

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249496



ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทูวี่บีบีที จำกัด (มหาชน)

ถวิตยา กัมพาทักษา

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาทฤษฎีการปฏิรูประบบ  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบบริหารมนุษย์)

ปีการศึกษา 2553

600255023

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



249496

ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)



กวิสรา กัณฑ์รักษา

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

A STUDY OF THE EMPLOYEE OPINIONS AT TRUE VISIONS PUBLIC  
COMPANY LIMITED TOWARD LEARNING ORGANIZATION  
CONDITIONS

KAWISARA KANTHARAKSA

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION  
(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์      ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน

บริษัท ทูริวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ชื่อผู้เขียน

นางสาวกวิสรา กัณษัทรักษา

สาขาวิชา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. สุมนา จรณะสมบุรณ์

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. โฉมิต อินทวงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย

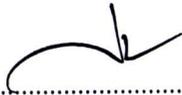
มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

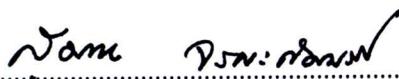
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิธ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ

(ดร. กานต์เปรมปรีดิ์ ชิดานนท์)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. สุมนา จรณะสมบุรณ์)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. โฉมิต อินทวงศ์)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์      ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน  
บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ชื่อผู้เขียน                      นางสาวกวิสรา กัณทรักษา

ชื่อปริญญา                      ศีศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา                        การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปีการศึกษา                      2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. อาจารย์ ดร. สุมนา จรณะสมบุรณ์      | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์  |               |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย |               |

**249496**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพต่างกัน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 274 คน และใช้วิธีการแบบเจาะจงเฉพาะพนักงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ  $t$  test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

1. พนักงานมีความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การเรียนรู้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การเพิ่มอำนาจให้สมาชิก องค์กร และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ส่วนการปรับเปลี่ยนองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการปรับเปลี่ยนองค์กร การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร และการจัดการความรู้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้ (1) การเรียนรู้ ควรมีการพัฒนากระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการให้ข้อมูลป้อนกลับให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (2) การปรับเปลี่ยนองค์กร ควรแจ้งให้พนักงานได้ทราบถึงผลการประชุมอย่างทั่วถึง (3) การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร ควรสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยให้รางวัลในหลาย ๆ ด้าน (4) การจัดการความรู้ ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้จากภายในสู่ภายนอกเพื่อให้มีการจัดการความรู้ที่มีความหลากหลาย และ (5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ควรจัดให้มีการฝึกอบรมตามความต้องการของผู้ที่สนใจ



Applying the purposive sampling method in constituting a sample population from a pool of only those employees willing to cooperate in filling out copies of the questionnaire used by the researcher to gather data, the researcher collected a sample population consisting of 274 True Visions Public Company Limited employees. Used as an instrument of research was a five-rating scale questionnaire constructed by the researcher couched at the level of reliability of 0.92.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. *T*-test and one-way analysis of variance (ANOVA) were techniques also employed by the researcher.

Findings are as follows:

1. The employees under study evinced opinions in respect to the organization obtaining the condition of being a learning organization in an overall picture at a high level. Additionally, they also evinced opinions at a high level toward the aspects of learning; applications of technology; member empowerment; and knowledge management at a high level. However, in regard to the aspect of organizational change, the opinions were expressed at a moderate level.

2. The employees under study who differed in the demographical characteristic of gender exhibited concomitant differences in their opinions toward the condition of the organization being a learning organization in an overall picture and in the aspects of learning and applications of technology at

the statistically significant level of 0.05. Nevertheless, differences were also found which were not at the statistically significant level of 0.05 in the aspects of organizational change, member empowerment, and knowledge management. Furthermore, the employees who differed in the demographical characteristics of age, educational level, work experience, and position failed to display corresponding differences in their opinions toward the condition of the organization being a learning organization in an overall picture and in all aspects at the statistically significant level of 0.05.

3. The employees under study had practical recommendations they believed would be conducive to the organization becoming a learning organization in the full sense.

These were as follows:

(1) Learning. An efficient system of internal communication and feedback should be developed.

(2) Organizational change. Employees should be apprised of the outcomes of meetings in a thoroughgoing manner.

(3) Member empowerment. Employees who give evidence of being knowledgeable and capable in work performance should be supported and encouraged through the application of a variegated system of rewards.

(4) Knowledge management. Internal knowledge should be exchanged intra-organizationally for the sake of sharing information on various techniques and uses of knowledge management.

**249496**

(5) Applications of technology. Training should be organized in accordance with the needs of those interested in getting further training.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงมีสามารถสำเร็จลุล่วงลงได้ หากมิได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.สุมนา จรรย์สมบุรณ์, รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี พันธุ์ไทย ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ และมีค่าอย่างยิ่งในการดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านไว้เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร. กานต์เปรมปรีดิ์ ชิตานนท์ ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ คณาจารย์สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้ รวมถึงให้การสนับสนุนให้คำปรึกษา และช่วยสร้าง แรงจูงใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า บริษัท ทูริวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่ให้โอกาสกับผู้วิจัยในการให้คำปรึกษา และความช่วยเหลือที่ดีตลอดมา รวมถึงพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ บริษัท ทูริวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล อันเป็นประโยชน์เพื่อประกอบการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารบริษัท พาเนลพีนา เวิลด์ ทรานสปอร์ต (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความกรุณา และส่งเสริมผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ แม้จะอยู่ในสถานะของการทำธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงก็ตาม

นอกจากนี้กำลังใจที่สำคัญที่สุดที่ผู้วิจัยขาดมิได้ คือ ครอบครัวที่แสนน่ารักและอบอุ่นของผู้วิจัย อันได้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว และน้องสาวที่คอยให้กำลังใจที่สำคัญ ตลอดมา และคอยปลุกคั่นจนทำให้เกิดวันนี้ขึ้นมาได้ สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รุ่น 5 และรุ่น 11 ทุกคนที่เป็นกำลังใจให้กันมาโดยตลอด คุณประโยชน์ที่พึงเกิดจากการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบแด่บุคลากร คณาจารย์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำวิทยานิพนธ์ทุกคน

กวิศรา กัณท์รักษา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(10)
สารบัญตาราง .....	(13)
สารบัญภาพประกอบ.....	(15)
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	68
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	70
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	70
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	71

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	73
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	76
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรวินซ์ส์ จำกัด (มหาชน).....	79
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรวินซ์ส์ จำกัด (มหาชน) .....	91
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเป็นแห่งองค์กรการการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรวินซ์ส์ จำกัด (มหาชน) .....	99
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	102
สรุปผลการวิจัย.....	104
การอภิปรายผล .....	109
ข้อเสนอแนะ.....	121
ภาคผนวก	
ก ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น .....	124
ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	131
ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	138
บรรณานุกรม.....	148
ประวัติผู้เขียน .....	153

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) .....	77
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้าน .....	79
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ด้านการเรียนรู้ เป็นรายชื่อ .....	80
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร เป็นรายชื่อ .....	82
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ด้านการเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร เป็นรายชื่อ .....	84
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดการความรู้ เป็นรายชื่อ .....	86
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เป็นรายชื่อ .....	88
8 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน .....	91

ตาราง	หน้า
9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน.....	92
10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ด้านการเพิ่มอำนาจให้ สมาชิกองค์กร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	94
11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการ ศึกษาเป็นรายด้าน .....	94
12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน เป็นรายด้าน .....	96
13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็นรายด้าน .....	97
14 ความถี่ของข้อมูลข้อเสนอแนะในการปฏิบัติเพื่อนำไปการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) .....	99

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 วินัย 5 ประการของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	29
2 แบบจำลองการเชื่อมโยงระบบย่อยต่าง ๆ ในองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	34
3 ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ของ Marquardt .....	35
4 ระบบย่อยด้านองค์กรของ Marquardt .....	38
5 ระบบย่อยด้านคนของ Marquardt .....	40
6 ระบบย่อยด้านความรู้ของ Marquardt.....	41
7 ระบบย่อยด้านเทคโนโลยีของ Marquardt .....	43
8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	69