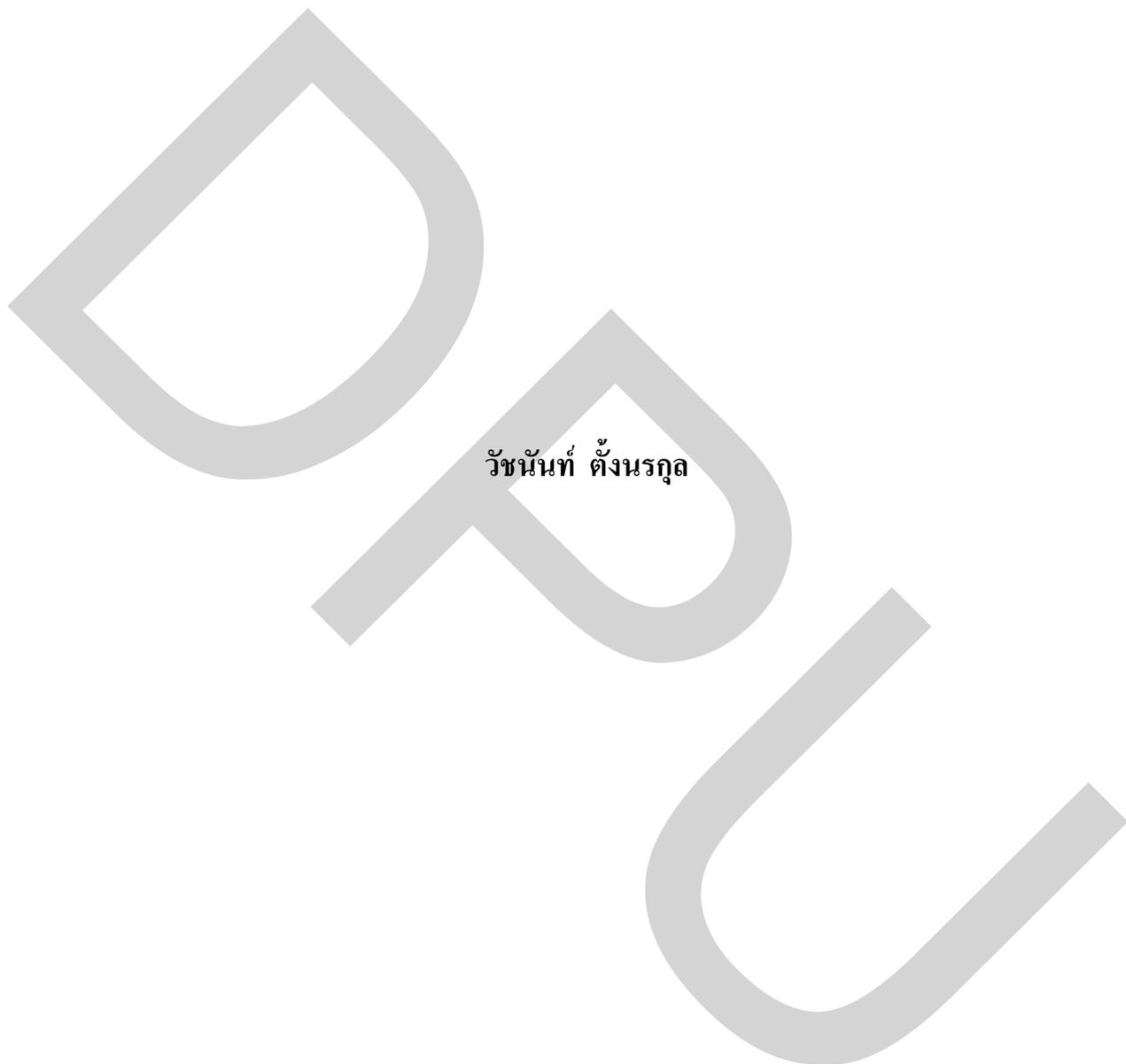


การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน)

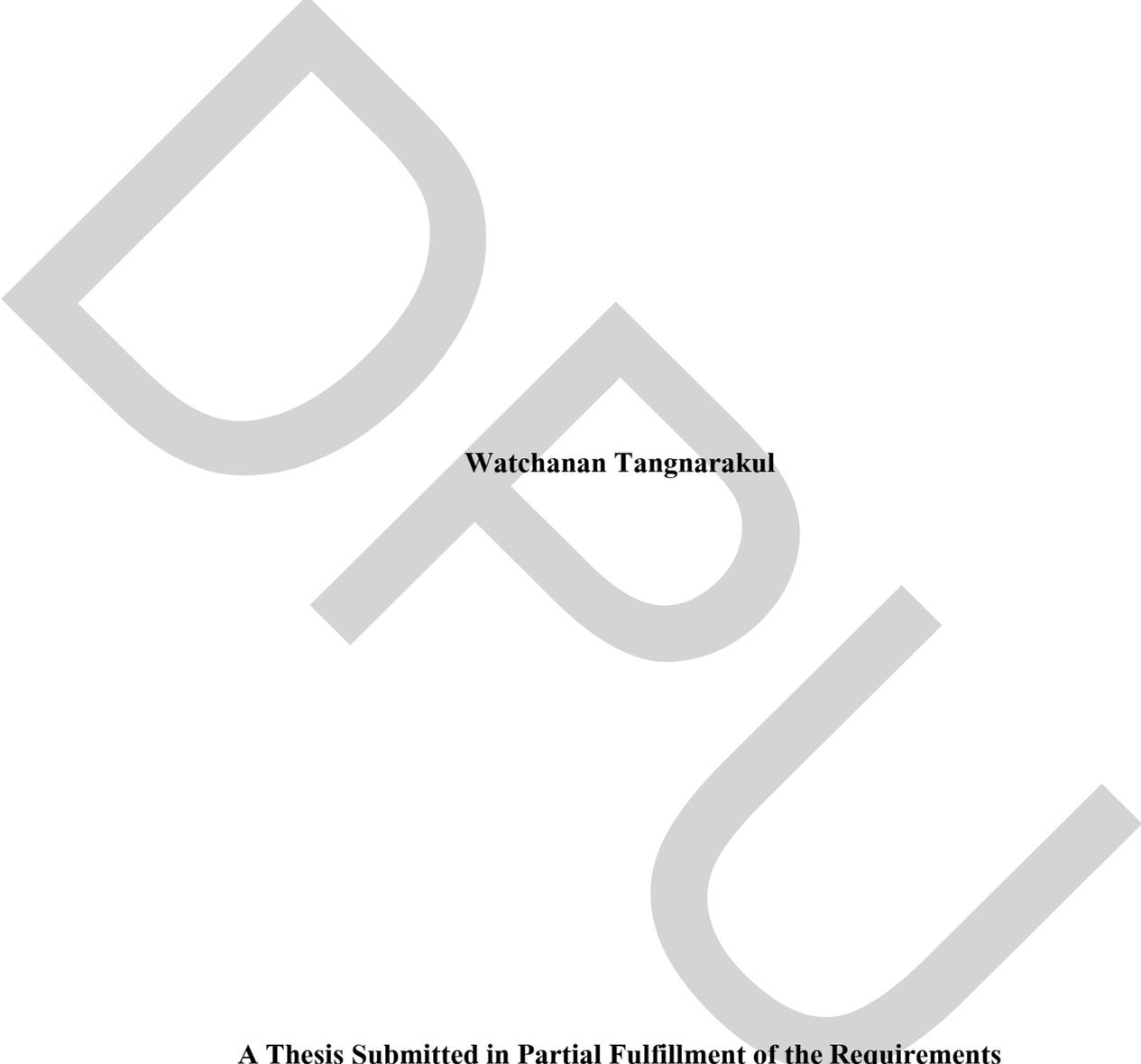


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2549

ISBN 974-671-422-8

**A study of the perception and the expectation of different department staffs
of International Engineering in being learning Organization**



Watchanan Tangnarakul

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
Department of Business Administration
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2006

ISBN 974-671-422-8

Call Number	วพ658.406 ว376ก
ชื่อผู้แต่ง	วิชรัตน์ ตั้งนรกุล
ชื่อเรื่อง	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเตอร์เนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน)
ชื่ออื่นๆ	A Study of the Perception and the Expectation of Different Department Staffs of International Engineering in being Learning Organization
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
ปีการศึกษา	2548
ISBN	974-671-422-8
สถานที่พิมพ์	กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2549
ลักษณะ	ก-ต, 126 แผ่น
หัวเรื่อง	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต -- วิทยานิพนธ์ -- 2548 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต -- สาขาวิชาบริหารธุรกิจ -- วิทยานิพนธ์ -- 2548 การเรียนรู้องค์กร -- วิจัย การพัฒนาองค์กร -- วิจัย ความคาดหวัง (จิตวิทยา) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต -- สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
หลักสูตร	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บทคัดย่อ งานวิจัยเรื่อง การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเตอร์เนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยภาพรวม และจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงานที่รับผิดชอบ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 260 คน ประกอบด้วยเพศชาย และเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 55.38 มีสถานะภาพโสด ร้อยละ 52.23 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.54 มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 1 ปี และไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 41.52 ปฏิบัติหน้าที่ในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ ร้อยละ 55.39 ซึ่งสอดคล้องกับประเภทธุรกิจหลักของบริษัทฯ ดำเนินอยู่ ซึ่งสามารถสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง เรื่องการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมีความแตกต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงของพนักงานบริษัทอินเตอร์เนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาโทและปริญญาเอก และที่ทำงานอยู่ในฝ่ายงานธุรกิจตัวแทน ผู้ให้บริการมีการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับน้อย

ความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) มีความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ตามลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ในภาพรวมของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง และมีความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ต้องการให้ตนเองสามารถพัฒนาระดับความคาดหวังที่จะเป็นอยู่ในระดับมาก

Call Number ๓๗658.406 ๓376๗
Thesis Title A Study of the Perception and the Expectation of Different Department Staffs of International Engineering in being Learning Organization
Name Watchannan Tangnarakul
Thesis Advisor Dr. Chamnan Piyavanitpong
Department Business Administration (Management)
Academic Year 2005

ABSTRACT

A study of the perception and the expectation of different department staffs of The International Engineering Public Company Limited in being learning Organization had the objective to study and to compare the overview of existing learning with expectation of being learning Organization and the clarification of gender, age, position, education. Work duration and working department from 260 sample. To be composed of near by male and female, having age of 26-30 years, single, having bachelor degree, working more than 1 year and not exceed 3 years and working in mobile phone and equipment business which related to the company core business.

The results were as follows :

The perception of the staffs about the company to be learning organization is significantly different form their expectation at .05 level.

The existing perception of the staffs is in modulate level, except for samples having Master and Ph.D. Degrees who worked in agency business department having low level. While the expectation learning of company have overviewed learning in high level of learning.

In overview, company staffs expected themselves to improve learning level from moderate to high.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่	
1. บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	10
2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้.....	13
ความหมายของการเรียนรู้	14
การนำทฤษฎีการเรียนรู้ไปใช้.....	17
ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้	19
แบบจำลอง Learning Company Model.....	24
การประยุกต์ทฤษฎีมาสู่การปฏิบัติ	27
แนวคิดการประยุกต์ใช้้องค์การแห่งการเรียนรู้.....	30
ความหมาย ความสำคัญ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	35
การรับรู้ของบุคคล : การทำการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับผู้อื่น	37
การประยุกต์ใช้การรับรู้ในองค์การ	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	43
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง.....	44
แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	53
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ส่วนที่ 2 เป็นค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็น.....	62
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็น	84
5. สรุปผลงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	106
การอภิปรายผล.....	108
ข้อเสนอแนะการวิจัย	109
ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	116

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	30
2.2	31
3.1	49
4.1	54
4.2	55
4.3	58
4.4	57
4.5	58
4.6	59
4.7	60
4.8	61
4.9	62
4.10	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่		
4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามช่วงอายุ 26-30 ปี..... 64
4.12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามช่วงอายุ 31-35 ปี..... 65
4.13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไป..... 66
4.14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามสถานภาพโสด..... 67
4.15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 68
4.16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามสถานภาพหม้ายและหย่า..... 69
4.17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี..... 70
4.18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาตรี..... 71
4.19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาโทและเอก..... 72
4.20	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี..... 73

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

		ตารางที่	
4.21	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
	จำแนกตามระยะเวลาการทำงานมากกว่า 1 ปี - 3 ปี.....		74
4.22	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
	จำแนกตามระยะเวลาการทำงานมากกว่า 3 ปี - 5 ปี.....		75
4.23	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
	จำแนกตามระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5 ปี - 10 ปี.....		76
4.24	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
	จำแนกตามระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป.....		77
4.25	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
	จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์.....		78
4.26	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
	จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจบริการเทคโนโลยี.....		79
4.27	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
	จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจวิศวกรรม.....		80
4.28	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		
	จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ.....		81
	4.29 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวม.....		82

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.30	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพศชาย	83
4.31	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพศหญิง	84
4.32	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอายุ 20-25 ปี	85
4.33	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอายุ 26-30 ปี	86
4.34	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอายุ 31-35 ปี	89
4.35	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป	88
4.36	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีสถานภาพโสด	89
4.37	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีสถานภาพสมรส	90
4.38	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีสถานภาพหม้าย และหย่า	91
4.39	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	92
4.40	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี	93
4.41	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และเอก	94
4.42	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.43	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 1 ปี - 3 ปี	96
4.44	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 3 ปี - 5 ปี	97
4.45	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี - 10 ปี	98
4.46	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	99
4.47	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในฝ่ายงานธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์	100
4.48	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในฝ่ายงานธุรกิจบริการเทคโนโลยี	101
4.49	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในฝ่ายงานธุรกิจวิศวกรรม	102
4.50	เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในฝ่ายงานธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ	103

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่		
2.1	กระบวนการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไข	14
2.2	ประสิทธิภาพในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานในองค์กร	25
2.3	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	35
2.4	สรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ.....	37
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	52

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายของรัฐบาลในการแถลงต่อรัฐสภาในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 กำหนดจะทำการแก้ไขและปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ให้กับระบบเศรษฐกิจ และสังคมไปสู่ความมีเสถียรภาพและความมั่นคงอันยั่งยืนของประเทศชาติ ซึ่งในส่วนขององค์การธุรกิจนั้นรัฐบาลจะสนับสนุนและผลักดันให้ภาคเอกชน ยกระดับความพร้อมในการเผชิญการแข่งขันเสรีในเวทีการค้าระหว่างประเทศ โดยใช้แนวคิดการตลาดสมัยใหม่ การพัฒนาองค์การและบุคลากร การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร การวางแผนและพัฒนาการผลิตให้ตรงกับความต้องการของตลาด และสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการผลิตและการจำหน่ายให้ได้ประโยชน์สูงสุดในเชิงต้นทุนและการตลาด ตลอดจนการเตรียมความพร้อมในเชิงของทักษะ เทคโนโลยี และวิทยาการที่จำเป็นในการแข่งขันระดับโลก (www.thaigov.go.th) ซึ่งจากแนวทางดังกล่าวส่งผลให้องค์การธุรกิจในประเทศจะต้องทำการปรับตัวอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ความรู้มาเป็นเครื่องมือก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือ การสร้างหน่วยงานของตนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นั่นเอง

บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) (ไออีซี) ก่อตั้งขึ้นในปี 2465 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อสร้างทางรถไฟ สายกรุงเทพฯ-อรัญประเทศถือเป็นครั้งแรกของการเชื่อมโยงประเทศกับชายแดนกัมพูชา และเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ชาติไทยที่นำวิศวกรรมที่ทันสมัยและเครื่องมือหนักซึ่งในสมัยนั้น คือรถแทร็คเตอร์มาใช้ในการก่อสร้างปัจจุบันประกอบธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์ (Mobile Phone Business) ธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ (Airtime Provider) ธุรกิจวิศวกรรม (Engineering Business) และธุรกิจไอที และอี – บิซิเนส (IT & e-Business) ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละธุรกิจมีดังนี้ ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ (Mobile Phone Business) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่เริ่มต้นจากเป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์ Nokia รายแรกและรายเดียวอย่างเป็นทางการ ปัจจุบันได้ขยายขอบเขตการค้าดำเนินธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกไปอย่างกว้างขวางครบวงจร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของพันธมิตรทางธุรกิจ และลูกค้าของไออีซีได้อย่างครบถ้วนบทบาทของไออีซีในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วยตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เป็นผู้นำในด้านการนำเข้า

และจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมอุปกรณ์เสริมชั้นนำจากต่างประเทศ อาทิ NOKIA SONY ERICSSON MOTOROLA SAMSUNG SAGEM เป็นต้น รวมทั้งไออีซีได้รับความไว้วางใจจาก บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มอบหมายให้เป็นผู้บริหารช่องทางการจัดจำหน่าย และการจัดการเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900MHz งานบริการด้านเทคนิค มีประสบการณ์ด้านการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 14 ปี โดยมุ่งเน้นการบริการที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว สะดวกต่อลูกค้า ด้วยศูนย์บริการที่กระจายอยู่ทั่วประเทศธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ (Airtime Provider Business) เป็นตัวแทนผู้ให้บริการ โดยทำสัญญาอย่างเป็นทางการจาก บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (TAC) ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC1800 ภายใต้อสัญญาดังกล่าวไออีซีสามารถให้บริการกับลูกค้าของไออีซีได้อย่างครบวงจรเช่นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รายหนึ่ง เป็นเวลารวม 17 ปี นอกจากนี้ ไออีซียังเป็นหนึ่งในผู้นำการให้บริการลูกค้าด้วยระบบศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์แบบครบวงจร สำหรับศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ “1369 ไออีซี คอลล์เซ็นเตอร์” สามารถรองรับงานบริการลูกค้าสัมพันธ์แบบเบ็ดเสร็จ ธุรกิจวิศวกรรม (Engineering Business) เป็นธุรกิจต้นกำเนิดของไออีซี และสร้างความสำเร็จอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ปัจจุบันมีการจัดแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ ผลิตภัณฑ์และบริการด้านวิศวกรรมเป็นผู้นำเข้าและเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตที่มีชื่อเสียงของโลก หลากหลายประเภท อาทิ Network Protector ของ Cutler-Hammer’s เครื่องขังน้ำหนักระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Kubota เครื่องวัดของ E-mail อุปกรณ์อะไหล่ของ Westinghouse ระบบอ่านข้อมูลเครื่องวัดอัตโนมัติของ Comverge, Security Seal ของ AC & M เป็นต้น โครงการด้านวิศวกรรมได้รับความไว้วางใจจากภาครัฐ ให้รับผิดชอบงานโครงการวิศวกรรมแก่ภาครัฐและเอกชน เช่นงานของการรถไฟฟงานต่อเรือ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิศวกรรมด้านระบบเกี่ยวกับการสาธารณสุขโลก และขนส่ง โครงการพัฒนาสำหรับอนาคตได้แก่ธุรกิจ และพลังงานทดแทน เช่นการพัฒนาเทคโนโลยี และทำการผลิตเซลล์แสงอาทิตย์เชิงปริมาณแบบต่อเนื่องของสำนักงานวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) หรือการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากขยะชุมชน และแหล่งพลังงานธรรมชาติ ของกระทรวงทรัพยากร และพลังงาน

ธุรกิจไอที และอี – บิซิเนส (IT & e-Business) จะเป็นการลงทุนในบริษัทย่อยดังนี้

- บริษัท ไออีซีโมบาย จำกัด ประกอบธุรกิจเป็นผู้แทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบัตรเติมเงินของ บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท เอเชีย แอคเซ็ส (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นในบริษัท ไออีซี อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับสัมปทานจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในการให้บริการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้า

ทั้งประเภทบุคคล และนิติบุคคล รวมทั้งให้คำปรึกษาทางด้านอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้าและการเสนอ
บริการเสริมเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต

- บริษัท ไออีซีเทคโนโลยี จำกัด ประกอบธุรกิจเป็นผู้พัฒนาระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศ (Information Technology) ครบวงจร เช่น การพัฒนาและการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์
(System Integrator) การพัฒนาและการให้บริการระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีบัตรอัจฉริยะ
(Smart Card) การให้คำปรึกษาสำหรับการทำธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การพัฒนาออกแบบ
ระบบเครือข่าย I T และอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร รวมไปถึงการออกแบบและการพัฒนาเว็บไซต์
(Web Site Development) และการบริการดูแลบริหารระบบคอมพิวเตอร์ (Hosting Service) ฯลฯ
ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั่วไป โครงการในอนาคตจะมีการขยายงานเข้าสู่ธุรกิจ
งานวิศวกรรมต่อเนื่องด้านไฟฟ้า ธุรกิจพลังงานและพลังงานทดแทน เช่นการพัฒนาเทคโนโลยีและ
ทำการผลิตเซลล์แสงอาทิตย์เชิงปริมาณแบบต่อเนื่องของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) หรือการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากขยะชุมชนและแหล่งพลังงาน
ธรรมชาติหรือโครงการด้านการสาธิตรูปโลกและขนส่งของกระทรวงคมนาคม กระทรวง
ทรัพยากร และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น

- บริษัท แอดวานซ์ โฆษณา ดาต้า จำกัด ประกอบธุรกิจ Content เป็นผู้ให้บริการ
เสริมสำหรับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบต่างๆ โดยการออกแบบและพัฒนาโลโก้ ภาพ
กราฟฟิกพร้อมข้อความ เสียงเรียกเข้า และเกมส์เพื่อการดาวน์โหลดของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่
บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนากำลังคนและทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้
ความสามารถ เพื่อเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ และสร้างนวัตกรรมใหม่ให้แก่องค์การตลอดเวลา จาก
กิจการของบริษัทที่มีขอบเขตกว้างขวาง และเน้นการให้บริการแก่ผู้บริโภครทางด้านวิทยาศาสตร์
เทคโนโลยียุคใหม่ เพื่อให้บรรลุภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ
กิจการ และแนวทางการพัฒนากำลังคนภาครัฐกิจของรัฐบาล บริษัทฯจะต้องเร่งพัฒนาบุคลากรให้
มีความรู้ความสามารถและสร้างหน่วยงานให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อันเป็น
แนวความคิดในการพัฒนาองค์กรยุคใหม่ที่มีลักษณะเป็นพลวัตรเพื่อเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ
และสร้างนวัตกรรมใหม่ให้แก่องค์การ รวมทั้งเพื่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับ
ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (w w w . f r i d a y c o l l e g e . o r g)
แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการสร้างองค์กรโดยการพัฒนา
บุคลากรการสร้างปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกเพื่อการประสานงานและแลกเปลี่ยนองค์
ความรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจากการกระทำ (Interactive learning

through action) ทั้งในหมู่บุคลากร และระหว่างองค์กรกับภายนอก (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 2546: 4)

ผลจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดปรากฏการณ์อันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ คือ ความสำเร็จของบริษัทๆ ในอดีตเมื่อกว่า 80ปีที่ผ่านมาเกิดขึ้นท่ามกลางเหตุปัจจัยที่แตกต่างจากในยุคปัจจุบัน การแก้ไขปัญหาแบบดั้งเดิมไม่สามารถสนองตอบเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันได้ ทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจ จำเป็นจะต้องได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องด้วยองค์ความรู้ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับยุทธศาสตร์การพัฒนาบริษัท ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การแก้ไขปัญหาโดยปราศจากการเตรียมระบบการจัดการ และเตรียมบุคลากรขององค์กร ปราศจากการพิจารณาวิเคราะห์ถึงลักษณะและองค์ปัจจัยของแต่ละปัญหาที่เกิดขึ้น จะก่อให้เกิดปัญหาต่อเนื่องกระทบต่อองค์กรต่าง ๆ ในองค์กรอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และไม่สามารถใช้วิธีการบูรณาการในการแก้ปัญหาให้สมบูรณ์ได้ซึ่งในทางวิชาการเรียกปรากฏการณ์นี้ว่า

Compensation Feedback

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นการพัฒนาองค์กรให้เทียบพร้อมไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative Organization) รวมถึงให้บรรลุผลสำเร็จในการบริหารเชิงคุณภาพรวม (Total Quality Management) ตลอดทั้งองค์กร ซึ่งมีความจำเป็นต่อการบริหารองค์กรยุคใหม่ที่เน้นการพัฒนาไปที่ทรัพยากรบุคคลกันอย่างสูงสุด โดยจะมีการสร้างฐานความรู้ (knowledge Based) และต้นทุนแห่งปัญญา (Intellectual Capitals) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (แอน เมอร์คาเตอร์, 2543: 5)

ความจำเป็นของการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นหัวใจสำคัญในยุคปัจจุบัน คนที่ปรับตัวได้ทันจึงจะสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมั่นคงกว่าคนที่ไม่ได้ปรับตัว หรือปรับตัวไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงเพราะคนจำพวกหลังจะถูกปฏิเสธไม่ถูกยอมรับและถูกทอดทิ้งจากโลกภายนอกได้ ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาถึงความเป็นสังคมระดับประเทศการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นการพัฒนาคุณภาพประชากร และเป็นฐานรองรับการพัฒนาประเทศแบบยั่งยืนซึ่งทุกสถาบันในสังคมควรร่วมมือกันด้วย (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543: 99-101)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นการมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในระยะยาว เป็นการพัฒนาโดยเริ่มที่ตัวบุคคลผ่านการรับรู้ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อขยายศักยภาพของตนเอง และขององค์กรในการที่จะลงมือปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงโดยให้

ความสำคัญกับความเป็นผู้นำ (Leadership) ความคิด ความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking) และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของกันและกันในทีมงาน (วีรุธ มาฆะสีรานนท์, 2540: 4) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยเริ่มเปลี่ยนแปลงที่คน ปรับความรู้ ความเชื่อ เพื่อเปลี่ยนทัศนคติอันจะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการในที่สุด และให้เกิดเป็นความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ต่อไปการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ด้วยการคิดพิจารณาแก้ไขปัญหาคือความรอบคอบ และจัดเหตุการณ์ที่เกิดจากการแก้ปัญหาอย่างลวก ๆ โดยไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาใหญ่ขึ้นตามมาในภายหลัง จากความสำคัญของการสร้างบริษัทฯ ให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำเป็นจะต้องมีกระบวนการพิจารณาและกำหนดแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นวิทยาศาสตร์เพื่อให้สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับนี้ไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริง อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความมีประสิทธิภาพ จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ของระบบเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบัน ทำให้การพัฒนาองค์กรและบุคลากร การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร การวางแผนและพัฒนาการผลิตให้ตรงกับความต้องการของตลาด เป็นเรื่องที่ต้องการธุรกิจให้ความสำคัญมากขึ้น ซึ่งการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจากการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวได้นั้น องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องสร้างหน่วยงานของตนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะสามารถสร้างศักยภาพในการทำธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยจึงต้องการทำการศึกษาดังกล่าวถึงสภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) โดยต้องการศึกษาถึงการรับรู้ว่าเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และความคาดหวังว่าบริษัทฯ มีความสามารถในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ในระดับใดในอนาคต ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และการนำไปสู่ความเป็นเลิศจากความสำเร็จของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการทำการศึกษาดังกล่าวถึงสภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) โดยต้องการศึกษาถึงพนักงานมีการรับรู้ว่าเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับใดพนักงานมีความคาดหวังว่าบริษัทมีความสามารถในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ในระดับใดในอนาคตฝ่ายงานต่าง ๆ ของบริษัทมีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับใด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และการนำไปสู่ความเป็นเลิศได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง และความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม และจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) โดยภาพรวมและจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงาน

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริงจำกัด(มหาชน)โดยภาพรวม และจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และฝ่ายงานมีการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง กับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้แนวความคิดพื้นฐานของนักวิชาการหลายท่าน แต่ทฤษฎีหลักเป็นแนวความคิดของ PBB (Pedler, Burgoyne & Boydell) ด้วยการพิจารณาวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก 11 ประการ คือ การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน กล่าวคือ นโยบายและกลยุทธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีโครงสร้างในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้

1.1 การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน

1.2 การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย

1.3 การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ

1.4 การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม

1.5 การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน

1.6 ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน

1.7 การกำหนดโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสม

1.8 พนักงานต่างตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการปฏิบัติตามความต้องการของประชาชน ซึ่งองค์กรมีการติดต่อกับบุคคลภายนอก ทั้งลูกค้า ผู้ค้า หุ่นส่วนธุรกิจ เพื่อนบ้านและอื่น ๆ ซึ่งกระบวนการนี้จะเป็นการนำข้อมูลเหล่านี้กลับมาเป็น ข้อมูลข่าวสารสำหรับองค์กร

1.9 การเรียนรู้ระหว่างบริษัท ในการร่วมลงทุนกับธุรกิจอื่นและมีการเรียนรู้เป็นการสร้างพันธมิตรกัน ก็จะมีการเรียนรู้จากบริษัทอื่น ๆ และแลกเปลี่ยนกันทั้ง 2 ฝ่าย

1.10 การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้

1.11 การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน

2. ขอบเขตทางด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายที่กำหนดในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ต เนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ทั้ง 4 ฝ่ายงาน คือ ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ ธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ ธุรกิจวิศวกรรม และธุรกิจไอที และอี-บิสซิเนส

3. ขอบเขตทางด้านตัวแปร

ตัวแปรที่กำหนด ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมและนำปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการสร้างและการพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

- เพศ แบ่งเป็น เพศชาย, เพศหญิง
- อายุ แบ่งเป็น ช่วงอายุ 20-25 ปี, 26-30 ปี, 31-35 ปี, 36 ปีขึ้นไป
- สถานภาพการสมรส แบ่งเป็น สถานภาพโสด, สมรส, หม้ายและหย่า
- ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโทและเอก
- ระยะเวลาในการทำงาน แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี, มากกว่า 1-3 ปี, มากกว่า 3-5 ปี, มากกว่า 5-10 ปี, 10 ปีขึ้นไป

3.1.2 ฝ่ายงาน แบ่งเป็น ฝ่ายธุรกิจเคลื่อนที่และอุปกรณ์, ฝ่ายธุรกิจเทคโนโลยี, ฝ่ายธุรกิจวิศวกรรม, ฝ่ายธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย องค์ประกอบในการรับรู้ของพนักงานการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้

- การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน
- การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย
- การเรียนรู้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การเรียนรู้ด้านบัญชีและการควบคุม
- การเรียนรู้จากการแลกเปลี่ยนภายใน
- การเรียนรู้จากความยืดหยุ่นของคำตอบแทน
- การเรียนรู้จากการมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม
- การเรียนรู้ในการตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม
- การเรียนรู้ระหว่างองค์กร
- การเรียนรู้โดยทั่วไป
- โอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ในแต่ละฝ่ายงาน
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ในแต่ละตามฝ่ายงาน
3. การรับรู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นอยู่จริง และความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะนำไปสู่การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท และเป็นตัวกำหนดทิศทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่เสริมสร้างให้คนในองค์กรมีอิสระที่จะขยายขอบเขตของความคิด จินตนาการในการเรียนรู้และร่วมกันแบ่งปันความรู้ที่ได้มา และพัฒนาจนถึงขั้นที่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ส่งผลให้องค์กรกลายเป็นสภาพเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

การรับรู้การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การรับทราบถึงลักษณะความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 11 ด้าน ดังนี้

การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน หมายถึง นโยบายและกลยุทธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีโครงสร้างในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้

การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย หมายถึง สมาชิกทุกคนในองค์การจะต้องมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ มีการแลกเปลี่ยน มีการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารองค์การแห่งการเรียนรู้จะต้องไม่เป็นแบบอัตโนมัติ แต่จะต้องสร้างข้อมูลข่าวสารที่พนักงานสามารถนำมาใช้ได้ง่าย และใช้งานอย่างกว้างขวาง เพื่อใช้ในกิจกรรมการปฏิบัติงานของตนเอง

การเรียนรู้จากการวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม หมายถึง เป็นรายละเอียดในการกำหนดคณูเกณฑ์ของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ระบบงบประมาณ การรายงานและการบัญชี ที่มีโครงสร้างในการช่วยการเรียนรู้ของสมาชิกทุกคน เกี่ยวกับวิธีการใช้งบประมาณในธุรกิจ

การเรียนรู้การแลกเปลี่ยนภายใน หมายถึง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในอยู่ในระดับสูง หน่วยงานทั้งหมดภายในองค์การ รวมทั้งแผนกต่าง ๆ จะมีการดูแลการปฏิบัติงานของพวกเขาเอง เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าและผู้ค้าได้สูงสุด ซึ่งการติดต่อกันจะเป็นการเรียนรู้จากแผนกอื่นโดยปริยาย

ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน หมายถึง การกำหนดค่าตอบแทนและรางวัลให้แก่พนักงาน จะต้องมีความยืดหยุ่นกว่าเดิม และต้องมีความสร้างสรรค์ ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนที่มีความยืดหยุ่นสูงนั้นหมายถึงมีการกำหนดทางเลือกของค่าตอบแทน ทั้งในส่วนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ทั้งนี้ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการในส่วนบุคคลของพนักงาน และผลการปฏิบัติงาน

โครงสร้างที่เหมาะสม บทบาทหน้าที่ ขอบเขตการทำงาน รวมทั้งผังโครงสร้างองค์การและกระบวนการปฏิบัติงานจะต้องมีลักษณะชั่วคราว คือ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ทั้งเรื่องของเนื้องาน ผู้ปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองความต้องการใหม่ ๆ ได้

พนักงานต่างตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการปฏิบัติตามความต้องการของประชาชน ซึ่งองค์กรมีการติดต่อกับบุคคลภายนอก ทั้งลูกค้า ผู้ค้า

หุ้นส่วนธุรกิจ เพื่อนบ้านและอื่น ๆ ซึ่งกระบวนการนี้จะเป็นการนำข้อมูลเหล่านี้กลับมาเป็นข้อมูลข่าวสารสำหรับองค์กร

การเรียนรู้ระหว่างบริษัท ในการร่วมลงทุนกับธุรกิจอื่นและมีการเรียนรู้เป็นการสร้างพันธมิตรกัน ก็จะมีการเรียนรู้จากบริษัทอื่น ๆ และแลกเปลี่ยนกันทั้ง 2 ฝ่าย

สถานการณ์ทั่วไป ในการเรียนรู้ขององค์กร ผู้จัดการส่วนใหญ่จะพบว่า ปัญหาหลักก็คือการที่บริษัทได้ทดลองกับสมาชิก และมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งมีทั้งคำถาม การตอบรับและการแก้ไขปรับปรุง ซึ่งองค์กรจะต้องค้นหาและกระจายการเรียนรู้จากประสบการณ์เหล่านี้เพื่ออธิบายตัวมันเองและแก่ผู้ร่วมธุรกิจ

การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการรับรู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทฯ ในปัจจุบัน

ความคาดหวัง หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่คาดหวังถึงศักยภาพในการพัฒนาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทฯ ในอนาคต

ฝ่ายงาน หมายถึง การแบ่งส่วนของงานด้านต่าง ๆ ของบริษัทไออีซี ซึ่งแยกออกเป็น 4 ฝ่ายงาน อันประกอบด้วย ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ ธุรกิจวิศวกรรม ธุรกิจไอทีและอิเล็กทรอนิกส์ และธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสร้างและการพัฒนาหน่วยงานให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสำคัญอย่างสูงต่อความสำเร็จในการนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ นักวิชาการต่าง ๆ ได้นำเสนอแนวความคิดของตนเองในแต่ละแง่มุม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอันประกอบด้วยประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้
 - ความเป็นมาขององค์กรแห่งการเรียนรู้
 - ความหมายของการเรียนรู้
 - ทฤษฎีการเรียนรู้
 - ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้
 - แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. การประยุกต์ทฤษฎีมาสู่การปฏิบัติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

ความเป็นมาขององค์กรแห่งการเรียนรู้

วีรวัดน์ ปันนิตามัย, 2540 (อ้างถึงในพิณสวัน บุษผา, 2543: 11) ได้ศึกษาประวัติแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้พอสรุปโดยสังเขปได้ ว่าที่มาจากแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้นี้สามารถค้นพบได้จากผลงานการเขียนที่เสนอแนวคิดของ Chris Argyris ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาที่สอนด้านการศึกษาและพฤติกรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด มีผลงานเขียนร่วมกับศาสตราจารย์ด้านปรัชญา Donald Schon แห่ง MIT (Massachusetts Institute of Technology) ในปี 1978 หนังสือชื่อ Organizational Learning: A Theory of Action Perspective ซึ่งถือเป็นตำราเล่มแรกขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยในระยะเริ่มแรกในหนังสือเล่มนี้ได้ใช้คำว่า การเรียนรู้เชิงองค์กร (Organizational Learning หรือ OL) ซึ่งมุ่งหมายถึงการเรียนรู้ทั้งหลายที่เกิดขึ้นในองค์กร ส่วนคำ

ว่า “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (Learning Organizational) ได้เกิดขึ้นครั้งแรกในหนังสือที่ Hayes เป็นบรรณาธิการเผยแพร่ในสหรัฐอเมริกา และในหนังสือที่ Pedler เป็นบรรณาธิการเผยแพร่ในอังกฤษ ในปี 1988 ต่อมาผู้ที่มีบทบาทสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีผลงานเผยแพร่จนเป็นที่ยอมรับ ก็คือ Peter Senge ศาสตราจารย์ MIT ผู้ก่อตั้ง Massachusetts Institute of Technology Center of Organizational Learning ในปี 1991 เพื่อทำการสังเคราะห์ทฤษฎีและวิธีการต่าง ๆ และเผยแพร่แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลงานที่เป็นหนังสือที่นิยมอ่านกันคือ The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization ในปี 1990 ซึ่ง Senge ได้ใช้คำว่า Learning Organization แทนคำว่า Organization Learning และเพื่อเป็นการถ่ายโอนแนวคิดสู่การปฏิบัติ Senge ได้จัดตั้งศูนย์ศึกษาขององค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) ให้แก่บริษัท องค์กรชั้นนำต่าง ๆ ณ Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology ในปี 1994 และคณะได้ออกหนังสือเล่มหนึ่งชื่อ The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization เพื่อให้ข้อเสนอแนะสนับสนุนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เนื่องจากองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องสร้างขึ้น เพราะเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในการจัดหาหรือแสวงหาโอกาสเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ (Generative Learning) ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยความเชื่อที่ว่า “คนยิ่งเรียนรู้ก็จะยิ่งขยายขีดความสามารถของตนออกไป” และองค์กรที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ก็จะเติบโต และพัฒนาต่อไปได้โดยไม่มีที่สิ้นสุด (Senge, 1990 อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2544: 6)

ความหมายของการเรียนรู้

พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น การเรียนรู้ภาษา เรียนรู้ที่จะเดิน อ่าน เขียน พูด กิริยามารยาท การรับประทานอาหาร การรู้จักตกทาย เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ทั้งสิ้น

พฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทุกโอกาส ทุกสถานที่ ไม่ใช่เกิดขึ้นเฉพาะในห้องเรียนอย่างที่คนทั่วไปเข้าใจเท่านั้น การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต

การเรียนรู้ (Learning) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ทีละน้อย ข้างถาวร อันเป็นผลจากการฝึกฝน หรือการมีประสบการณ์ ไม่ใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาตญาณ วุฒิภาวะ หรืออิทธิพลของฤทธิ์ยาที่ได้รับ การเรียนรู้เป็นไปได้อย่างเต็มที่ทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง เช่น การว่ายน้ำได้ การขับรถยนต์ได้ การสูบบุหรี่ คิมของมีนเมา เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ (Changing learning) Bloom นักจิตวิทยา ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Domain)** หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับ (1) รู้จำ (Memory) (2) เข้าใจ (Comprehension) (3) นำไปใช้ (Application) (4) วิเคราะห์ (Analysis) (5) รวบรวมใหม่ (Synthesis) (6) ประเมินค่า (Evaluation) ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเรื่องเนื้อหาสาระของสิ่งที่เรียน ซึ่งผ่านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสมอง

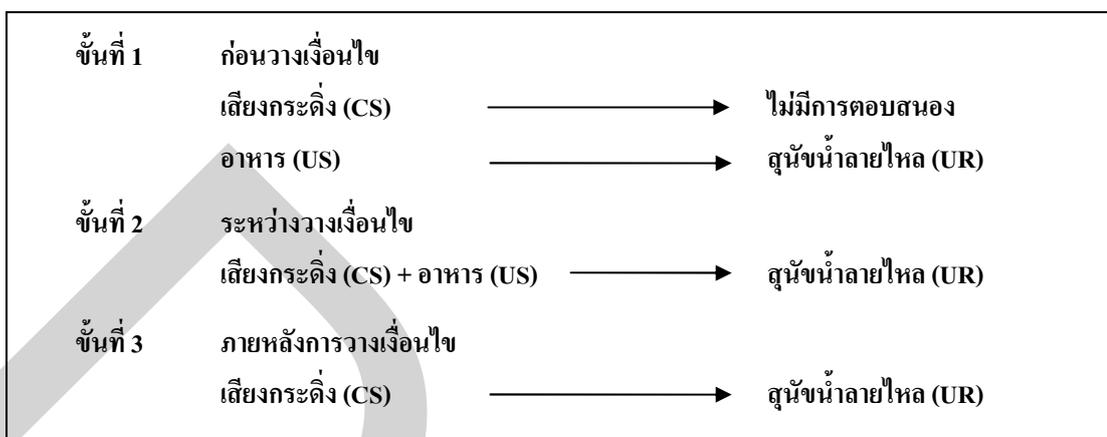
2. **การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (Affective domain)** หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้สึก ทศนคติ และค่านิยม เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความสนใจ

3. **การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติ (Psychomotor domain)** หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ค่านิยม แล้วจึงได้นำสิ่งที่เรียนรู้แล้วไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทักษะ มีความชำนาญมากขึ้น

ฉะนั้นการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ จะต้องทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว คือ ด้านความรู้สึก และการปฏิบัติ เช่น การสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จะเกิดความรู้สึกว่าเป็นเช่นนั้นจริง เพราะเห็นโทษของการสูบบุหรี่ บุคคลที่เคยสูบบุหรี่ก็จะลด และเลิกการสูบบุหรี่ในที่สุด

ทฤษฎีการเรียนรู้ (Theories of learning) นักจิตวิทยาได้ศึกษาและเสนอทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ในที่นี้จะกล่าวถึง 3 ทฤษฎีดังนี้

1. **การเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical conditioning theory)** พาฟลอฟ (Ivan Petrovich Pavlov) นักสรีระวิทยาชาวรัสเซีย ได้เสนอผลการทดลองเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ โดยศึกษาพฤติกรรมการหลั่งน้ำลายของสุนัข โดยได้ทดสอบคุณลักษณะของสิ่งเร้า 2 ชนิด คือ เสียงกระดิ่ง และผงเนื้อ พบว่าสุนัขตอบสนองแตกต่างกัน กล่าวคือ เสียงกระดิ่งเป็นสิ่งเร้าที่สุนัขไม่มีการตอบสนอง แต่อาหาร(ผงเนื้อ) เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้สุนัขตอบสนองโดยหลั่งน้ำลายได้ จากนั้นพาฟลอฟได้นำเอาเสียงกระดิ่งมาเสนอคู่กับอาหาร พบว่าสุนัขมีอาหารน้ำลายไหลปกติ และนำเสนอสิ่งเร้าคู่นี้หลาย ๆ ครั้ง สุนัขก็ยังคงมีอาหารน้ำลายไหลเช่นเดิม ต่อมาพาฟลอฟได้เสนอสิ่งเร้าที่เป็นเสียงกระดิ่งแต่เพียงอย่างเดียว ก็ปรากฏว่าสุนัขมีอาหารน้ำลายไหลด้วย แสดงว่าเสียงกระดิ่งเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้สุนัขคาดเดาว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น หลังจากได้ยินเสียงกระดิ่งนั้นคือ อาหารจะตามมา และเป็นตัวเสริมแรงให้สุนัขตอบสนองต่อเสียงกระดิ่ง เรียกว่า เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไข (Classical conditioning)

2. การเรียนรู้การวางเงื่อนไขการกระทำ (Operant conditioning) ของ B.F. Skinner

นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ซึ่งเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard) เน้นการกระทำของผู้เรียนมากกว่าสิ่งเร้า กล่าวคือ เมื่อต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ก็จะทำให้ผู้เรียนเลือกแสดงพฤติกรรมเอง โดยไม่บังคับ เมื่อผู้เรียนแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้แล้วจึงเสริมแรงพฤติกรรมนั้น ๆ ทั้งนี้ เรียกการเรียนรู้เกี่ยวกับการวางเงื่อนไขการกระทำนั้นว่าการเรียนรู้ โดยการตอบสนองจะขึ้นอยู่กับเสริมแรง (Reinforcement)

มีการทดลองฝึกหนูกดคัน โดยมิกล่องสกินเนอร์ ซึ่งมีที่ซ่อนอาหารไม่ให้หนูเห็น มีกลไกสำหรับควบคุมหรือปล่อยให้สิ่งเร้าออกมาตามปริมาณที่ต้องการ ชั้นแรกของการทดลองก็สร้างแรงขับให้หนูหิวมาก ๆ จึงปล่อยให้หนูเข้าไปในกล่องสกินเนอร์ หนูที่กำลังจะแสดงพฤติกรรมวิ่งไปรอบ ๆ กัดแทะสิ่งที่อยู่ในกล่องจนขาของหนูแตะลงไปบนคัน (S1 หรือ CS) ทำให้อาหารหล่นลงมาจากที่ซ่อน ลงในถาดอาหารซึ่งอยู่ในกล่องทันที หนูจะกินอาหารจนอิ่ม จากการสังเกต ทุกครั้งที่หนูหิว หนูจะไปกดคัน เพื่อจะได้กินอาหาร และขั้นสุดท้ายได้ปล่อยหนูเข้าไปในกล่องสกินเนอร์ หนูจะแสดงอาการกดคันทันที แสดงว่าหนูเกิดการเรียนรู้การกดคันจะทำให้ได้กินอาหาร หรืออาหารก็คือตัวเสริมแรง นั่นเอง

ดังนั้นการเรียนรู้การกระทำซึ่งเกิดจากการได้รับการเสริมแรง การเสริมแรงคือการที่คนได้รับสิ่งเร้า และมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยแบ่งการเสริมแรง ดังนี้

2.1 การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) หมายถึงการที่คนได้รับสิ่งเร้าที่ทำให้พอใจทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำเพิ่มขึ้น โดยอาจเป็นคำชมเชย ผลตอบแทนที่เป็นเงิน สิ่งของ รางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นต้น

2.2 การเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement) หมายถึงการที่คนถูกนำความพึงพอใจออกไป ทำให้พฤติกรรม หรือการกระทำลดลง เช่น พนักงานขายพุดจาไม่สุภาพกับลูกค้า การถูกลดเงินเดือน เป็นต้น

3. การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ของ A. Bandura นักพฤติกรรมนิยมสมัยใหม่ชาวอเมริกัน ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมว่า การเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนเกิดจากการสังเกต และเลียนแบบจากต้นแบบ (Model) จากเหตุการณ์ บุคคล และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เรียนเกิดความสนใจ

การเลียนแบบเกิดจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานภาพของตัวแบบมีผลทำให้คนสนใจเลียนแบบ ได้แก่ กลุ่มเพื่อน บุคคลที่สำคัญ บุคคลที่มีชื่อเสียง เช่น วัยรุ่นเลียนแบบคารา เป็นต้น

การทดลองที่มีชื่อเสียงแบบดูรา คือการแสดงพฤติกรรมความก้าวร้าวของผู้ใหญ่ ทำให้เด็กมีพฤติกรรมก้าวร้าวตามตัวแบบ

กระบวนการเลียนแบบ ประกอบด้วย

3.1 กระบวนการความสนใจ (Attentional process) คือการที่ผู้เรียนรู้สังเกตสนใจในตัวแบบ ซึ่งอาจเป็นตัวแบบที่มีหรือไม่มีชีวิต เช่น นักเรียนชอบครูสอนก็จะสนใจครูผู้นั้น หรือชอบดูภาพยนตร์ก็จะสนใจแบบหรือสิ่งที่อยู่ในภาพยนตร์

3.2 กระบวนการความจำ (Retention process) คือการที่บุคคลจะเลียนแบบได้ดีขึ้นอยู่กับสิ่งที่คนนั้นจะสามารถจำพฤติกรรมของตัวแบบได้ดีเพียงใด

3.3 กระบวนการการแสดงออก (Motor reproduction process) คือการที่คนสังเกตตัวแบบแล้วกระทำตามตัวแบบ

3.4 กระบวนการเสริมแรง (Reinforcement process) หากบุคคลได้รับการเสริมแรงทางบวกก็จะแสดงพฤติกรรมนั้นอีก

การนำทฤษฎีการเรียนรู้ไปใช้

ทฤษฎีการเรียนรู้ทั้ง 3 ทฤษฎีที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกองค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของพนักงานให้เป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการได้ ตัวอย่าง

ในองค์กรแห่งหนึ่งได้นำเกมชิงโชคมาเพื่อแก้ปัญหานักงานขาดงาน โดยกำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่มีสิทธิ์เข้าชิงโชคจะต้องไม่ขาดงาน ซึ่งแต่ละเดือนกิจการนี้จะจับฉลากชื่อพนักงานขึ้นมาเพื่อมอบรางวัลตั้งแต่รางวัลที่ 1 – 5 ให้เงินรางวัลสูงสุด – ต่ำสุด ผลปรากฏว่า โครงการนี้สามารถลดอัตราการลาของพนักงานได้เป็นอย่างดี หรือการที่พนักงานได้รับสิทธิ์พิเศษได้ลาพักผ่อนตลอดปีได้ 10 วัน ปกติแล้วพนักงานดังกล่าวเมื่อได้รับสิทธิ์แล้วก็ยังได้รับเงินเดือนเหมือนคนอื่นที่ไม่ได้ใช้สิทธิ์ ในการนี้ผู้บริหารควรใช้การให้รางวัลอื่นกับคนที่ไม่ได้ใช้สิทธิ์ หรือการพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานก็จัดเป็นการเสริมแรงทางบวก ทำให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ เกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการใส่ใจดูแล ได้รับการคัดเลือกไปอบรม มีความภาคภูมิใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหาร และต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อองค์กร

การเรียนรู้จัดการตนเอง (Self-management) โดยการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้ การปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานได้รู้ถึงคุณค่า ความสามารถ ตลอดจนความถนัดของตน ในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีความสามารถที่จะดูแล พึ่งตนเอง นำและพัฒนาตนเองได้ ดังพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลปัจจุบันว่า ให้คนดำเนินชีวิตแบบพอเพียง (Self-sufficient) และเมื่อแต่ละคนรู้จักจัดการตนเองได้ องค์กรนั้นจะมีแต่บุคลากรที่มีคุณภาพ

การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ การเรียนรู้เกิดจากการเสริมแรง

การเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) เป็นเครื่องมือที่มีอำนาจในการปรับปรุงพฤติกรรม โดยการระบุนการให้รางวัลพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเพิ่มการจัดการ การเสริมแรงจะต้องมีการกระทำซ้ำ ความรู้เกี่ยวกับการเสริมแรงได้นำเสนอการเสริมแรง (Reinforcement) จะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิผลมากกว่าการลงโทษ (Punishment) พฤติกรรมการลงโทษจะเป็นเครื่องมือที่เก็บกดมากกว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงแม้ว่าการลงโทษจะกำจัดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาได้อย่างรวดเร็ว แต่จะสร้างความไม่พึงพอใจซึ่งมีผลกระทบด้านลบ เช่น ขวัญที่ลดลง และการขาดงานที่สูงขึ้น หรือการลาออก ดังนั้นจึงเสนอแนะให้ผู้จัดการใช้ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement) มากกว่าทฤษฎีการลงโทษ (Punishment)

ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการสำรวจวรรณกรรมของผู้วิจัยพบว่า มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ในหลาย ๆ ทศนะ ในบรรดาความหมายเหล่านี้มีทั้งความหมายที่ใกล้เคียงกัน และแตกต่างกันตามมุมมองหรือจุดเน้นของแต่ละคน พอจะนำมาประมวลโดยสังเขปได้ดังนี้

Senge (1990: 3) ให้คำจำกัดความขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ว่าเป็นองค์การที่ผู้คนในองค์การสามารถขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างแท้จริงได้ด้วยการส่งเสริมพัฒนาขยายขอบเขตแบบแผนทางความคิดใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์แรงบันดาลใจได้อย่างอิสระ แล้วนำมาแบ่งปันเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องไปด้วยกัน

Pedler และคณะ, 1989 (อ้างถึงใน Wilson, 1999: 78) ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า เป็นองค์การซึ่งเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของสมาชิกทุกคนและเปลี่ยนแปลงไปเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์การ

Garvin , 1993 (อ้างถึงในวีรวัฒน์, 2544: 59) ให้ความหมายว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึง องค์การที่มีทักษะในการสร้าง สรรหา ถ่ายโอนความรู้ และสามารถปรับขยายพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการหยั่งรู้และความรู้ใหม่ ๆ

Marquardt (1996: 19) มีความเห็นว่าองค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึงองค์การที่มีการเรียนรู้อย่างเต็มพลังของสมาชิกในการรวบรวม จัดการและใช้ความรู้เพื่อผลสำเร็จขององค์การ และแปลงสภาพไปเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์การ อีกทั้งมีการให้อำนาจผู้คนทั้งในและนอกองค์การในการเรียนรู้งานที่ทำ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้และเพิ่มผลผลิต

Daft (1998: 346) ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ว่าเป็นองค์การที่ผู้คนทุกคนในองค์การมีข้อผูกพันในการค้นหาแจกแจงและแก้ไขปัญหามากมายที่เกิดขึ้น ส่งผลให้องค์การมีการทดลอง ปรับปรุง และเพิ่มพูนขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง

Hellriegel และคณะ (2002: 334) ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า เป็นองค์การที่มีทั้งพลังขับเคลื่อนและสมรรถนะในการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ทั้งจากเป็นประสบการณ์ที่ผ่านมา ลูกค้า ส่วนต่าง ๆ ขององค์การ รวมทั้งจากองค์การอื่น ๆ ด้วย

จากความหมายข้างต้นที่นักวิชาการหลายท่านได้เสนอไว้ ผู้วิจัยจึงได้นำมาสรุปว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึง องค์การที่เสริมสร้างให้คนในองค์การมีอิสระที่จะขยายขอบเขตของความคิด จินตนาการในการเรียนรู้และร่วมกันแบ่งปันความรู้ที่ได้มา และพัฒนาจนถึงขั้นที่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานเพื่อให้อัตราผลสำเร็จ ส่งผลให้องค์การกลายเป็นองค์การที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้

แนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น เป็นองค์การรูปแบบใหม่ที่ใช้ทักษะการมอง องค์การแบบองค์รวม คือ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทุกระดับ ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การให้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน และเป็นการพัฒนา แบบยั่งยืนเพราะให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตการทำงานของคน และใช้ทุกสิ่งจาก การทำงานเป็นฐานความรู้ที่สำคัญ ประกอบกับใช้กลยุทธ์การแสวงหาความรู้ การแบ่งปันความรู้ การสร้างองค์ความรู้ และการใช้ความรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2543 : 272)

เนื่องจากได้มีนักวิชาการหลาย ๆ คน ได้ศึกษาเรื่องแนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ มากมาย แต่สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องขององค์การ แห่งการเรียนรู้

1. แนวคิดเรื่องวินัย 5 ประการของ Peter M. Senge

วีรวัดน์ ปิณนิตามัย (2544: 36) ได้อธิบายเรื่องวินัยขององค์การแห่งการเรียนรู้โดยสรุป ความจากที่ Senge ได้นิยามว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่ผู้คนต่างขยายขีดความสามารถ เพื่อสร้างผลงานที่ต้องการสร้างอนาคต ซึ่งเขาได้ใช้คำว่า “วินัย” เพื่อบ่งบอกว่าหมายถึง เทคนิควิธีที่ ต้องศึกษาใคร่ครวญอยู่เสมอแล้วนำมาปฏิบัติเป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อการแสวงหา เสริมสร้าง ทักษะ สมรรถนะ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถผ่านการปฏิบัติ เพื่อความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และ เมื่อมีการผสมผสานวินัยทั้ง 5 ประการเข้าด้วยกันเป็นอย่างดีแล้ว จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณเป็น อย่างยิ่ง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในจิตใจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

1.1 ความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)

คำว่า Personal Mastery ได้มีผู้แปลคำนี้เป็นภาษาไทยในหลายรูปแบบ แต่ในที่นี้ขอใช้ คำแปลของ วีรวัดน์ ปิณนิตามัย (2544: 36) ว่า “ความรอบรู้แห่งตน” ซึ่งในหนังสือชื่อ “The Fifth Discipline: the Art & Practice of The Learning Organization” Senge (1990: 141) ได้สรุป ความหมายของวลีนี้ว่า เป็นวินัยของความเจริญเติบโตและการเรียนรู้ส่วนบุคคล ซึ่งถ้าหากว่าบุคคล ใดมีวินัยเช่นนี้ในระดับสูงก็จะเป็นการขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลลัพธ์ที่พวกเขา แสวงหาอย่างแท้จริงในชีวิต เจริญสุข ภาวศิริพงษ์ (2542: 12) ให้คำแปลภาษาไทยของ Personal Mastery ว่า “ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษของบุคคล” ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) วิสัยทัศน์ ส่วนบุคคล (Personal Vision) 2) การจัดการกับความตึงเครียดอย่างสร้างสรรค์ (Holding Creative Tension) 3) การเรียนรู้โดยใช้จิตใต้สำนึก (Subconscious) การมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษของบุคคล

นี่ถือเป็นองค์ประกอบที่เป็นเสมือนเสาหลักขององค์การแห่งการเรียนรู้ ส่วน ชวินท์ รัชมนันท์กุล , 2540 (อ้างในลือชัย, 2540: 12) ได้สรุปความหมายว่า Personal Mastery คือ การมุ่งมั่นสรรค์สร้างความรู้ความเชี่ยวชาญให้ตนเองอย่างต่อเนื่องเป็นการพัฒนาตนเองทั้งกาย ปัญญา และอารมณ์

1.2 แบบแผนความคิดอ่าน (Mental Model)

Senge (1990). ได้ให้แนวคิดของ Mental Model ไว้ว่า เป็น ข้อตกลงเบื้องต้น ความเชื่อ พื้นฐาน ข้อสรุปหรือภาพลักษณ์ที่ตกผลึกในความคิดอ่านของคนที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจ ต่อสรรพสิ่งในโลก มีผลต่อการประพฤติปฏิบัติต่อค่านิยม เจตคติที่เขามีต่อบุคคล สรรพสิ่งและสถานการณ์ทั้งหลาย (วิรวัดน์ ปันนิตามัย, 2544: 37) และในความเห็นของประพันธ์ หาญขว่าง (2538: 43-44) Mental Model หมายถึง โลกทัศน์ หรือความคิดความเข้าใจของคนที่มีต่อโลก วิธีในการคิดของบุคคล ความคิดของบุคคลที่มีต่อตนเองและผู้อื่นหรือสิ่งอื่น ที่อยู่นอกตน ตลอดจนสมมติฐานต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตของคน องค์ประกอบพื้นฐานของโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริง คือ ต้องมีการวางแผนเป็นกระบวนการเรียนรู้ และต้องฝึกฝนทักษะในการ ไคร่ครวญและตั้งคำถาม (เจริญสุข ภาวศิริพงษ์, 2542: 13)

ทางด้านลือชัย พันธุ์เจริญกิจ (2540: 3-14) ได้อธิบายให้เห็นถึงภาพในองค์การว่าคือการ ที่บุคคลในองค์การรับรู้และเข้าใจงานท่าแบบองค์รวม สามารถเชื่อมโยงตำแหน่งที่ตนอยู่กับ ภาพรวมทั้งหมด ได้ทำให้เกิดความกระฉับกระเฉงกับรูปแบบความคิดความเชื่อที่ดีมีผลต่อการตัดสินใจ และการกระทำของตนเพื่อพัฒนาความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับความแปรเปลี่ยนไปของโลก ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ ที่ล้าสมัยไปแล้ว และการที่จะทำให้คนมีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริงได้นั้น องค์การจะต้องสนับสนุนและสร้างให้คนในองค์กรมีการฝึกตนเองให้เป็นคนที่ไม่รู้ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้มาทำให้เกิด “ภูมิปัญญา” ใหม่เพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานต่อไป นั่นคือการนำเอาการคิดอย่างเป็นระบบเข้ามาประยุกต์ใช้กับแบบแผนความคิดอ่านนั่นเอง

1.3 วิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)

Senge (1990: 206) อธิบายถึงความยิ่งใหญ่ของ “วิสัยทัศน์ร่วม” ว่าเป็นทั้งพลังและอำนาจอันน่าประทับใจที่ฝังแน่นในหัวใจของผู้คนในองค์การ ด้วยการแสดงออกถึงพลังแห่งความร่วมมือ ร่วมใจของคน ทั้งนี้เพราะวิสัยทัศน์ร่วมคือ “คำตอบ” ของคำถามที่ว่า “อะไรบ้าง ... ที่พวกเราต้องการที่จะสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น?” อันเป็นการสร้างเสริมและมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ที่ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้วิสัยทัศน์หรือภาพในอนาคตที่ปรารถนาให้เกิดมีขึ้นในองค์กรนั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อภาวะผู้นำของทุกคน เป็นพลังขับเคลื่อนใน

ภารกิจทุกอย่างขององค์กรให้มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน เป็นจุดร่วมและพลังของการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร (วีรวัดณ์ ปิ่นนิตามัย, 2544: 42) และเป็นการสร้างทัศนคติของความร่วมมือกันอย่างยึดมั่นของสมาชิกในองค์กร เพื่อพัฒนาภาพในอนาคต และความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความปรารถนา ร่วมกันของสมาชิกทั้งองค์กร โดยที่สมาชิกทุกคนมีความตระหนัก มีมุมมองร่วมกันเกี่ยวกับปรากฏการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงและอนาคตขององค์กร เพื่อช่วยให้สมาชิกเกิดการยอมรับ ยินยอมพร้อมใจและให้ข้อผูกพันต่อจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรที่ต้องการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องเป็นองค์กรที่สมาชิกทุกคน ได้รับการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ร่วมขององค์กร ซึ่งจะสนับสนุนให้เกิดการรวมพลังของสมาชิกที่มีความคาดหวังต่อการเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าต่อไปภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันของคนทั้งองค์กร (กัลป์ยานี คำแดง, 2542: 38)

ในองค์กรที่ผู้คนมีวิสัยทัศน์ร่วมกันนั้นจะมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ด้วยการมุ่งเน้นความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันทุกคนจะให้ความสำคัญกับองค์กรเพราะถือว่า “เป็นบริษัทของพวกเขา” ไม่ใช่ “บริษัทของพวกเขาเหล่านั้น” (Senge, 1990: 208) เนื่องจากวิสัยทัศน์ร่วมกันนั้นกำเนิดมาจากวิสัยทัศน์ของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นพลังงานที่สามารถเสริมสร้างให้เกิดเป็นความผูกพันร่วมกันในการยอมรับวิสัยทัศน์ร่วม ดังนั้นหลักในการสร้างการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันสามารถทำได้โดยเริ่มต้นที่การกระตุ้นให้ผู้คนในองค์กรพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนเองได้อย่างอิสระ เปิดโอกาสให้ทุกคนร่วมกันแสดงออก เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ส่วนตนอันจะนำไปสู่เป้าหมายในทิศทางเดียวกัน และกลายเป็นวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยความสมัครใจของทุก ๆ คน ในการเข้ามามีส่วนร่วมและผูกพันตนเองกับวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยความสมัครใจของทุก ๆ คนในการเข้ามามีส่วนร่วมและผูกพันตนเองกับวิสัยทัศน์ร่วมนั้นๆ และจะต้องมีการพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วมอย่างต่อเนื่องซึ่งสามารถเสริมเข้าไปในแนวคิดที่ใช้ในการบริหาร (Governing Ideas) อันได้แก่วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และค่านิยมร่วม และสิ่งสำคัญคือการสนับสนุนให้มีวิสัยทัศน์ในทางบวกด้วยการเสริมสร้างพลังแห่งความปรารถนาอันแรงกล้าของผู้คนในองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นความตึงเครียดอย่างสร้างสรรค์ (Creative Tension) อันจะนำไปสู่ความผูกพันที่จะมองปัญหาทั้งหลายตามความเป็นจริง โดยมีความเชื่อมั่นว่าตนเองนั้นมีส่วนในการสร้างอนาคตขององค์กร (Senge, 1990: 211-226)

1.4 การเรียนรู้ของทีม (Team Learning)

การเรียนรู้ของทีมคือกระบวนการของการจัดรูปแบบและพัฒนาความสามารถของทีมหรือกลุ่มในองค์กร ในอันที่จะสร้างสรรค์ให้เกิดเป็นผลลัพธ์ที่สมาชิกทุกคนปรารถนา โดยเริ่มต้นจากการมีวินัยของการพัฒนาทั้งวิสัยทัศน์ร่วมและความรอบรู้แห่งตน (Senge, 1990: 236) วิธีทางใน

การฝึกฝนสร้างการเรียนรู้ของทีมที่ดีและคุ่มค่านั้น Senge อธิบายว่าทำได้โดยผ่านการสนทนา (Dialogue) และการอภิปราย(Discussion) ของผู้คนในองค์กรซึ่งจะต้องมีการปรับแนวคิดแนวปฏิบัติให้ตรงกัน(Alignment) ทั้งนี้ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญก่อนที่จะมีการให้อำนาจในการปฏิบัติงาน (Empowerment) แก่บุคคลหรือทีมในการตัดสินใจหรือทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ สำหรับการอภิปรายนั้นต่างจากการสนทนาตรงที่เป็นการนำเอาความคิดเห็นที่แตกต่างกันของแต่ละคนมาวิพากษ์วิจารณ์กันด้วยเหตุผลและหาข้อสรุปจนได้เป็นมุมมองที่ดีที่สุด เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในประเด็นนั้น ทั้งการสนทนาและการอภิปรายเป็นสิ่งที่ส่งเสริมซึ่งกันและกันที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของทีม (Senge,1990:237) นอกจากนี้ลักษณะสำคัญของการเรียนรู้ของทีมนั้นมี 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) สมาชิกของทีมต้องมีความสามารถในการคิด ตีปัญหา หรือ ประเด็นทั้งหลายร่วมกัน 2) มีการทำงานที่ประสานกันได้อย่างสอดคล้องในการคิดสิ่งใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างจากเดิม มีความไว้วางใจต่อกัน 3) บทบาทของการเรียนรู้ของสมาชิกในทีมหนึ่งจะมีผลต่อทีมงานอื่นในองค์กรด้วย ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ให้มีพลังมากขึ้น (วิรวัดน์ ปันนิตามัย, 2543: 44-45) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกโดยอาศัยความรู้และความคิดของสมาชิกในกลุ่มมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อพัฒนาความฉลาดรอบรู้และความสามารถของทีมให้บังเกิดผล องค์การแห่งการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการรวมพลังของกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเป็นการรวมตัวของทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูง สมาชิกในทีมได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ร่วมกันผ่านการสื่อข้อมูลแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกัน และกันอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ จนเกิดเป็นความคิดร่วมกันของกลุ่ม (Group Thinking) และกลุ่มควรลด สิ่งทีก่อให้เกิดอิทธิพลครอบงำแนวความคิดของสมาชิกคนอื่น ๆ พร้อมทั้งกระตุ้นให้กลุ่มมีการสนทนา และการอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง (เจริญสุข ภาวศิริพงษ์, 2542: 15)

1.5 การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking)

Senge,1990 (อ้างในวิรวัดน์, 2544: 17) ได้ให้ความหมายของคำว่า การคิดอย่างเป็นระบบว่าเป็นวินัยของการมองภาพโดยรวม เห็นทั้งหมด มีกรอบที่มองเห็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกัน มากกว่าที่จะเห็นแค่เชิงเหตุเชิงผลเห็นแนว โน้มรูปแบบของความเปลี่ยนแปลง มากกว่าจะเห็นแค่ฉาบฉวยหรือผิวเผิน”

วีรุช มาฆะศิริานนท์ และ ฉัฐพงศ์ เกษมาริช (2544 : 50) ได้แปลความหมายของการคิดเชิงระบบจากแนวคิดของ O’Comor และ McDermott 1997 ไว้ว่า การคิดเชิงระบบ เป็นการคิดในลักษณะเป็นวง (Loop) มากกว่าที่จะเป็นเส้นตรง โดยที่ทุก ๆ ส่วนต่างมีการเชื่อมต่อทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ฉะนั้นการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ย่อมเปรียบเสมือนระลอกคลื่นที่สร้างผลกระทบต่อเนื่องไปยังส่วนต่าง ๆ ของระบบ และย้อนกลับมาที่จะเริ่มต้นนี้ก็จะมีการตอบสนองจากสิ่งที่สะท้อน

กลับมา และส่งออกไปอีกครั้งซึ่งอาจจะเป็นไปในลักษณะที่ต่างไปจากเดิม ซึ่งเรียกว่า “วงจรการป้อนกลับ” (Feedback Loops)

การคิดอย่างเป็นระบบนั้นเป็นวินัยที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นวิธีการคิด การอธิบายและการทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยการเชื่อมโยงบูรณาการเรื่องราวต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ หรือเป็นองค์รวม การคิดอย่างเป็นระบบของสมาชิกในองค์กรจึงมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ เพราะว่าเป็นกระบวนการหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยองค์ความรู้ที่เป็นสหวิทยาการ นำมาบูรณาการขึ้นเป็นองค์ความรู้ใหม่ ความคิดใหม่ เป็นกรอบของการสร้างความกระจ่างในความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ เห็นแบบแผน เห็นขั้นตอนของการพัฒนา เห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทั้งในภาพรวมและในส่วนตัวย่อยเปรียบเสมือนกับการมองเห็นภาพป่าทั้งป่า ในขณะที่เดียวกันยังเห็นต้นไม้แต่ละต้นอีกด้วย (Senge, 1990: 135)

จากวินัยทั้ง 5 ประการข้างต้นของ Senge สามารถสรุปได้ว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำเป็นต้องเริ่มจากการพัฒนาตัวบุคคลให้เกิดเป็นความรอบรู้แห่งตน(Personal Mastery) ในองค์กร โดยการเสริมสร้างนิสัยให้เป็นบุคคลผู้รักในการเรียนรู้ทั้งด้านความรู้ในงานและข้อมูลใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลาพร้อมก็นำข้อมูลใหม่ๆ เหล่านั้นมาพัฒนาปรับปรุงให้เป็นเค้าโครงความคิดตามความเป็นจริง กลายเป็นแบบแผนความคิดอ่าน (Mental Model) มีการมองโลกและการตัดสินใจที่เหมาะสมและทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ต่อจากนั้นจึงโยงเข้าสู่ความสัมพันธ์กับองค์กรโดยการสร้างความเข้าใจในทิศทางขององค์กรในอนาคต ให้ตรงกันมีการสื่อสารถ่ายโอนความรู้ความเข้าใจด้วยภาษาเดียวกันเพื่อการนำไปสู่การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) เมื่อมีความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในอนาคตแล้ว จึงก้าวไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ความรู้ในข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ วิธีการคิด การมองปัญหาและที่สำคัญที่สุดคือ การเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวของเพื่อนร่วมงานท้ายที่สุด จากการปรับปรุงทัศนคติ ลักษณะการทำงานต่าง ๆ ข้างต้น องค์กรจะบรรลุถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสมบูรณ์ได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกแต่ละคนนำความรู้ต่างๆ เหล่านี้มาคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ (System Thinking) ทั้งนี้เพื่อให้เห็นภาพรวมทั้งหมด และสามารถระบุประเด็นที่ต้องตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและตรงจุด เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร

แบบจำลอง Learning Company Model (www.brunel.ac.uk)

นักวิชาการทางด้านการบริหารธุรกิจ 3 คน ประกอบด้วย Pedler, Burgoyne และ Boydell (PBB) ได้เสนอแนวความคิดในการสร้าง Learning Company ในปี ค.ศ.1988 โดยได้เน้นความสำคัญ 3 ด้านคือ

1. จะต้องสร้างแบบจำลองที่มีความง่ายและทำให้สมาชิกทุกคนในองค์กรสามารถทำความเข้าใจและร่วมมือกันเพื่อนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายได้โดยพร้อมเพรียงกัน
2. องค์กรจะต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเป็นลำดับแรกเพื่อนำไปสู่จุดสุดท้ายซึ่งก็คือการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กรโดยไม่มีที่สิ้นสุด
3. สมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความร่วมมือและสนองตอบความต้องการโดยรวมในองค์กร

PBB ซึ่งให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญอันเป็นหัวใจแห่งความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ 11 ประการ คือ

1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน กล่าวคือ นโยบายและกลยุทธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีโครงสร้างในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องออกแบบโครงสร้างองค์กรและการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปสู่การประยุกต์ปฏิบัติของพนักงานทุกระดับ ซึ่งสามารถประเมินผลกระบวนการดังกล่าวนี้ได้อย่างเป็นทางการ การบรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าวจะต้องเป็นการดำเนินการในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปเพื่อให้องค์กรมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทีละน้อยมิใช่การพลิกแผ่นดินในลักษณะของ “Big Bang”
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย สมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ มีการแลกเปลี่ยน มีการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ด้วยวิธีการนำแนวความคิดในเชิงผู้ถือหุ้นมาใช้กับพนักงานในองค์กรเพื่อให้พวกเขามีส่วนร่วมและได้รับผลกระทบในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการพัฒนาองค์กรให้เกิดการเรียนรู้อย่างจริงจัง ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานแบ่งปันความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การกำหนดกลยุทธ์ โดยอาศัยการตกลง การสัมมนา และการปรึกษาหารือเป็นเครื่องมือสำคัญ
3. ระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องไม่เป็นแบบอัตโนมัติ แต่จะต้องสร้างข้อมูลข่าวสารที่พนักงานสามารถนำมาใช้ได้ง่าย และใช้งานอย่างกว้างขวาง เพื่อใช้ในกิจกรรมการปฏิบัติงานของตนเอง ระบบสารสนเทศนี้จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความเข้าใจในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและให้ความร่วมมือกับผู้บริหารสูงกว่าการใช้วิธีการควบคุมหรือการสอดส่องการทำงานด้วยวิธีต่างๆ แต่จะต้องให้พนักงานเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึง

เนื้อหาและคุณค่าของข้อมูลที่พวกเขาได้รับ ในขณะที่เดียวกันก็พยายามกำจัดความคลุมเครือและข่าวลือต่าง ๆ ออกไปจากองค์กรให้หมดสิ้น

4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม เป็นรายละเอียดในการกำหนดกฎเกณฑ์ของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ระบบงบประมาณ การรายงานและการบัญชี ที่มีโครงสร้างในการช่วยการเรียนรู้ของสมาชิกทุกคน เกี่ยวกับวิธีการใช้งบประมาณในธุรกิจ

5. การแลกเปลี่ยนภายใน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในอยู่ในระดับสูง หน่วยงานทั้งหมดภายในองค์กร รวมทั้งแผนกต่าง ๆ จะมีการดูแลการปฏิบัติงานของพวกเขาเอง เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าและผู้ค้าได้สูงสุด ซึ่งการติดต่อกันจะเป็นการเรียนรู้จากแผนกอื่นโดยปริยาย ดังนั้นระบบคุณค่าและจริยธรรมในองค์กรจะมีความสำคัญสูงสุด การประสานงานภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือหลักที่ช่วยให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ทุกคนร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ดีกว่าการสร้างบรรยากาศแห่งการแข่งขัน หรือการดิ้นรนดิ้น

6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน การกำหนดค่าตอบแทนและรางวัลให้แก่พนักงานจะต้องมีความยืดหยุ่นกว่าเดิม และต้องมีความสร้างสรรค์ ซึ่งการกำหนดค่าตอบแทนที่มีความยืดหยุ่นสูงนั้นหมายถึงมีการกำหนดทางเลือกของค่าตอบแทน ทั้งในส่วนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ทั้งนี้ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการในส่วนบุคคลของพนักงาน และผลการปฏิบัติงาน

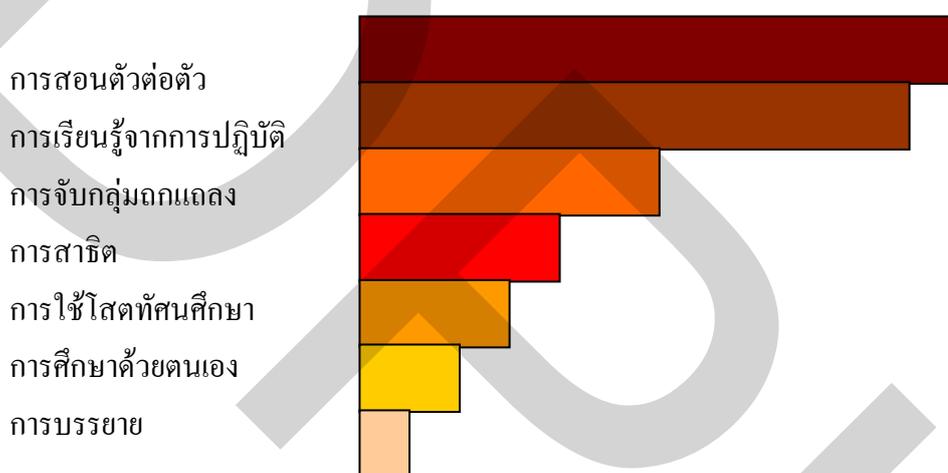
7. โครงสร้างที่เหมาะสม บทบาทหน้าที่ ขอบเขตการทำงาน รวมทั้งผังโครงสร้างองค์กร และกระบวนการปฏิบัติงานจะต้องมีลักษณะชั่วคราว คือ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ทั้งเรื่องของเนื้อหา ผู้ปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองความต้องการใหม่ ๆ ได้

8. พนักงานต่างตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการปฏิบัติตามความต้องการของประชาชน ซึ่งองค์กรมีการติดต่อกับบุคคลภายนอก ทั้งลูกค้า ผู้ค้าหุ้นส่วนธุรกิจ เพื่อนบ้านและอื่น ๆ ซึ่งกระบวนการนี้จะเป็นการนำข้อมูลเหล่านี้กลับมาเป็นข้อมูลข่าวสารสำหรับองค์กร

9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท ในการร่วมลงทุนกับธุรกิจอื่นและมีการเรียนรู้เป็นการสร้างพันธมิตรกัน ก็จะมีการเรียนรู้จากบริษัทอื่น ๆ และแลกเปลี่ยนกันทั้ง 2 ฝ่าย

10. การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำโดยการส่งเสริมให้สมาชิกกำหนดปัญหาในการทำงานขึ้นในใจของแต่ละคนอยู่เสมอ และต้องชวนช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหา พร้อมกับการสร้างโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานด้วยกัน และระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร โดยจะต้องพยายามทำลายพฤติกรรมการบ่นหรือการตำหนิหลังให้หมดสิ้นไป

11. การเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนมีกรโอกาสแห่งความก้าวหน้า และสามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการพิจารณาให้มีการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ ต่อพนักงานในระดับต่าง ๆ การประชุมเชิงปฏิบัติการ สร้างกลุ่มพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ การให้คำปรึกษาแนะนำ การกำหนดช่วงเวลาในการศึกษาเพิ่มเติม หรือการเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะแนวความคิดใหม่ๆ แก่ผู้บริหารเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการเรียนรู้ในลักษณะต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า การสอนงานแบบตัวต่อตัวจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงประสิทธิภาพในการส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานในองค์กร (Vadim Kotelnikov & Ten3 East-West, 2004)

การประยุกต์ทฤษฎีมาสู่การปฏิบัติ

องค์กรธุรกิจกับการเปลี่ยนแปลง

หากเรามองออกไปในโลกธุรกิจในปัจจุบัน เราจะพบรูปแบบขององค์กร 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ องค์กรแบบดั้งเดิมที่ไม่เน้นการเปลี่ยนแปลง องค์กรแบบใหม่ที่ไม่ติดขัดกับรูปแบบ แต่เน้นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และองค์กรที่อยู่ในระหว่างรูปแบบทั้งสอง (สมคิด จาตุศรีพิทักษ์, 2543: 11 - 14)

ในลักษณะขององค์กรแบบดั้งเดิมนั้น รูปแบบขององค์กรเกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับสภาพแวดล้อมในอดีต อันเป็นยุคสมัยที่ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเป็นไปอย่างค่อนข้างเชื่องช้าและต่อเนื่องความเปลี่ยนแปลงและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับต่ำ การสนองตอบ

ต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสนองตอบความต้องการของ ตลาดมักอยู่ในรูปของการเปลี่ยนแปลง เมื่อจำเป็นมิใช่ในลักษณะของการแสวงหาความ เปลี่ยนแปลง องค์กรประเภทนี้จะมีตลาดที่แน่นอน มีกลุ่มลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องจากอดีต และดำรงอยู่ได้ก็เพราะมีจุดขายหรือความได้เปรียบในการแข่งขันบางลักษณะที่ยังไม่ได้ถูกทำลาย องค์กรประเภทนี้หากไม่อยู่ในรูปแบบของครอบครัวก็อยู่ในรูปแบบของการจ้างผู้บริหารจาก ภายนอกแต่อำนาจการควบคุมยังอยู่ที่ครอบครัวผู้ก่อตั้ง โดยมีการกระจายแบ่งงานตามความจำเป็น ทางลักษณะงาน อาทิงานทางตลาด ทางผลิต ทางการเงิน เป็นต้น ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร มักจะมีงานที่ถูกกำหนดและจำแนกไว้หน้าที่ของใครก็ของเขา และประกอบไปด้วยทัศนคติที่ว่า หากทุกคนทำงานตามหน้าที่ของตนโดยไม่ก้าวก่ายกัน กิจการจะเติบโตได้โดยตลอดรอดฝั่ง การ เปลี่ยนแปลงหากสถานการณ์ไม่เข้าขั้นวิกฤตก็เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น ใครที่ริเริ่มแนวคิดที่จะก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลง หากไม่ถูกต่อต้านก็ต้องพบกับปัญหาจนไม่อาจอยู่ได้ในองค์กรนั้น หรือหากทน อยู่ก็ไม่มีพลังพอที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุดไฟแห่งความต้องการการเปลี่ยนแปลงสู่ สิ่งที่ดีกว่าก็เริ่มมอดไหม้และดับสูญในที่สุด องค์กรในรูปแบบนี้จะให้ความสำคัญต่อปัจจัย ภายนอกน้อยกว่าปัจจัยภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเมืองภายในองค์กร โดยเน้นที่ขอบเขตของ อำนาจลักษณะของการจัดลำดับฐานะและระบบเจ้าขุนมูลนาย จะปรากฏให้เห็นอย่างเด่นชัด

องค์กรธุรกิจในรูปแบบเก่านี้ นับวันแต่จะค่อย ๆ หดหายไป เงื่อนไขอยู่ที่เวลาและ รูปแบบของการดับสูญเท่านั้น เพราะโลกทุกวันนี้ต่างจากโลกเมื่อวานนี้ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ในอัตราเร่ง อันหมายถึงนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันในอดีต ไม่ว่าจะในเชิงการผลิตหรือการตลาด ตลาดที่แปรปรวนและปรับตัวค่อนข้างเร็วต่อสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการเมือง เศรษฐกิจ หรือแบบแผนของชีวิตความเป็นอยู่ในสังคม ปฏิสัมพันธ์ในระดับโลกที่ เชื่อมถึงกันระหว่างประเทศในแต่ละภูมิภาคของโลก และสร้างผลกระทบซึ่งกันและกันไม่ในด้านตลาด การผลิต การเงิน เทคโนโลยี หรือแม้แต่ทัศนคติของบุคลากร ในลักษณะของ สภาพแวดล้อมเช่นนี้ความเฉื่อยชา หรือเฉยเมยต่อการเปลี่ยนแปลงจะเป็นเหตุสำคัญของความ ล้มเหลวทางธุรกิจ การอาศัยบุญเก่าเพื่อเติบโตในอนาคตดังเช่นในอดีตยากที่จะเกิดขึ้นหรือรักษาไว้ หากลองมองออกไปในธุรกิจของไทยในปัจจุบัน มีองค์กรจำนวนสักเท่าใดที่เคยเป็นเลิศในอดีต และยังสามารถดำรงความเป็นเลิศได้ในปัจจุบันและลองมองออกไปไกลสักนิด เราจะเห็นได้ว่า จำนวนเหล่านั้นจะยิ่งลดลงไปอีก หากองค์กรธุรกิจเหล่านั้นไม่กล้าเปลี่ยนแปลงตนเอง ทำไมจะไม่ เป็นเช่นนั้นในเมื่อองค์กรแบบเก่าได้ตีกรอบจำกัดขอบเขตของตนไว้โดยไม่มองไปข้างหน้า ผู้บริหารและบุคลากรในแต่ละระดับต่างก็มองเฉพาะงานของตน และไม่เพียงแต่ตนเองจะไม่ไป เกี่ยวข้องกับงานของฝ่ายอื่น แต่ยังไม่ต้องการให้ฝ่ายอื่นไปก้าวก่ายในหน้าที่ซึ่งไม่ใช่งานของตน เพราะ

หมายถึงการก้าวภายในอำนาจหรืออำนาจของแต่ละฝ่ายหากเป็นเช่นนี้แล้วนับวันรูปแบบการบริหารกิจการก็คือการกำหนด การสั่งงาน และควบคุมจากเบื้องบนสู่ระดับล่าง การประเมินผลงานอยู่ที่ว่า ใครปฏิบัติภารกิจตอบสนองคำสั่งได้ดีเพียงใดภายใต้ขอบเขตที่จำกัดไว้ การประสานงานจะมีน้อยแต่การประสานประโยชน์จะมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวกลายเป็นเป้าหมายแห่งการแสวงหาจนกระทั่งกลบบังประโยชน์ขององค์การโดยรวม

ในอีกด้านหนึ่งของความเปลี่ยนแปลงองค์การ ในรูปแบบใหม่กำลังเกิดขึ้นด้วยความเชื่อที่ว่าความได้เปรียบเชิงแข่งขัน ณ ขณะใดขณะหนึ่งนั้นจะมีช่วงอายุของมัน เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยน ความได้เปรียบนี้จะเปลี่ยนไปทันที องค์การประเภทนี้จะไม่ยอมนิ่งอยู่กับที่และจะไม่เน้นการสร้างข้อจำกัดที่เกินความจำเป็น แต่ให้ความสำคัญต่อความยืดหยุ่นในการปรับตัว ความกล้าที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อตามให้ทันหรือตัดหน้าความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ในองค์การประเภทนี้ ปรัชญาของการแบ่งงานจะต่างจากองค์การแบบดั้งเดิม การแบ่งงานหรือกระจายงานก็เพื่อให้มีความคล่องตัวที่จะเปิดโอกาสให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ สามารถสอดส่องและหยิบฉวยโอกาสใหม่ ๆ ทางธุรกิจที่เกิดขึ้น การแบ่งส่วนทางการตลาดและการแบ่งส่วนของโครงสร้างองค์การในแต่ละส่วนของตลาดไม่ใช่เพื่อสะท้อนถึงอำนาจของผู้บริหาร แต่เพื่อจุดมุ่งหมายสำคัญคือความเร็วและคล่องตัว ในลักษณะขององค์การเช่นนี้ ทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยีจะมีความสำคัญยิ่ง การผสมผสานทรัพยากรที่ได้รับการพัฒนากับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมคือแก่นแท้แห่งการสร้างความได้เปรียบและความสามารถที่จะรักษา ความได้เปรียบนั้นให้ยืนยาว ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งด้วยเหตุนี้ โครงสร้างขององค์การจะไม่ใช่เป็นการกระจายเพียงตามภารกิจหรือหน้าที่และไม่ใช่โครงสร้างพีระมิดที่เน้นการสะท้อนถึงอำนาจ หรือระบบเจ้าขุนมูลนายในองค์การลำดับชั้นภายในองค์การจะน้อยลงผู้บริหารแต่ละคนจะมีความรับผิดชอบและอำนาจการตัดสินใจที่มากขึ้น โดยเน้นการประสานงานขององค์การทั้งระบบ โดยมองทิศทางขององค์การโดยรวมเป็นหลัก ซึ่งจะเป็นไปได้ก็ด้วยการสนับสนุนจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ การจัดทีมพิเศษเพื่อจับโครงการใหม่ ๆ มักจะเกิดขึ้น ปัญหาความขัดแย้งของการแบ่งสรรทรัพยากรที่มักจะเป็นจุดถกเถียงและเป็นข้อขัดแย้งในองค์การ จะถูกกำจัดไปด้วยคุณภาพของบุคลากรที่พัฒนาแล้วทางความรู้และทัศนคติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประการหลัง เพราะรากเหง้าของความขัดแย้งในองค์การที่แท้จริง คือทัศนคติของบุคลากรที่ยังขาดการพัฒนา ฉะนั้น จะไม่เป็นที่แปลกใจแต่ประการใดที่เราอาจจะพบว่าผู้บริหารในระดับรองมีเงินเดือนที่สูงกว่าเจ้านายเพราะในองค์การแบบใหม่นี้ ผู้บริหารที่เหนือขึ้นไปอาจเป็นเพียงผู้ประสานงานและขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างที่เป็นที่ผู้บริหารระดับรองมีอยู่ และที่สำคัญที่สุดความสามารถในการริเริ่มสิ่งใหม่

และสามารถผลักดันให้เป็นไปได้ในทางปฏิบัติต่างหาก คือการวัดความสำเร็จขององค์กร แนนอนที่สุด องค์กรประเภทนี้ยังมีน้อยแต่กำลังเกิดขึ้นมาและเริ่มเติบโต

ในระหว่างช่วงทั้งสองขององค์กรทั้งสองประเภท เราจะพบองค์การอีกมากมายที่อยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบแรกสู่รูปแบบที่สองซึ่งอาจต้องอาศัยเวลา แต่เงื่อนไขของเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงนั้นจะขึ้นกับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ

ประการแรก ความสามารถที่มีอยู่หรือพลังกำลังขององค์กรที่จะสามารถทนแรงเสียดทานจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อีกนานเท่าใด หากทัศนคติในการอาศัยบุญเก่าและการแก่งแย่งโครงสร้างอำนาจภายในยังได้รับความสำคัญเหนือการให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายนอกยังคงดำรงอยู่

ประการที่สอง ความรวดเร็วและความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม เงื่อนไขของเวลาที่จะมีการเปลี่ยนแปลงจะหดตัวสั้นเข้าหาก วิกฤตการณ์ในสิ่งแวดล้อมเกิดขึ้นบ่อยครั้งและรุนแรง อาทิ วิกฤตการณ์ในด้านน้ำมัน เป็นต้น

ประการที่สาม ระดับความสามารถและทัศนคติของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารมืออาชีพในองค์กรเหล่านั้นเป็นผู้บริหารมืออาชีพจริงที่กล้าคิด กล้าทำ กล้าเปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้น เพื่อบุคลากร และเพื่อสังคม หรือเป็นผู้บริหารมืออาชีพในคราบของลูกจ้างที่เน้นการคิดการทำให้ชื่อเสียงและความอยู่รอดของตนเป็นสำคัญ ทั้ง ๆ ที่ในบางกรณีการกระทำเช่นนั้นเป็นการบั่นทอนศักยภาพและความสามารถเชิงแข่งขันขององค์กรในระยะยาว ระดับของความเป็นผู้บริหารมืออาชีพที่แท้จริงในแต่ละองค์กรในวันนี้แหละ จะเป็นกุญแจสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงอนาคตขององค์กรที่เขาหรือเธออยู่แน่ ๆ ว่าจะมีสถานภาพใดในอนาคต

แนวคิดการประยุกต์ใช้องค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เริ่มจากผลงานการเขียนที่เสนอแนวความคิดต่าง ๆ ของ Chris Argyris ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ดังได้กล่าวแล้วข้างต้น เป็นผลงานที่เขียนร่วมกับ Donald Schoc ศาสตราจารย์ด้านปรัชญาแห่ง Massachusetts Institute of Technology และมีผู้ที่สนใจศึกษาอย่างต่อเนื่องจำนวนมาก โดยแนวคิดในการบริหารให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organizational) นี้ได้พิสูจน์ถึงความสำเร็จขององค์กรธุรกิจในสหรัฐอเมริกาและได้รับความนิยมปฏิบัติกันอย่างแพร่หลายในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา ในปี 1998 Senge ได้ออกหนังสืออีกเล่มชื่อ The Fifth Discipline Challenge: Mastering The Twelve

Challenges to Change in Learning Organization ปัจจุบันมีหนังสือที่เกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้มากกว่า 165 เล่ม (Lactation: <http://www.amazon.com>,1999) อาทิเช่น The Learning Company: A Strategy For Sustainable Development. (Pedler, Burgogne and Boydell, 1999) The Global Learning Organization (KieK and KirK, 1997) The Faster Learning Organization: Gain and Sustain the Competitive Edge (Guns and Anandsen, 1998) Ten Step to a Learning Organization (Saunders and Kline, 1998) Beyond the Learning Organization (Gilley and Maycnnich, 1999) Organizational Learning and the Learning Organization Developments in Theory and Praticce (Mark Easterby-Smith, Luis Araujo and John Burgoyne, 1999) เป็นต้น นอกจากนี้แหล่งข้อมูลในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต (Internet) พบว่าแนวความคิดเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้กำลังได้รับความสนใจมากขึ้นในปัจจุบัน

การนำแนวคิดเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ในองค์กรในต่างประเทศและประเทศไทย ดังนี้

รีดดิ้ง และ ก๊อป (Redding และ Gob อ้างถึงใน เจริญสุข ภาวศิริพงษ์, 2542: 53-57) องค์กรที่มีการนำแนวคิดเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้มาปฏิบัติในต่างประเทศ ที่มักจะถูกยกเป็นตัวอย่างประกอบในบทความต่าง ๆ ประกอบด้วย บริษัท Motorola, Wal-Mart, British Petroleum (BP), Xerox, Shell, General Electric (GE), Ford Motor Company, Harley Davidson, Kodak, Hewlett Packard, IBM, Honda, Sony, 3M เป็นต้น (Redding, 1997; Gob, 1998)

การนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ในองค์กร มีการกล่าวถึงในบทความและหนังสือกว่า 80 เรื่องที่จะกล่าวถึงวิธีการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมักจะมีแนวทางที่คล้าย ๆ กัน Gob (1998) และ Redding (1997) ได้สรุปวิธีการในการไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทต่าง ๆ พร้อมทั้งตัวอย่างประกอบตารางที่ 2.1 และ 2.2

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลสรุปเรื่องระดับของการเรียนรู้ที่จะนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ไปใช้ในองค์การ

Assessment Category	Elements of Initiatives	Case Examples	Sources
การเรียนรู้ระดับบุคคล (Individual Learning)	<ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed learning) - การเรียนรู้ระดับบุคคล (Individual learning) - การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning) - กระบวนการเรียนรู้ (Processes learning) 	<ul style="list-style-type: none"> College-Pro Painers Ernst & Young PPG Rohm & Hass 	<ul style="list-style-type: none"> 3 2 2 1
การเรียนรู้ระดับทีม) (Team Learning)	<ul style="list-style-type: none"> - การอภิปราย (Dialogue) - การเรียนรู้จากผลการปฏิบัติงาน(Action reflection learning) 	<ul style="list-style-type: none"> British Multinational Corp. Grace Cocoa Intel 	<ul style="list-style-type: none"> 1 1 2
การเรียนรู้ระดับองค์การ (Organization)	<ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้จากการปฏิบัติในเชิงกลยุทธ์ (Strategic action learning) - การรวบรวมข้อมูลของโครงการ (Project debriefing) - บทเรียนจากการปฏิบัติได้ (Capturing lessons) 	<ul style="list-style-type: none"> Motorola Senior Executive Program Ultrasound Cororary System 	<ul style="list-style-type: none"> 3 1 1

- ที่มา:
1. Karen Watkins and Victoria Marsick, 1996
 2. Michael Marquardt and Angus Reynolds, 1994
 3. John Redding and Ralph Catalanello, 1994

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อมูลสรุปเรื่องวิธีการขององค์กรที่นำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ไปใช้ในองค์กร

Assessment Category	Elements of Initiatives	Case Examples	Sources
วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (Vision and Strategy)	<ul style="list-style-type: none"> - โครงการสำหรับคนกลุ่มใหญ่ (Large-group interventions) - การวางแผนโครงการ (Scenario planning) 	<p>Intermedics Orthopedics</p> <p>TRW Space & Defense</p>	<p>1</p> <p>3</p>
ภาวะผู้นำและการจัดการ (Leadership and Management)	<ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action learning) - รูปแบบของการเรียนรู้ในบทบาทของผู้นำ (Leadership roles in modeling learning) 	<p>Morrison Communications</p> <p>Volvo Truck</p> <p>Xerox</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>
วัฒนธรรม (Culture)	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดให้มีวัฒนธรรมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Alignment of culture to Organizational learning) 	<p>Swiss Postal Service</p> <p>General Electric</p> <p>Honeywell Micro-Switch</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
โครงสร้าง (Structure)	<ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างที่เป็นหมวดหมู่ของตนเอง (Self-organizational structures) 	<p>Johnosonville Foods</p> <p>ABB</p>	<p>2</p> <p>2</p>
การติดต่อสื่อสารระบบข้อมูลข่าวสาร (Communication, Information Systems, And Knowledge systems)	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบการถ่ายทอดและการจัดการความรู้ (Knowledge management and transfer system) 	<p>Andersen Consulting</p> <p>Corning</p>	<p>2</p> <p>2</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

Assessment Category	Elements of Initiatives	Case Examples	Sources
ผลการปฏิบัติงานและ การจัดการ (Performance Management)	- การเชื่อมโยงผลการ ปฏิบัติงาน และรางวัลการเรียนรู้ (Linking Performance managements and rewards to learning)	Johnosonville Foods Honeywell Micro-Switch	1 3
เทคโนโลยี (Technology)	- การใช้เทคโนโลยีเพื่อ ส่งเสริม การเรียนรู้ (Using technology to facilitate learning)	Tennessee Valley Caterair Authority Rohm and Hass	1 2 1

ส่วนการสำรวจเรื่องแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Benson (1997) มีผู้บริหารกล่าวถึงเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ในสถานที่ทำงานถึง 98 เปอร์เซนต์ และ American Society For Training and Development (1997) ได้ทำการสำรวจเรื่อง The 1997 National HRD Executive Survey Trends in HRD จำนวน 290 คน แนวโน้มในการจัดการเรื่องของ องค์การแห่งการเรียนรู้มีเพิ่มมากขึ้น ในปี 1997 มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 และในปี 1999 มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10 จากระดับคะแนนทั้งหมดเต็ม 5 คะแนน

นอกจากนี้บริษัท Louise Harris และ Associates (Louise Harris & Associates, 1998) ได้ทำการสำรวจมุมมองในอนาคตของผู้บริหารจากสมาชิก Foundation for the Malcolm Baldrige National Quality Award จำนวน 308 คน โดยเลือกบริษัทที่มีรายได้ ตั้งแต่ 100 ล้าน ดอลลาร์ขึ้นไป หรือเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่เป็นที่รู้จักกันทั่วโลก ทำการสำรวจในหัวข้อ The Nation's CEO : Look to the future ซึ่งมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับเรื่องขององค์การแห่งการเรียนรู้รวมอยู่ด้วย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารของบริษัทในอเมริกา เกี่ยวกับเรื่องของการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นแนวโน้มในอนาคตควรติดตาม มีผู้บริหารตอบว่าเป็นเรื่องควรติดตามและเป็น

แนวโน้มมีอนาคต 52 เปอร์เซ็นต์ และ 39 เปอร์เซ็นต์ เห็นว่าไม่ใช่เป็นแนวโน้มที่ควรติดตามในอนาคตและมีผู้บริหาร 9 เปอร์เซ็นต์ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้

2. การจัดอันดับความสำคัญของเรื่องการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ควรติดตามในอนาคตมีผู้บริหารให้ความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญควรต้องติดตามมากมี 4 เปอร์เซ็นต์ มีผู้บริหาร 44 เปอร์เซ็นต์ เห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรติดตามในระดับปานกลาง และมีผู้บริหาร 42 เปอร์เซ็นต์ เห็นว่ายังไม่เป็นเรื่องที่สำคัญในการติดตามนอกจากนั้นยังมีผู้บริหารอีก 10 เปอร์เซ็นต์ ไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว

3. ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการปรับปรุงทักษะในการบริหารเกี่ยวกับเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ ให้ประสบความสำเร็จในระยะเวลาอีก 10 ปี ข้างหน้า มีผู้บริหาร 49 เปอร์เซ็นต์ ตอบว่าเป็นเรื่องยิ่งใหญ่และมีความสำคัญในอนาคต มีผู้บริหาร 40 เปอร์เซ็นต์ เห็นว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญบางส่วน ผู้บริหาร 8 เปอร์เซ็นต์ เห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญมาก และผู้บริหาร 3 เปอร์เซ็นต์ ไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว

ผลการสำรวจจะเห็นได้ว่าแนวคิดเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้กำลังได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในองค์กรต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นของ ASTD (1995) ของ Gephart et al (1996) หรือของ บริษัท Louise Harris และ Associates (1998) เป็นต้น (เจริญสุข ภาวศิริพงษ์, 2542: 56) ผู้วิจัยจึงต้องการนำแนวคิดการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้กับบริษัท อินเทอร์เน็ตในชั้นเนตเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ต่อไป

ความหมาย ความสำคัญ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคน ๆ หนึ่งสามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก เช่น พนักงานทุกคนในบริษัทแห่งหนึ่งอาจจะรับรู้ว่าเป็นบริษัทของเขาเป็นสถานที่ที่ดีที่จะทำงานเพราะมีสภาพการทำงานที่น่าพอใจ การมอบหมายงานน่าสนใจ ค่าตอบแทนสูง มีการบริหารจัดการด้วยความเข้าใจ และรับผิดชอบ แต่ความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามที่รับรู้ก็ได้

การรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจาก (1) ผู้รับรู้ (Perceiver) (2) ความมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Target) (3) ลักษณะสถานการณ์ (Situation)

1. **ผู้รับรู้ (The perceiver)** เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามที่จะตีความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าคืออะไร การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่

เกี่ยวเนื่องอย่างมากกับการรับรู้ได้แก่ ทักษะคิด สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ทักษะคิด (Attitudes) คือแนวโน้มของบุคคลที่จะเข้าใจ (Cognitive) รู้สึก (Feel หรือ affective) และการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่งตัวอย่างของการเกิดทัศนคติ นั้นพบชอบการเรียนในชั้นเล็ก ๆ เพราะเธอพอใจที่สามารถถามคำถามได้มาก วาสนาชอบห้องแล็บเซอร์ใหญ่ ๆ เพราะเธอไม่ชอบถามคำถามของอาจารย์

1.2 เหตุจูงใจ (Motives) แรงจูงใจภายในบุคคลกระตุ้นความต้องการที่ไม่เป็นที่พอใจ หรือเหตุจูงใจจะกระตุ้นพฤติกรรมบุคคลและอาจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ มีการทดลองอดอาหารด้วยจำนวนชั่วโมงที่แตกต่างกัน บางคนอดอาหาร 1 ชั่วโมงก่อนหน้าทดลอง บางคนอดนานกว่านั้น บางคนอดนานถึง 16 ชั่วโมง แล้วให้ผู้ถูกทดลองดูภาพที่ไม่ชัด โดยการใช้ความหิวให้มีอิทธิพลเหนือการตีความหมายของภาพที่ไม่ชัดเหล่านั้น ปรากฏว่าคนที่อดอาหารถึง 16 ชั่วโมงรับรู้ภาพอาหารมากกว่าคนที่อดอาหารในเวลาสั้นกว่า

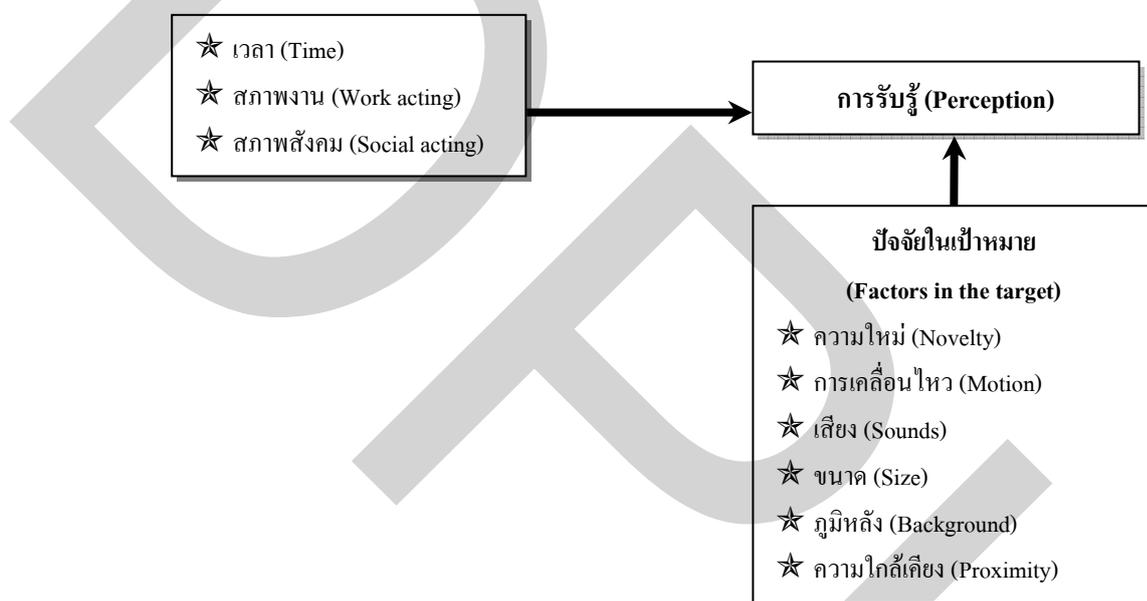
1.3 ความสนใจ (Interests) เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น คนที่ชอบอ่านหนังสือเมื่อมีเวลาว่างก็จะนำหนังสือมาอ่านเสมอ

1.4 ประสบการณ์ในอดีต (Past experiences) คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ จากการที่เราเกี่ยวข้องกับ เช่นบุคคลหนึ่งเคยมีเจ้านายเป็นผู้หญิงที่มีความขี้ขี้บ่น ต่อมาเมื่อเขามีเจ้านายเป็นผู้หญิงอีกก็จะเกิดการรับรู้ว่าจะขี้ขี้บ่น เหมือนคนเดิม

1.5 ความคาดหวัง (Expectation) เป็นความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ เช่น เรามีความคาดหวังว่าลูกของเราต้องเก่ง ขยัน แต่ความเป็นจริงอาจตรงกันข้ามกับที่เราคาดหวังก็ได้

2. เป้าหมาย (The target) เป้าหมายคือสิ่งซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ คนที่เสียงดังมักจะถูกสังเกตมากกว่าคนที่เงียบ เช่นเดียวกับคนที่น่าประทับใจอย่างมากก็จะถูกสังเกตมากกว่าคนที่ไม่น่าประทับใจ ลักษณะของเป้าหมาย ประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty) ความเคลื่อนไหว (Motion) น้ำเสียง (Sounds) ขนาด (Size) ภูมิหลัง (Background) และความใกล้เคียง (Proximity) ซึ่งสามารถสร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น เช่นภาพขนาดใหญ่ย่อมมองเห็นได้ชัดกว่าภาพขนาดเล็ก เป้าหมายไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดียว ๆ ดังนั้นความสัมพันธ์ของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกัน และคล้ายกันเข้าด้วยกัน

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบ ๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น รับรู้ว่าคนที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำจะต้องว่ายน้ำเป็นแต่ในความเป็นจริงบางคนอาจจะว่ายน้ำไม่เป็นก็ได้ เราอยู่ในกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ผู้อื่นก็เกิดการรับรู้ที่เราเกี่ยวข้องด้วย ทั้ง ๆ ที่ความเป็นจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้น ปัจจัย สถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย เวลา (Time) สภาพะงาน (Work setting) และสภาพสังคม (Social setting) เช่น ช่วงเวลาที่ต่างกันอาจรับรู้ได้ต่างกัน



ภาพที่ 2.3 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors that influence perception)

การรับรู้ของบุคคล : การทำการตัดสินใจเกี่ยวข้องกับผู้อื่น

ทฤษฎีคุณลักษณะ (Attribution theory) เป็นการลงความเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกของตัวเองหรือความรู้สึกของบุคคลอื่น โดยถือเกณฑ์จากการสังเกตพฤติกรรม ด้วยเหตุผลดังกล่าวเมื่อเราสังเกตคน เราจึงพยายามที่จะอธิบายว่าเหตุใดเขาจึงประพฤติเช่นนั้น การรับรู้และการมีวิจระณญาณในการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญต่อข้อสมมติในการรับรู้

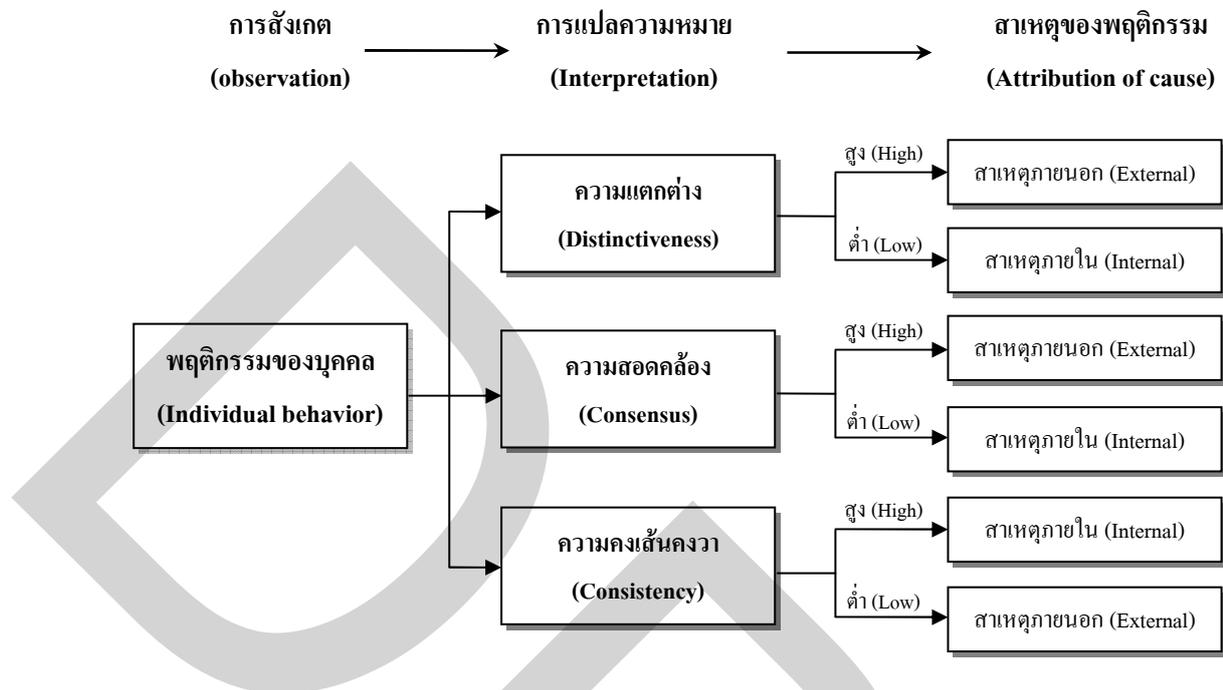
ทฤษฎีคุณลักษณะ กล่าวว่าเมื่อเราสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เราพยายามที่จะตัดสินใจว่ามันเกิดจากสาเหตุภายในหรือภายนอก การตัดสินใจเหล่านั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ (1) ความแตกต่าง (Distinctiveness) (2) ความสอดคล้อง (Consensus) (3) ความคงเส้นคงวา

(Consistency) สาเหตุภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลคือความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมจะอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลซึ่งมาจากปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ความคาดหวัง เป็นต้น สาเหตุภายนอกของพฤติกรรมถูกมองว่าเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกมีอิทธิพลทำให้เกิดพฤติกรรม โดยสถานการณ์ เช่น ถ้าพนักงานคนหนึ่งของท่านมาทำงานสาย ท่านอาจจะมองว่าการมาทำงานสายของเขาเป็นเพราะเขาสังสรรค์กับเพื่อนจนดึกทำให้ตื่นสาย ซึ่งถ้ามองในลักษณะนี้ก็เป็นสาเหตุจากภายใน แต่ถ้าท่านพิจารณาการมาสายของเขา น่าจะเกิดจากการจราจร นั่นคือท่านตัดสินใจว่าเป็นสาเหตุจากภายนอก ซึ่งทั้งสาเหตุภายใน และภายนอกมาจากปัจจัย ดังนี้

1. **ความแตกต่าง (Distinctiveness)** หมายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างในสถานการณ์ที่ต่างกัน เช่น พนักงานที่มาทำงานสายวันนี้ทำให้ผู้ร่วมงานบ่นว่าอู้งานใช้หรือไม่ เราต้องการรู้ว่าพฤติกรรมของเขาเป็นพฤติกรรมที่ผิดไปจากปกติหรือไม่ ถ้ามันเป็นก็จะมองพฤติกรรมของเขาว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากสาเหตุภายนอก ถ้าการกระทำของพนักงานผู้นี้ทำเป็นประจำ อาจจะต้องตัดสินใจว่าเกิดจากสาเหตุภายใน

2. **ความสอดคล้อง (Consensus)** หมายถึง บุคคลที่เผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน และตอบสนองในแนวเดียวกัน เช่น พฤติกรรมของพนักงานที่มาทำงานสายอาจพบกรณีนี้ คือ พนักงานที่ทำงานประจำทุกคนมาสายด้วย จากมุมมองนี้ถ้าความสอดคล้องมีสูงท่านอาจคาดหวังได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากปัจจัยภายนอก แต่ถ้าพนักงานอื่น ๆ ที่ทำงานประจำ เช่นเดียวกันมาทำงานทันเวลาอาจสรุปได้ว่าเกิดจากสาเหตุภายใน

3. **ความคงเส้นคงวา (Consistency)** หมายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันตลอดเวลา เช่นการมาทำงานสายประมาณ 10 นาทีอาจไม่ถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมที่ผิดปกติ (เพราะเธอไม่เคยมาทำงานสายเป็นเวลาตั้งหลายเดือนแล้ว) แต่กับพนักงานอีกคนหนึ่งที่มาสายเป็นประจำ จะถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมที่ปกติ (จนกลายเป็นการกระทำปกติ คือมาสาย 2 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์) ถ้าการกระทำยังคงเส้นคงวามากขึ้นเท่าไร ผู้สังเกตก็จะมองว่าเกิดจากสาเหตุภายในมากขึ้นเท่านั้น



ภาพที่ 2.4 แสดงการสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ (Attribution theory)

ที่มา: Robbins, 1996: 136.

ความผิดพลาดในการมองคุณลักษณะเบื้องต้น (Fundamental attribution error) คือมีความผิดพลาดหรือความลำเอียงซึ่งบิดเบือนในการมองพฤติกรรมเหล่านั้น เช่น เมื่อเราตัดสินเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนอื่น เรามีแนวโน้มที่จะอยู่ภายใต้อิทธิพลของการเดาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกต่ำ และจะประเมินจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายในมากเกินไป ความลำเอียงจากการเข้าข้างตนเอง (Self-serving bias) คือการมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่าการประสบความสำเร็จของตนเองนั้นมาจากตัวเอง (ปัจจัยภายใน) และพยายามที่จะคิดว่าความล้มเหลวมาจากปัจจัยอื่น (ปัจจัยภายนอก) ภาพตัดต่อหรือทางลัดที่ใช้ในการตัดสินผู้อื่น (Frequently used shortcuts is judging others) เป็นการใช่วิธีทางลัดเพื่อตัดสินผู้อื่น โดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ คือ (1) การรับรู้แบบเลือกสรร (Selective perception) (2) ผลกระทบจากการรับรู้ในอดีตด้านใดด้านหนึ่งมาก่อน (Halo effect) (3) ผลกระทบจากการใช้ผลการเปรียบเทียบ (Contrast effect) (4) การประเมินจากภาพที่ปรากฏออกมา (Projection) (5) การประเมินจากการมีรูปแบบเดียวกัน (Stereotyping) บุคคลจึงพัฒนาเทคนิคสำหรับการรับรู้ การตีความและการตัดสินผู้อื่น เทคนิคเหล่านี้มีคุณค่าเพราะทำให้เรารับรู้ได้รวดเร็วและทำให้มีข้อมูลสำหรับการคาดคะเน

1. **การรับรู้แบบเลือกสรร (Selective perception)** คือการที่บุคคลเลือกรับรู้ในสิ่งที่เขาเห็นซึ่งจะขึ้นอยู่กับความสนใจ ภูมิหลัง ประสบการณ์ และทัศนคติ เพราะเป็นไปไม่ได้ว่าคนจะรับรู้ทุกสิ่งทุกอย่างที่มองเห็น ดังนั้นเราจะรับรู้เฉพาะสิ่งที่สนใจเท่านั้น เราสามารถสังเกตทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตัวเรา แต่เราจะเลือกรับรู้ หรือรับรู้แบบเลือกสรร (Selective perception) เหตุใดในการเลือกรับรู้จึงเป็นทางลัดที่ใช้ในการตัดสินใจคนอื่น เพราะว่าเราไม่สามารถรับรู้ทุกอย่างที่เราเห็นเอาไว้ได้ เราจะเลือกรับรู้สิ่งที่เราเห็นได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่สิ่งเล็กน้อยที่เรารับรู้เหล่านั้นไม่ได้เลือกแบบสุ่ม เราเลือกตามความสนใจ ภูมิหลัง ประสบการณ์ และทัศนคติของเรา การรับรู้แบบเลือกสรร ทำให้เราอ่านคนอื่นได้อย่างรวดเร็วขึ้น แต่ก็มีความเสี่ยงต่อความถูกต้อง

2. **ผลกระทบจากการรับรู้ในอดีตด้านใดด้านหนึ่งมาก่อน (Halo effect)** เป็นการเกิดความประทับใจเกี่ยวกับบุคคล โดยถือเกณฑ์การตัดสินเพียงด้านเดียว เช่น ความเฉลียวฉลาด ความสามารถด้านสังคม หรือลักษณะที่ปรากฏให้เห็น การประเมินการทำงานในลักษณะนี้เราเห็นได้จากการประเมินของนักเรียนที่มีต่อครูผู้สอนในห้องเรียน นักเรียนมักจะแยกลักษณะออกมาเดี่ยว ๆ เช่น ความกระตือรือร้นแล้วทำการประเมินทั้งหมดจากการตัดสินการสอนจากคุณลักษณะเพียงด้านเดียวของครู ดังนั้นครูคนหนึ่งอาจจะเป็นคนเจียม มีความรู้ มีคุณภาพสูง แต่ถ้ารูปแบบของครูผู้นั้นเป็นคนขาดความกระตือรือร้น ครูผู้นั้นอาจถูกประเมินต่ำกว่าคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีอยู่ได้ หรือเราประทับใจความเฉลียวฉลาดของพนักงานคนหนึ่ง เราจะมองเขาดีในทุกด้านโดยมองข้ามข้อเสียด้านอื่น ๆ ไป

3. **ผลกระทบจากการใช้ผลการเปรียบเทียบ (Contrast effect)** เป็นการประเมินคุณลักษณะเพื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น โดยการจัดลำดับว่าสูงกว่าหรือต่ำกว่า เช่นการประเมินการทำงานของ ข ที่เก่ง กับ ก ที่เก่งมากกว่าก็จะทำให้เกิดการรับรู้ ว่า ข ไม่เก่ง ทั้ง ๆ ที่ ข เก่ง ซึ่งเป็นการรับรู้ที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง วิธีการประเมินอาจจะใช้การสัมผัส เช่นการสมัครงาน การประเมินการแข่งขันลักษณะนี้เรียกว่าการประเมินโดยใช้ผลการเปรียบเทียบ

4. **การประเมินจากภาพที่ปรากฏออกมา (Projection)** เป็นการตัดสินคนอื่นจากข้อสันนิษฐานของเราว่าคนอื่นจะมีลักษณะเช่นเดียวกับเราเช่นถ้าท่านต้องการงานที่ทำท่ายและรับผิดชอบในงานท่านมักจะสันนิษฐานว่าคนอื่นก็ต้องการเช่นเดียวกับท่าน หรือถ้าท่านเป็นคนซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ ท่านก็มักจะยอมรับคนอื่นว่ามีความซื่อสัตย์และน่าไว้วางใจเช่นเดียวกัน แนวโน้ม นี้เป็นการแสดงคุณลักษณะของตนเองต่อคนอื่น เราเรียกว่า “ภาพที่ปรากฏออกมา (Projection)” เป็นสิ่งซึ่งสามารถบิดเบือนการรับรู้ที่มีต่อบุคคลอื่น บุคคลซึ่งเชื่อมั่นในภาพที่ปรากฏออกมามีแนวโน้มที่จะรับรู้คนอื่นตามที่เขาเป็นมากกว่าตามที่คนๆ นั้นเป็นจริงๆ จากการสังเกตเมื่อ

เราสังเกตคนอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายเรา เรามักจะเชื่อมั่นว่าถูกต้อง ไม่ใช่เพราะว่าเรารับรู้แต่ก่อนข้างจะเป็นเพราะเรามักจะตัดสินจากสิ่งที่คล้ายตัวเรา

5. **การประเมินจากการมีรูปแบบเดียวกัน (Stereotyping)** เป็นการตัดสินคน ๆ หนึ่งด้วยการรับรู้จากพื้นฐานของเราเกี่ยวกับกลุ่มที่คน ๆ นั้นเป็นสมาชิกอยู่ เรามักจะใช้ภาพตัดต่อหรือใช้ทางลัด คือ การดูว่าคน ๆ นั้นมีรูปแบบเดียวกัน (Stereotyping) เช่น ถ้าสมมติเป็นผู้จัดการฝ่ายขายกำลังมองหาพนักงานขายเพื่อบรรจุในเขตของเขา สมมติต้องการคนซึ่งมีความทะเยอทะยาน ทำงานหนัก และมีความอดทน ถ้าสมมติเคยประสบความสำเร็จอย่างดีในอดีตโดยจ้างบุคคลซึ่งเคยเป็นนักกีฬาขณะเรียนอยู่ในมหาวิทยาลัย ดังนั้นสมมติก็จะมองหาผู้สมัครที่เคยเป็นนักกีฬาในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีรูปแบบเดียวกันกับสิ่งที่สมมติเคยจ้าง เพราะเคยรู้ว่าผู้ที่เป็่นนักกีฬามีความทะเยอทะยานทำงานหนักและอดทนการเลือกคนที่มีรูปแบบเดียวกันสามารถทำให้เกิดความมั่นใจมากขึ้น ปัญหาคือเราอาจไม่ได้คนที่เป็่นรูปแบบเดียวกันเพราะนักกีฬาในมหาวิทยาลัยทุกคนไม่จำเป็นต้องเป็นคนทะเยอทะยาน ทำงานหนักและอดทน เพราะการที่บุคคลมีรูปแบบเดียวกันอาจมีพื้นฐานมาจาก เพศ อายุ สัญชาติ และอื่น ๆ

การประยุกต์ใช้การรับรู้ในองค์กร (Specific application in organization) คนที่อยู่ในองค์กรมักมีการประเมินและตัดสินใจเลือกเข้าทำงานต่อไปนี้เป็น การประเมินผลต่างๆ ในองค์กรซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้

1. **การสัมภาษณ์การจ้างงาน (Employment interview)** วิธีการที่จะคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน โดยการสัมภาษณ์นั้นเหตุการณ์ชี้ให้เห็นว่าการสัมภาษณ์อาจไม่ถูกต้องแน่นอนได้ ผู้สัมภาษณ์อาจไม่ถูกต้องแน่นอนได้ ผู้สัมภาษณ์ที่แตกต่างกันจะเห็นสิ่งต่าง ๆ ในผู้สมัครคนเดียวกันแตกต่างกัน จึงทำให้มีข้อสรุปที่แตกต่างกัน ผู้สัมภาษณ์มักจะประทับใจตั้งแต่เริ่มแรกซึ่งกลายเป็นสิ่งที่เปรียบเสมือนการหุ้ดหุ้ดรอบผู้สมัครทำให้ผู้สัมภาษณ์มองไม่เห็นสิ่งที่เป็่นจริงในตัวผู้สมัคร จากการศึกษาพบว่าการตัดสินใจของผู้สัมภาษณ์จะเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยหลังจาก 4 – 5 นาทีแรกของการสัมภาษณ์ ด้วยเหตุผลนี้ข้อมูลข่าวสารที่เข้ามาในช่วงแรกของการสัมภาษณ์จะมีน้ำหนักมากกว่าข้อมูลข่าวสารที่เข้ามาในช่วงหลัง สิ่งสำคัญคือบุคคลที่ท่านคิดว่าเป็นผู้สมัครที่ดีและบุคคลซึ่งผู้สัมภาษณ์คนอื่นคิดว่าดีจะถูกมองในจุดแตกต่างกัน เพราะการสัมภาษณ์มักจะมีโครงสร้างที่ไม่ค่อยแน่นอนและผู้สัมภาษณ์จะมีความแตกต่างกันในเรื่องการพิจารณาผู้สมัคร การตัดสินผู้สมัครคนเดียวกันก็สามารถมีความแตกต่างกันอย่างมาก ถ้าการสัมภาษณ์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการตัดสินใจจ้างงานและมักเป็่นเรื่องจำเป็นต้องทำท่านควรต้องระลึกไว้เสมอว่าปัจจัยการรับรู้มักมีอิทธิพลต่อการจ้างงานและคุณภาพของกำลังแรงงานในองค์กร

2. ความคาดหวังจากการทำงาน (Performance expectations) เหตุการณ์จำนวนมากชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะพยายามที่จะทำให้การรับรู้ของเขาถูกต้องถึงแม้ว่าการรับรู้เหล่านั้นจะผิด สิ่งนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคาดหวังในงาน คำว่า “ความคาดหวังการประสบความสำเร็จส่วนตัว (Self-fulfilling prophecy) เป็นความคาดหวังในบุคคลซึ่งจะนำไปสู่การพิจารณาพฤติกรรมของเขา เช่น หัวหน้างานรับรู้ในครั้งแรกว่าผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งของเขาเป็นคนเก่ง เขาจะเกิดความคาดหวังว่าคน ๆ นั้นจะต้องทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะทำให้เขามองข้ามความบกพร่องของคน ๆ นั้นได้ รูปแบบการประเมินผลอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความยุติธรรม ซึ่งควรต้องประกอบไปด้วยการประเมินทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ถ้ารูปแบบการประเมินไม่รัดกุมเพียงพอก็อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดและไม่ยุติธรรมได้

3. การประเมินเกี่ยวกับงาน (Performance evaluation) การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้นอยู่กับกระบวนการรับรู้เป็นอย่างมาก ลูกจ้างในอนาคตจะต้องเกี่ยวข้องกับการประเมินผลงานมากขึ้น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มค่าแรง ตลอดจนการจ้างงานต่อซึ่งต้องใช้การประเมินผลงานทั้งสิ้น ดังนั้นจึงเกิดเหตุการณ์ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ต่อไปนี้ เช่น บางคนจะได้ 2 ขั้นเป็นประจำทุกปีเพราะผู้บังคับบัญชามีการรับรู้ที่ดีมาก่อนแม้ว่าบางปีอาจจะทำงานบกพร่องก็ตามหรือพนักงานบางคนจะได้ 1 ขั้นเป็นประจำทุกปี เพราะผู้บังคับบัญชามีการรับรู้ว่าทำงานไม่ดีแม้ว่าบางปีอาจทำงานดีก็ตาม

4. การประเมินเกี่ยวกับความพยายามของพนักงาน (Employee effort) อนาคตของพนักงานในองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับการทำงานแต่เพียงอย่างเดียว ในหลายองค์กรระดับความพยายามของพนักงานจะมีความสำคัญมาก พนักงานจำนวนมากมีทัศนคติไม่ดี ขาดวินัย มากกว่าขาดความสามารถ การประเมินความพยายามของพนักงานอาจจะเป็นอิทธิพลอันดับแรก ๆ ในอนาคต

5. การประเมินด้านความจงรักภักดีของพนักงาน (Loyalty employee) การประเมินและการตัดสินใจที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้ในการพิจารณา หรือประเมินการทำงานของพนักงานคือความจงรักภักดีต่อองค์กรบางองค์กรเห็นความสำคัญของเรื่องนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพิจารณาผู้ที่มาเป็นผู้บริหารระดับสูง ในองค์กรพนักงานบางคนจะมองหางานพิเศษอื่นนอกบริษัทซึ่งพนักงานเหล่านั้นอาจถูกมองว่าขาดความจงรักภักดีและถูกตัดออกจากความก้าวหน้าในอนาคตได้ หลายองค์กรจะใช้เกณฑ์ความจงรักภักดีของพนักงานพิจารณาความดีความชอบหรือในการประเมินการทำงาน ตัวอย่าง ผู้กระจ่ายข่าว (Whistle-blowers) เป็นผู้ที่รายงานลักษณะที่ไม่มีจริยธรรมของพนักงานซึ่งเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกองค์กรต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ ผู้มีอำนาจหรือผู้บริหารจะเกิดการรับรู้เกี่ยวกับพนักงานนั้น ๆ จากข่าวสารดังกล่าว ซึ่งอาจจะเป็นข่าวสารที่เป็นจริง

หรือไม่เป็นจริงก็ได้ และอาจนำข่าวสารนั้น ๆ มาเกี่ยวข้องกับพิจารณาความดีความชอบหรือการประเมินผลงานได้

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทฤษฎีดังนี้

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster's Dictionary, 1985: 1002) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่าการรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2529: 6) ได้กล่าวไว้ว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับการจัดระเบียบ และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ

สถิติ วงศ์สุวรรณ (2529: 194) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง การรับสัมผัสสิ่งเร้าแล้วแปลความหมายได้

กรรณิการ์ สุวรรณโคต (2536: 464) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้เลือกและแปลความหมายของสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นประสาทสัมผัสและพาดพิงข้อมูลนี้ไปสู่การกระทำที่มีความหมาย

กันยา สุวรรณแสง (2536: 127) ได้กล่าวไว้ว่าการรับรู้หมายถึง การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกที่รู้ความหมายว่าเป็นอะไร

สุชา จันทรเอ็ม (2539: 119) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าหมายถึง ขบวนการที่คนเรามีประสบการณ์กับวัตถุ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส

ประเทือง สูงสุวรรณ (2534: 24) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความสามารถในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากการตีความหรือแปลความอาการสัมผัส (Sensation) ของร่างกายกับสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมโดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปความหมายของการรับรู้ได้ดังนี้ว่า การรับรู้คือ กระบวนการที่บุคคลรับสัมผัสกับสิ่งเร้าภายนอก แล้วแปลความหมายนั้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม เป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมายสิ่งนั้น ๆ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง

ทฤษฎี Expectancy หรือ VIE Theory ของ Vroom เป็นทฤษฎีที่พยายามคาดการณ์หรืออธิบายถึงกายกำลังใจที่บุคคลอุทิศให้กับงาน โดยเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลถูกกำหนดโดยความเชื่อของบุคคลในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลงาน ตลอดจนการเห็นความสำคัญของผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้จากความพยายามในระดับต่างๆ มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการคือ

1. **Valence** หมายถึงความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ (outcomes) ของการกระทำที่เกิดจากการทำงาน ระดับความพึงพอใจที่บุคคลคาดหวังมาจากการให้คุณค่าต่อการทำงาน ถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูงก็จะมีระดับความพึงพอใจสูงมากด้วย

2. **Instrumentality** หมายถึง เครื่องมือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง หรือกล่าวได้ว่า เป็นวิธีการที่บุคคลเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ (outcomes) ที่น่าพอใจ (valence) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (goal) ที่ตั้งใจไว้

3. **Expectancy** เป็นความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามความคาดหวัง บุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันจะคาดหวังในสิ่งที่สูงไปอีกเรื่อย ๆ

สันติชัย คำสมาน (2534:11) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังว่าเป็นทฤษฎีที่จะช่วยในการตัดสินใจในการกระทำ เพราะบางครั้งบุคคลจำเป็นต้องตัดสินใจเพื่อเลือกสิ่งใด สิ่งหนึ่งหรืออันใดอันหนึ่งในกรณีที่เกิดความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน ข้อพิจารณาในการตัดสินใจเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังมี 2 ประการคือ

1. พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (valence)
2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (expectancy)

ความสัมพันธ์ทั้งสองประการนี้เป็นองค์ประกอบหรือตัวชี้แห่งความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกกระทำ หรือไม่กระทำสิ่งที่คาดหวังไว้ ในการกระทำต่างๆ บุคคลจะมีการตั้งจุดหมาย หรือคาดหวังเพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จตามที่บุคคลคาดหวังเอาไว้

นอกจากนี้ ประยูรท์ จารุบวร (2531:9) ได้กล่าวถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังทั้งหลายว่า ความคาดหวังนี้จะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. เป้าหมายหรือความมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้ (ends)
2. การกระทำที่จะไปสู่เป้าหมาย (means)

จากการสรุปทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของ ประยุทธ์ จารুবวร (2531) ที่เน้นองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการนั้น มีความสอดคล้องกับคำกล่าวของ สันติ คำสมาน (2524) คือเรื่องของเป้าหมาย และเรื่องของการกระทำในแง่ของเป้าหมาย พิจารณาถึงผลลัพธ์ที่จะได้ว่ามีค่า หรือให้ความพึงพอใจหรือไม่ ส่วนในแง่ของการกระทำพิจารณาถึงการประเมินสถานการณ์ และการประเมินความสามารถของตัวเอง

ดังนั้นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวัง และการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิด ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Getzels และคณะ (1964) และอิทธิพลของความคาดหวังจากบุคคลในองค์กร หรือจุดประสงค์ขององค์กร กับความต้องการส่วนตัวของตัวเองเป็นตัวกำหนด

2. ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดระดับความคาดหวังต่ำลงมาก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งสูงกว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ดังนี้

ส. เศรษฐบุตร (2524: 251) ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า การคาดว่าจะเป็นความคาดหมาย ชัดที่หมายไว้ เชื่อถือ เป็นแนถือเอาที่กักเอาหวัง

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530 : 109) ให้คำจำกัดความของความคาดหวังไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนควรจะประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมถึงการคิดถึงบุคคลอื่นด้วย

อาานนท์ ผกากรอง (2529 : 16) ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นการคาดคะเน เหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดอย่างไรขึ้น และถ้าความคาดหวังนั้นมีผลต่อผู้ที่แสดงความคาดหวังแล้ว สามารถ ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดอย่างไรขึ้น และถ้าความคาดหวังนั้นมีผลต่อผู้ที่แสดงความคาดหวังแล้ว สามารถชี้ระดับความตั้งใจในการ ปฏิบัติจากระดับของความคาดหวังได้

สุนีย์ ธีรดากร (2525 : 29) กล่าวว่า ความคาดหวังยังอาจจะเป็นการทำนายเหตุการณ์ว่าจะ มีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อก่อนนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลเคยมีประสบการณ์เดิมมา ก่อน ในช่วงชีวิตจริงของบุคคลนั้น สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็จริงมักไม่ตรงกันเสมอไป

สุทิน อินทร์ทอง (2541 : 40) ได้สรุปเกี่ยวกับความคาดหวังไว้ว่าเป็นสภาวะทางจิตอย่าง ต่อเนื่องของบุคคลซึ่งเป็ความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นตามความจำเป็น ความเหมาะสมต่อสถานภาพหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

วิลาวรรณ ศรีทอง (2531 : 13) กล่าวถึงความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังเป็ความรู้สึก นึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยที่สิ่งนั้นอาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้มีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็เครื่องวัดการคาดการณ์ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมนั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น

Getzels และคณะ (1964 : 390-398) กล่าวว่า ความคาดหวังของแต่ละบุคคลนั้นย่อม แตกต่างกันไป เพราะคนเรต่างก็มีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน พฤติกรรมทางสังคม ของบุคคลจึงต่างกันไปด้วย และบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากความคาดหวังของคนในองค์กรหรือจาก จุดประสงค์ของคนในองค์กร ซึ่งเรียกว่าเป็ฝ่ายสถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) ประการหนึ่ง กับอิทธิพลจากความต้องการส่วนตัวของคน ซึ่งเรียกว่าฝ่ายบุคคลมิติ (Idiographic Dimension) อีกประการหนึ่ง ซึ่งทั้งสองตัวนี้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคม

Murray (1983 : 461) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ระดับผลงานที่ บุคคลกำหนด หรือคาดหมายว่าจะทำได้ และความคาดหวังนี้ก็เป็ระดับระดับที่บุคคลปรารถนา ที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

Hilgard และคณะ (1997) ให้ความหมายของความคาดหวังสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหมาย หรือคำทำนายถึงเหตุการณ์ในอนาคตของแต่ละคน ซึ่งขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ที่ผ่านมา และสถานการณ์ที่ได้รับในปัจจุบัน

De Cecco (อ้างถึงใน เพชร, 2538 : 10) ได้อธิบายเรื่องความคาดหวังมีสาระสำคัญคือ การที่บุคคลกำหนดความคาดหวังไว้อย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา กล่าวคือ ถ้าบุคคลเคยประสบผลสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้การกำหนดความคาดหวังในการทำงานคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลประสบความล้มเหลวติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนาน ก็จะเป็นเงื่อนไขให้บุคคลลดระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกว่าล้มเหลวจากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือคาดการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นไปเพื่อได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ความคาดหวังมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเอง เป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมนั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุบผา พวงมาลี (2542) ได้วิจัยเรื่อง การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปี ขึ้นไป ในโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีแผนความคิด และการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน อยู่ในระดับสูง ส่วนการเป็นบุคคลที่รอบรู้ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับปานกลาง

เสาวรส นุนนาค (2543) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 374 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ตัวแปรร่วมที่ใช้ มีค่าพยากรณ์ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ร้อยละ 42

ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบในงานและการเปิดโอกาสให้เรียนรู้โดยการทดลอง

วิโรจน์ สารรัตนะ และ อัญชลี สารรัตนะ (2545) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 9 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจาก โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 388 โรงเรียน ในจังหวัด ขอนแก่น อุดรธานี เลย หนองคาย และหนองบัวลำภู เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนมีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก สำหรับการพัฒนาทางการบริหารอย่างน้อย 10 ประการ คือ 1. การพัฒนาความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน 2. การพัฒนาความเป็นองค์กรวิชาชีพ 3. การตัดสินใจร่วมและมีวิสัยทัศน์ 4. การพัฒนากลุ่มบริหารตนเองและการติดต่อสื่อสาร 5. การมุ่งใจเชิงสร้างสรรค์ 6. การเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง 7. การสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กรเชิงสร้างสรรค์ 8. การบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม 9. การบริหารหลักสูตรและการสอน 10. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ พบว่า โรงเรียนประถม ขนาดเล็กมีระดับการพัฒนาดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบอีกว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน การบริหารหลักสูตรการพัฒนากลุ่มบริหารตนเอง และการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัยพอสรุปได้ว่า ในการพัฒนาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 9 จากปัจจัยทางการบริหารต่าง ๆ ควรเป็นการพัฒนาอย่างเป็นเหตุเป็นผลที่ต่อเนื่องกัน โดยเริ่มจากการพัฒนา ผู้บริหารให้เป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นก่อน จากนั้นภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารก็จะส่งผลต่อการพัฒนาในอีกหลาย ๆ ด้านตามมา

ประพันธ์ หาญขำ (2538) ได้ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้: แนวทางในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในอนาคต พบว่าในการพัฒนาคนในองค์กรให้เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าอย่างต่อเนื่องนั้นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดคือการเรียนรู้ การเรียนรู้ขององค์กรและบุคคลในองค์กรจะทำให้องค์กรและคนในองค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ (2540) ได้ศึกษาเรื่องการนำแนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยเป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากเอกสารและองค์กรกรณีศึกษา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อวิเคราะห์ถึงศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้จะต้องให้

ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการเรียนรู้ของบุคคลจะเป็นไปตามกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นวงจร โดยเริ่มต้นจากการที่บุคคลมีประสบการณ์ตรง นำไปตั้งข้อสังเกตไตร่ตรองทำให้เกิดแนวคิดใหม่ และทำการทดลองแนวคิดเพื่อพิสูจน์ ก่อนที่จะมาเป็นประสบการณ์หรือความรู้ใหม่ต่อไป และธนาคารไทยพาณิชย์นั้นมีศักยภาพและลักษณะในการที่จะสร้างและพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นอย่างมากเพราะธนาคารได้มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดการเรียนรู้ในเทคนิคใหม่ ๆ ตลอดเวลา ทำให้สมาชิกในองค์กรมีการปรับตัวและยอมรับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

กัลยาณี คำแดง (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะกับวินัยในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสังกัดกลุ่มงานด้านช่าง / วิศวกรรม พบว่าในด้านพฤติกรรม พนักงานมีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริง (Mental Model) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความใฝ่ใจพัฒนาตนเอง (Personal Mastery) แต่มีทัศนคติต่องาน/ต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และทัศนคติต่องานมีความสัมพันธ์กับวินัยทั้ง 5 ประการ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงบวก

พิณสวัน ปัญญา มาก (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษา หน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้กรอบแนวคิดคือคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในหน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต กับองค์ประกอบ 5 ประการในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามแนวคิดของ Marquardt ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้การรับรู้ในบางองค์ประกอบในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้การสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่บนพื้นฐานขององค์ประกอบ 5 ประการและมีมิติย่อยต่าง ๆ โดยมีองค์ประกอบพลวัตของการเรียนรู้เป็นแกนหลัก และองค์ประกอบอื่น ๆ ได้แก่ องค์กร คน องค์ความรู้ และเทคโนโลยี เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อกันหากขาดอะไรไปก็จะมีผลต่อประสิทธิภาพของระบบย่อยอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรให้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบริษัทฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรเป็นพนักงานของบริษัทบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด ทั้งหมด ในแผนกหลัก 4 แผนกงาน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 666 คน

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา กำลังคนในการรวบรวมข้อมูล และงบประมาณ ผู้วิจัยจึงไม่สามารถรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดได้ และได้พิจารณารวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลตามโควตาในแต่ละแผนกงานในสัดส่วนตามความเป็นจริง

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ด้วยการใช้ค่านวนสูตรของ Yamane' (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544: 127) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่ม
 N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา
 e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (ในการศึกษานี้กำหนดไว้ = .05)

แทนค่า

$$n = \frac{666}{1 + 666(.05)^2}$$

$$n = 260$$

จากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 260 คน

2. การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำแนกตามแผนงาน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตชั้นนำออนไลน์
 จีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน)

ฝ่ายงาน	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1. ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์	384	144
2. ธุรกิจบริการเทคโนโลยี	160	60
3. ธุรกิจวิศวกรรม	16	16
4. ธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ	106	40
รวม	666	260

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตชั้นนำออนไลน์จริง จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการทำงานและแผนงานที่รับผิดชอบ เป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และความคาดหวังในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นคำถามเพื่อวัดระดับทัศนคติที่มีต่อการเรียนรู้ขององค์กร โดยมีลักษณะเป็นแบบอัตราส่วนประมาณค่า Likert Scale โดยจัดลำดับคะแนน ดังนี้

การรับรู้ / ความคาดหวัง มากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5	คะแนน
การรับรู้ / ความคาดหวัง มาก	กำหนดคะแนนเป็น	4	คะแนน
การรับรู้ / ความคาดหวัง ปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	3	คะแนน
การรับรู้ / ความคาดหวัง น้อย	กำหนดคะแนนเป็น	2	คะแนน
การรับรู้ / ความคาดหวัง น้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	1	คะแนน

การแปลความหมายของข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังต่อไปนี้

4.21-5.00	หมายถึง	การรับรู้ / ความคาดหวัง มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	การรับรู้ / ความคาดหวัง มาก
2.61-3.40	หมายถึง	การรับรู้ / ความคาดหวัง ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	การรับรู้ / ความคาดหวัง น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	การรับรู้ / ความคาดหวัง น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดที่ได้รับจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไปให้ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญของบริษัท อินเทอร์เน็ตในชั้นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม (Content Validity) ในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อความในด้านภาษา และความชัดเจน เพื่อความเข้าใจได้ง่ายต่อการตอบแบบสอบถาม

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทำการทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายด้านและทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการของ Cronbach (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544:128)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตในชั้นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และความคาดหวังในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามแผนงานและสถานภาพ ทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติดังนี้

1. กรณีที่กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม ใช้ Independent Samples t-test
2. กรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ One-Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่าง จะทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงาน

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงาน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเตอร์เนชั่นเนลเอนจิเนียริงจำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	131	50.38
หญิง	129	49.62
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานบริษัท อินเตอร์เนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเตอร์เนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 131 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.38 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 25 ปี	49	18.85
26 – 30 ปี	144	55.38
31 – 35 ปี	45	17.31
36 ปีขึ้นไป	22	8.46
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน)ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 55.38 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85 อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	141	52.23
สมรส	103	39.62
หม้ายและหย่า	16	6.15
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน)ที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.23 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62 สถานภาพหม้ายและหย่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	48	18.46
ปริญญาตรี	173	66.54
ปริญญาโท และเอก	39	15.00
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน)ที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 66.54 รองลงมาคือ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และเอก มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	23	8.85
มากกว่า 1 ปี – 3 ปี	109	41.92
มากกว่า 3 ปี – 5 ปี	54	20.77
มากกว่า 5 ปี – 10 ปี	54	20.77
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	20	7.69
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน)ที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่วนใหญ่มี ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 1ปี-3ปี จำนวน 109คน คิดเป็นร้อยละ 41.92 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า3ปี-5ปีจำนวน54คนคิดเป็นร้อยละ20.77มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี – 10 ปี จำนวน 54 คน เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 20.77 มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.85 และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์	144	55.39
ธุรกิจบริการเทคโนโลยี	60	23.08
ธุรกิจวิศวกรรม	16	6.15
ธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ	40	15.38
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน)ที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 55.39 รองลงมาคือปฏิบัติงานในธุรกิจบริการเทคโนโลยี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ปฏิบัติงานในธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และปฏิบัติงานในธุรกิจวิศวกรรม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เป็นค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.72	.908	ปานกลาง	3.94	.705
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.54	.916	ปานกลาง	3.91	.849	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.75	.933	ปานกลาง	4.00	.764	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.69	1.025	ปานกลาง	3.96	.842	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.72	1.027	ปานกลาง	4.04	.782	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.57	1.039	ปานกลาง	4.14	.814	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.70	.956	ปานกลาง	3.96	.755	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.70	1.000	ปานกลาง	4.06	.764	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.67	.954	ปานกลาง	3.92	.823	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.80	1.049	ปานกลาง	4.11	.766	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวของพนักงานแต่ละคน	2.61	1.002	ปานกลาง	4.09	.831	มาก
รวม	2.67	.982	ปานกลาง	4.01	.790	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่าความคาดหวังที่เป็นอยู่จริง ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง
ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอนจิเนียริง

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	(มหาชน)			จำแนกตามเพศชาย		
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.74	.896	ปานกลาง	3.98	.704	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.55	.930	ปานกลาง	3.95	.835	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.72	.906	ปานกลาง	4.03	.762	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.66	.959	ปานกลาง	3.94	.863	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.65	.974	ปานกลาง	4.02	.802	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.49	.902	น้อย	4.15	.853	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.69	.902	ปานกลาง	3.98	.756	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.63	.974	ปานกลาง	4.02	.803	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.65	.917	ปานกลาง	3.91	.810	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.77	.956	ปานกลาง	4.06	.787	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัว พนักงานแต่ละคน	2.55	.957	ปานกลาง	4.11	.854	มาก
รวม	2.65	.853	ปานกลาง	4.01	.684	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศชายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่าความคาดหวังที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศชายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง
ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	(มหาชน)			จำแนกตามเพศหญิง		
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.73	.912	ปานกลาง	3.90	.682	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.58	.893	ปานกลาง	3.97	.840	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.85	.956	ปานกลาง	3.98	.749	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.79	.908	ปานกลาง	3.99	.808	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.83	.907	ปานกลาง	4.07	.749	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.70	.904	ปานกลาง	4.12	.762	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.73	.996	ปานกลาง	3.94	.747	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.83	.902	ปานกลาง	4.10	.710	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.73	.988	ปานกลาง	3.93	.835	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.87	.912	ปานกลาง	4.16	.756	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัว พนักงานแต่ละคน	2.75	.904	ปานกลาง	4.09	.799	มาก
รวม	2.76	.926	ปานกลาง	4.01	.648	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศหญิงโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่าความคาดหวังที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศหญิงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอเชีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 20-25 ปี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.72		.809	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.63	.805	ปานกลาง	3.80	.848	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.80	.922	ปานกลาง	3.93	.819	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.73	.931	ปานกลาง	3.97	.820	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.76	.964	ปานกลาง	4.02	.791	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.69	.902	ปานกลาง	4.07	.862	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.72	.887	ปานกลาง	3.85	.727	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.83	.987	ปานกลาง	4.02	.732	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.71	.979	ปานกลาง	3.97	.822	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.78	.906	ปานกลาง	4.11	.766	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.62	.884	ปานกลาง	4.06	.787	มาก
รวม	2.73	.852	ปานกลาง	3.96	.721	มาก

จากตารางที่ 1.10 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอเชีย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 20-25 ปีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่าความคาดหวังที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอเชีย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 20-25 ปีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์จิง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 26-30 ปี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.69		.917	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.50	.917	ปานกลาง	3.93	.833	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.74	.927	ปานกลาง	4.02	.779	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.67	.905	ปานกลาง	3.94	.844	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.71	.905	ปานกลาง	4.03	.827	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.53	.907	ปานกลาง	4.18	.795	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.67	.965	ปานกลาง	3.98	.763	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.71	.901	ปานกลาง	4.06	.754	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.68	.941	ปานกลาง	3.91	.806	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.83	.904	ปานกลาง	4.11	.767	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.66	.905	ปานกลาง	4.13	.817	มาก
รวม	2.67	.908	ปานกลาง	4.02	.659	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์จิง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 26-30 ปีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่าความคาดหวังที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์จิง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 26-30 ปีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง
ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง
จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 31-35 ปี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.71		.965	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.59	.971	ปานกลาง	3.95	.918	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.79	.983	ปานกลาง	4.03	.668	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.74	.906	ปานกลาง	4.02	.913	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.64	.908	ปานกลาง	4.03	.724	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.61	.999	ปานกลาง	4.10	.879	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.70	.963	ปานกลาง	3.96	.749	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.65	.967	ปานกลาง	4.00	.815	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.63	.979	ปานกลาง	3.80	.887	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.79	.910	ปานกลาง	4.12	.754	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัว พนักงานแต่ละคน	2.53	.957	ปานกลาง	4.00	.907	มาก
รวม	2.67	.903	ปานกลาง	4.00	.690	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 31-35 ปีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่าความคาดหวังที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 31-35 ปีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง
ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียริง
จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไป

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	3.07		.854	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.80	.968	ปานกลาง	3.95	.679	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.05	.888	ปานกลาง	4.06	.628	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	3.06	.916	ปานกลาง	4.15	.620	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.09	.855	ปานกลาง	4.25	.424	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.75	.907	ปานกลาง	4.12	.634	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	3.01	.953	ปานกลาง	4.06	.744	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.79	.906	ปานกลาง	4.26	.739	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.86	.957	ปานกลาง	4.15	.781	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.89	.969	ปานกลาง	4.07	.893	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัว พนักงานแต่ละคน	2.81	.908	ปานกลาง	4.20	.821	มาก
รวม	2.93	.850	ปานกลาง	4.12	.544	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไปโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่าความคาดหวังที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโสด

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.75		.878	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.56	.885	ปานกลาง	3.91	.826	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.74	.934	ปานกลาง	4.02	.780	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.68	.901	ปานกลาง	3.90	.886	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.71	.901	ปานกลาง	4.09	.795	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.52	.905	ปานกลาง	4.21	.828	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.68	.908	ปานกลาง	3.99	.728	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.70	.958	ปานกลาง	4.07	.748	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.66	.948	ปานกลาง	4.00	.820	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.79	.901	ปานกลาง	4.18	.738	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.62	.992	ปานกลาง	4.18	.83	มาก
รวม	2.67	.877	ปานกลาง	4.05	.678	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโสดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่าความคาดหวังที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโสดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง
ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	(มหาชน)		จำแนกตามสถานภาพสมรส			
	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.71	.933	ปานกลาง	3.90	.720	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.59	.942	ปานกลาง	3.91	.858	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.85	.930	ปานกลาง	4.00	.721	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.79	.906	ปานกลาง	4.01	.774	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.79	.904	ปานกลาง	3.96	.757	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.70	.998	ปานกลาง	4.01	.798	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.76	.997	ปานกลาง	3.87	.798	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.76	.904	ปานกลาง	3.98	.781	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.74	.953	ปานกลาง	3.81	.832	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.84	.907	ปานกลาง	3.97	.838	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัว พนักงานแต่ละคน	2.68	.903	ปานกลาง	3.96	.857	มาก
รวม	2.75	.910	ปานกลาง	3.94	.663	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพหม้ายและหย่า

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.74		.963	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.43	.971	น้อย	3.93	.842	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.76	.950	ปานกลาง	3.95	.781	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.66	.946	ปานกลาง	4.20	.723	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.65	.910	ปานกลาง	4.21	.691	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.61	.913	ปานกลาง	4.41	.529	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.80	.902	ปานกลาง	4.29	.611	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.78	.912	ปานกลาง	4.40	.615	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.69	.920	ปานกลาง	4.03	.708	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.87	.902	ปานกลาง	4.38	.399	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.65	.902	ปานกลาง	4.36	.694	มาก
รวม	2.69	.923	ปานกลาง	4.19	.530	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพหม้ายและหย่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสถานภาพหม้ายและหย่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์จ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.66		.933	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.52	.954	ปานกลาง	3.99	.894	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.80	.910	ปานกลาง	4.13	.624	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.63	.901	ปานกลาง	3.93	.851	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.74	.912	ปานกลาง	4.02	.679	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.67	.926	ปานกลาง	4.19	.831	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.72	.901	ปานกลาง	3.99	.700	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.83	.910	ปานกลาง	4.06	.689	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.57	.904	ปานกลาง	3.96	.845	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.86	.924	ปานกลาง	4.15	.728	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.42	.940	น้อย	4.03	.838	มาก
รวม	2.67	.972	ปานกลาง	4.04	.674	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์จ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์จ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง
ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง
จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาตรี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ความคาดหวังที่จะเป็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	จะเป็น		ระดับ
				\bar{X}	S.D.	
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.82	.893	ปานกลาง	3.93	.702	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.60	.914	ปานกลาง	3.91	.817	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.84	.900	ปานกลาง	4.01	.788	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.81	.903	ปานกลาง	3.98	.837	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.81	.902	ปานกลาง	4.06	.792	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.61	.901	ปานกลาง	4.15	.814	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.76	.954	ปานกลาง	3.98	.762	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.76	.989	ปานกลาง	4.05	.769	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.77	.956	ปานกลาง	3.93	.827	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.88	.987	ปานกลาง	4.11	.777	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัว พนักงานแต่ละคน	2.77	.902	ปานกลาง	4.14	.818	มาก
รวม	2.77	.887	ปานกลาง	4.02	.661	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาโทและเอก

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.45		.860	น้อย	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.46	.846	น้อย	2.82	.860	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.53	.819	ปานกลาง	3.83	.732	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.49	.959	น้อย	3.90	.821	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.42	.885	น้อย	4.01	.825	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.41	.815	น้อย	4.05	.763	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.51	.835	ปานกลาง	3.86	.769	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.46	.880	น้อย	4.07	.808	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.47	.776	น้อย	3.86	.784	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.50	.975	ปานกลาง	4.06	.813	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.36	.907	น้อย	4.04	.859	มาก
รวม	2.46	.768	น้อย	3.94	.684	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาโทและเอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาโทและเอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.90	.677	ปานกลาง	3.84	.618	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.86	.570	ปานกลาง	3.83	.819	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.25	.832	ปานกลาง	4.13	.740	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	3.13	.801	ปานกลาง	3.93	.912	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.05	.931	ปานกลาง	4.04	.976	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	3.07	.902	ปานกลาง	3.96	.908	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	3.16	.906	ปานกลาง	4.02	.932	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	3.11	.910	ปานกลาง	4.05	.907	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	3.03	.901	ปานกลาง	4.00	.903	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	3.21	.916	ปานกลาง	4.10	.907	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.97	.988	ปานกลาง	4.04	.911	มาก
รวม	3.07	.810	ปานกลาง	4.00	.894	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงานมากกว่า 1 ปี - 3 ปี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ความคาดหวังที่จะเป็น			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ระดับ		ระดับ
				\bar{X}	S.D.	
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.76	.910	ปานกลาง	3.86	.764	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.59	.920	ปานกลาง	3.82	.884	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.87	.939	ปานกลาง	3.93	.819	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.68	.998	ปานกลาง	3.82	.853	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.76	.988	ปานกลาง	3.95	.769	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.61	.911	ปานกลาง	4.14	.776	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.74	.943	ปานกลาง	3.87	.723	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.76	.983	ปานกลาง	3.98	.674	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.69	.922	ปานกลาง	3.88	.823	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.84	.908	ปานกลาง	4.10	.685	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.61	.940	ปานกลาง	4.08	.758	มาก
รวม	2.72	.892	ปานกลาง	3.95	.657	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 1ปี - 3 ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 1ปี - 3ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 3 ปี - 5 ปี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.65		.945	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.45	.888	ปานกลาง	3.93	.841	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.63	.951	ปานกลาง	4.11	.748	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.67	.911	ปานกลาง	4.11	.735	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.69	.901	ปานกลาง	4.07	.846	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.59	.999	ปานกลาง	4.15	.823	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.66	.900	ปานกลาง	4.04	.783	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.74	.903	ปานกลาง	4.15	.729	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.70	.969	ปานกลาง	3.96	.781	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.76	.988	ปานกลาง	4.17	.824	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.65	.907	ปานกลาง	4.13	.821	มาก
รวม	2.65	.904	ปานกลาง	4.07	.643	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 3ปี - 5 ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 3ปี - 5ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี - 10 ปี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.56		.937	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.37	.993	น้อย	4.19	.680	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.47	.910	น้อย	4.09	.677	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.45	.941	น้อย	4.08	.715	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.45	.907	น้อย	4.20	.574	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.30	.911	น้อย	4.28	.666	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.44	.888	น้อย	4.13	.580	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.46	.997	น้อย	4.21	.705	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.47	.946	น้อย	4.01	.693	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.61	.901	ปานกลาง	4.21	.619	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.46	.984	น้อย	4.22	.781	มาก
รวม	2.46	.838	น้อย	4.16	.538	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5ปี - 10 ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5ปี - 10ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	3.07		.811	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.93	.866	ปานกลาง	3.70	.857	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.06	.665	ปานกลาง	3.76	.553	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	3.38	.901	ปานกลาง	4.02	.865	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.20	.903	ปานกลาง	4.07	.834	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.78	.778	ปานกลาง	3.91	.914	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	3.00	.836	ปานกลาง	3.74	.922	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.81	.902	ปานกลาง	3.83	.932	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.86	.965	ปานกลาง	3.76	.90	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.94	.836	ปานกลาง	3.73	.985	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.96	.916	ปานกลาง	3.90	.961	มาก
รวม	3.00	.835	ปานกลาง	3.84	.748	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวัง
ที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง
จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.82		.860	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.55	.902	ปานกลาง	3.77	.935	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.86	.902	ปานกลาง	3.93	.851	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.80	.902	ปานกลาง	3.87	.917	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.82	.903	ปานกลาง	3.94	.860	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.56	.908	ปานกลาง	4.11	.866	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.84	.946	ปานกลาง	3.92	.814	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.83	.992	ปานกลาง	3.97	.840	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.74	.970	ปานกลาง	3.84	.908	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.96	.904	ปานกลาง	4.06	.829	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัว พนักงานแต่ละคน	2.70	.903	ปานกลาง	4.02	.886	มาก
รวม	2.77	.879	ปานกลาง	3.93	.745	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจเคลื่อนที่และอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริ่ง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจเคลื่อนที่และอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจบริการเทคโนโลยี

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	3.08		.806	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.88	.846	ปานกลาง	4.05	.649	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.06	.849	ปานกลาง	4.11	.599	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.97	.908	ปานกลาง	3.98	.727	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.04	.841	ปานกลาง	4.19	.653	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.94	.936	ปานกลาง	4.14	.779	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.92	.889	ปานกลาง	4.01	.655	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.98	.885	ปานกลาง	4.14	.648	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	3.00	.851	ปานกลาง	4.01	.689	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	3.07	.894	ปานกลาง	4.07	.736	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.87	.909	ปานกลาง	4.16	.802	มาก
รวม	2.98	.798	ปานกลาง	4.08	.520	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจบริการเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจบริการเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจวิศวกรรม

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.91		.823	ปานกลาง	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.96	.662	ปานกลาง	3.94	.588	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.29	.816	ปานกลาง	4.05	.509	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	3.31	.858	ปานกลาง	4.00	.693	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.14	.995	ปานกลาง	4.18	.511	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	3.09	.755	ปานกลาง	4.14	.631	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.96	.820	ปานกลาง	3.86	.656	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	3.24	.871	ปานกลาง	4.00	.641	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	3.10	.816	ปานกลาง	3.96	.774	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	3.15	.875	ปานกลาง	4.16	.629	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	3.30	.903	ปานกลาง	4.16	.612	มาก
รวม	3.13	.781	ปานกลาง	4.04	.510	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจวิศวกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลเอชจีเนียร์ริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจวิศวกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอชจีเนียร์จ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง		ระดับ	ความคาดหวังที่จะเป็น		ระดับ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
	1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	1.82		.609	น้อย	
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	1.97	.825	น้อย	4.21	.684	มาก
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	1.89	.609	น้อย	4.09	.661	มาก
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	1.86	.735	น้อย	4.22	.678	มาก
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	1.85	.730	น้อย	4.17	.659	มาก
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.00	.755	น้อย	4.23	.706	มาก
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	1.88	.612	น้อย	4.09	.681	มาก
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	1.78	.619	น้อย	4.25	.597	มาก
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	1.89	.583	น้อย	4.06	.672	มาก
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	1.80	.682	น้อย	4.33	.628	มาก
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	1.84	.569	น้อย	4.27	.686	มาก
รวม	1.87	.552	น้อย	4.20	.572	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอชจีเนียร์จ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับน้อยทั้งหมด

และพบว่า ความคาดหวังที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอชจีเนียร์จ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม
ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาใน
การทำงาน และฝ่ายงาน

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม

การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.74	.896	3.98	.704	-11.905	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.55	.930	3.95	.835	-11.772	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.72	.906	4.03	.762	-11.996	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.66	.959	3.94	.863	-11.143	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.65	.974	4.02	.802	-12.153	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.49	.902	4.15	.853	-13.632	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.69	.902	3.98	.756	-12.175	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.63	.974	4.02	.803	-12.715	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.65	.917	3.91	.810	-12.001	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.77	.956	4.06	.787	-12.014	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	2.55	.957	4.11	.854	-13.994	.000
รวม	2.65	.853	4.01	.684	-13.478	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ย
ของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท
อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับ
นัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) เพศชาย

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.74	.896	3.98	.704	-11.905	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.55	.930	3.95	.835	-11.772	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.72	.906	4.03	.762	-11.996	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.66	.959	3.94	.863	-11.143	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.65	.974	4.02	.802	-12.153	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.49	.902	4.15	.853	-13.632	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.69	.902	3.98	.756	-12.175	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.63	.974	4.02	.803	-12.715	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.65	.917	3.91	.810	-12.001	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.77	.956	4.06	.787	-12.014	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	2.55	.957	4.11	.854	-13.994	.000
รวม	2.65	.853	4.01	.684	-13.478	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศชายพบความแตกต่างโดยภาพรวมและรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) เพศหญิง

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.73	.912	3.90	.682	-11.857	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.58	.893	3.87	.840	-12.264	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.85	.956	3.98	.749	-10.523	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.79	.908	3.99	.808	-10.821	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.83	.907	4.07	.749	-11.209	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.70	.904	4.12	.762	-12.747	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.73	.996	3.94	.747	-11.724	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.83	.902	4.10	.710	-11.631	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.73	.988	3.93	.835	-11.374	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.87	.912	4.16	.756	-10.985	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	2.75	.904	4.09	.799	-12.060	.000
รวม	2.76	.926	4.01	.648	-12.734	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศหญิง พบความแตกต่างโดยภาพรวมและรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 20-25 ปี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.72	.809	3.85	.787	-7.583	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.63	.805	3.80	.848	-7.349	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.80	.922	3.93	.819	-6.784	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.73	.931	3.87	.820	-6.522	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.76	.964	4.02	.791	-7.053	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.69	.902	4.07	.862	-7.170	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.72	.887	3.85	.727	-7.602	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.83	.987	4.02	.732	-7.176	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.71	.979	3.97	.822	-7.335	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.78	.906	4.11	.766	-7.245	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.62	.884	4.06	.787	-8.642	.000
รวม	2.73	.852	3.96	.721	-7.887	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ 20-25 ปี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 26-30 ปี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.69	.917	3.93	.686	-12.323	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.50	.917	3.93	.833	-13.122	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.74	.927	4.02	.779	-11.988	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.67	.905	3.94	.844	-11.840	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.71	.905	4.03	.827	-12.376	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.53	.907	4.18	.795	-14.183	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.67	.965	3.98	.763	-12.897	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.71	.901	4.06	.754	-12.837	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.68	.941	3.91	.806	-12.225	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.83	.904	4.11	.767	-12.104	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.66	.905	4.13	.817	-13.540	.000
รวม	2.67	.908	4.02	.659	-14.035	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ 26-30 ปี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 31-35 ปี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.71	.965	4.02	.635	-7.159	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.59	.971	3.95	.918	-6.410	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.79	.983	4.03	.668	-6.497	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.74	.906	4.02	.913	-5.818	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.64	.908	4.03	.724	-6.652	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.61	.999	4.10	.879	-7.814	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.70	.963	3.96	.749	-6.350	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.65	.967	4.00	.815	-6.688	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.63	.979	3.80	.887	-6.045	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.79	.910	4.12	.754	-6.526	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.53	.957	4.00	.907	-7.300	.000
รวม	2.67	.903	4.00	.690	-7.132	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามอายุ 31-35 ปี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	3.07	.854	4.04	.640	-4.854	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.80	.968	3.95	.679	-4.710	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.05	.888	4.06	.628	-4.595	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	3.06	.916	4.15	.620	-5.780	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.09	.855	4.25	.424	-5.066	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.75	.907	4.12	.634	-6.030	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	3.01	.953	4.06	.744	-5.056	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.79	.906	4.26	.739	-6.146	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.86	.957	4.15	.781	-6.292	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.89	.969	4.07	.893	-4.514	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.81	.908	4.20	.821	-5.124	.000
รวม	2.93	.850	4.12	.544	-5.949	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพโสด

การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.75	.878	3.96	.682	-13.117	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.56	.885	3.91	.826	-12.924	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.74	.934	4.02	.780	-12.468	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.68	.901	3.90	.886	-11.237	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.71	.901	4.09	.795	-13.214	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.52	.905	4.21	.828	-14.616	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.68	.908	3.99	.728	-13.824	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.70	.958	4.07	.748	-13.574	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.66	.949	4.00	.820	-13.385	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.79	.901	4.18	.738	-13.630	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.62	.992	4.18	.803	-14.884	.000
รวม	2.67	.877	4.05	.678	-14.544	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโสด พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพ
สมรส

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.71	.933	3.90	.720	-9.742	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.59	.942	3.91	.858	-9.925	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.85	.930	4.00	.721	-9.248	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.79	.906	4.01	.774	-9.433	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.79	.904	3.96	.757	-9.245	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.70	.998	4.01	.798	-10.348	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.76	.997	3.87	.789	-9.030	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.76	.904	3.98	.781	-9.702	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.74	.953	3.81	.832	-8.906	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.84	.907	3.97	.838	-8.489	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	2.68	.903	3.96	.857	-9.848	.000
รวม	2.75	.910	3.94	.663	-10.421	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพ
หม้ายและหย่า

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.74	.963	3.96	.633	-4.253	.001
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.43	.971	3.93	.842	-4.767	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.76	.950	3.95	.781	-3.650	.002
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.66	.946	4.20	.723	-5.656	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.65	.910	4.21	.691	-4.165	.001
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.61	.913	4.41	.529	-5.902	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.80	.902	4.29	.611	-4.801	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.78	.912	4.40	.615	-4.692	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.69	.902	4.03	.708	-4.712	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.87	.920	4.38	.399	-4.237	.001
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	2.65	.902	4.36	.694	-5.537	.000
รวม	2.69	.923	4.19	.530	-5.295	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสถานภาพหม้ายและหย่า พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษา
ต่ำกว่าปริญญาตรี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.66	.933	4.02	.676	-7.690	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.52	.954	3.99	.894	-7.016	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.80	.910	4.13	.624	-6.530	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.63	.901	3.93	.851	-6.240	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.74	.912	4.02	.679	-6.009	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.67	.926	4.19	.831	-6.143	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.72	.901	3.99	.700	-6.754	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.83	.910	4.06	.689	-6.526	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.57	.904	3.96	.845	-6.918	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.86	.924	4.15	.728	-6.145	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	2.42	.940	4.03	.838	-8.347	.000
รวม	2.67	.972	4.04	.674	-7.143	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาด้านปริญญาตรี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.40 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.82	.893	3.93	.702	-13.029	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.60	.914	3.91	.817	-14.031	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.84	.900	4.01	.788	-12.882	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.81	.903	3.98	.837	-12.544	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.81	.902	4.06	.792	-13.565	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.61	.901	4.15	.814	-15.816	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.76	.954	3.98	.762	-13.847	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.76	.989	4.05	.769	-14.067	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.77	.956	3.93	.827	-13.003	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.88	.987	4.11	.777	-13.480	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	2.77	.902	4.14	.818	-14.437	.000
รวม	2.77	.880	4.02	.661	-15.169	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาตรี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริ่ง จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษา
ปริญญาโทและเอก

การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.45	.860	3.89	.680	-7.498	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.46	.846	3.82	.860	-6.447	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.53	.819	3.83	.732	-6.796	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.49	.959	3.90	.821	-6.864	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.42	.885	4.01	.825	-7.786	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.41	.815	4.05	.763	-9.241	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.51	.835	3.86	.769	-7.000	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.46	.880	4.07	.808	-7.691	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.47	.776	3.86	.784	-7.991	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.50	.975	4.06	.813	-6.968	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	2.36	.907	4.04	.859	-7.845	.000
รวม	2.46	.768	3.94	.684	-8.280	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริ่ง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษापริญญาโทและเอก พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.90	.677	3.84	.618	-6.394	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.86	.570	3.83	.819	-6.006	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.25	.832	4.13	.740	-5.314	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	3.13	.801	3.93	.912	-4.261	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.05	.931	4.04	.976	-5.610	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	3.07	.902	3.96	.908	-3.926	.001
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	3.16	.906	4.02	.932	-4.788	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	3.11	.910	4.05	.907	-4.212	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	3.03	.901	4.00	.903	-5.266	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	3.21	.916	4.10	.907	-4.344	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.97	.988	4.04	.911	-5.504	.000
รวม	3.07	.810	4.00	.894	-5.546	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปีพบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 1 ปี - 3 ปี

การพัฒนางค์กรให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.76	.910	3.86	.764	-9.977	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.59	.920	3.82	.884	-10.422	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.87	.939	3.93	.819	-8.864	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.68	.998	3.82	.853	-9.342	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.76	.988	3.95	.769	-10.337	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.61	.911	4.14	.776	-11.137	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.74	.943	3.87	.723	-10.267	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.76	.983	3.98	.674	-10.782	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.69	.922	3.88	.823	-10.107	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.84	.908	4.10	.685	-10.283	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.61	.940	4.08	.758	-12.278	.000
รวม	2.72	.892	3.95	.657	-11.259	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 3 ปี - 5 ปี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.65	.945	3.98	.658	-7.511	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.45	.888	3.93	.841	-7.887	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.63	.951	4.11	.748	-8.024	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.67	.911	4.11	.735	-7.509	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.69	.901	4.07	.846	-7.345	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.59	.999	4.15	.823	-8.324	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.66	.900	4.04	.783	-7.732	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.74	.903	4.15	.729	-7.900	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.70	.969	3.96	.781	-7.245	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.76	.988	4.17	.824	-7.694	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.65	.907	4.13	.821	-8.371	.000
รวม	2.65	.904	4.07	.643	-8.683	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 3-5 ปี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี - 10 ปี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.56	.937	4.14	.536	-9.653	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.37	.993	4.19	.680	-9.926	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.47	.910	4.09	.677	-9.666	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.45	.941	4.08	.715	-9.408	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.45	.907	4.20	.574	-9.566	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.30	.911	4.28	.666	-12.463	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.44	.888	4.13	.580	-10.534	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.46	.997	4.21	.705	-10.102	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.47	.946	4.01	.693	-9.126	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.61	.901	4.21	.619	-8.780	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.46	.984	4.22	.781	-9.352	.000
รวม	2.46	.868	4.16	.538	-10.801	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5-10 ปี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.46 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	3.07	.811	3.82	.767	-4.501	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.93	.866	3.70	.857	-2.938	.008
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.06	.665	3.76	.553	-3.986	.001
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	3.38	.901	4.02	.865	-2.983	.008
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.20	.903	4.07	.834	-3.024	.007
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.78	.778	3.91	.914	-5.345	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	3.00	.836	3.74	.922	-3.370	.003
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.81	.902	3.83	.932	-3.579	.002
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.86	.965	3.76	.900	-4.177	.001
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.94	.836	3.73	.985	-3.280	.004
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.96	.916	3.90	.961	-3.386	.003
รวม	3.00	.835	3.84	.748	-4.046	.001

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.47 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจิเนียริ่ง จำกัด (มหาชน) ในฝ่ายงานธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.82	.860	3.81	.772	-10.803	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.55	.902	3.77	.935	-11.148	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	2.86	.902	3.93	.851	-10.430	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.80	.902	3.87	.917	-10.767	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	2.82	.903	3.94	.860	-10.496	.000
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	2.56	.908	4.11	.866	-13.460	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.84	.946	3.92	.814	-11.153	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.83	.992	3.97	.840	-11.144	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	2.74	.970	3.84	.908	-11.170	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	2.96	.904	4.06	.829	-10.766	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.70	.903	4.02	.886	-12.174	.000
รวม	2.77	.879	3.93	.745	-12.416	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจิเนียริ่ง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานฝ่ายธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.48 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ในฝ่ายงานธุรกิจบริการเทคโนโลยี

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	3.08	.806	4.05	.528	-7.320	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.88	.846	4.05	.649	-8.099	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.06	.849	4.11	.599	-7.090	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	2.97	.908	3.98	.727	-6.390	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.04	.841	4.19	.653	-8.238	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.94	.936	4.14	.779	-7.318	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.92	.889	4.01	.655	-7.752	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	2.98	.885	4.14	.648	-8.207	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	3.00	.851	4.01	.689	-6.969	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	3.07	.894	4.07	.736	-6.751	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน	2.87	.909	4.16	.802	-8.441	.000
รวม	2.98	.798	4.08	.520	-8.400	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจบริการเทคโนโลยี พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.49 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ในฝ่ายงานธุรกิจ
วิศวกรรม

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	2.91	.823	3.95	.346	-4.816	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	2.96	.662	3.94	.588	-4.650	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	3.29	.816	4.05	.509	-3.164	.006
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	3.31	.858	4.00	.693	-2.863	.012
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	3.14	.995	4.18	.511	-4.305	.001
6. ความยืดหยุ่นของคำตอบแทน	3.09	.755	4.14	.631	-4.484	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	2.96	.820	3.86	.656	-3.539	.003
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	3.24	.871	4.00	.641	-3.069	.008
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	3.10	.816	3.96	.774	-3.103	.007
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	3.15	.875	4.16	.629	-4.140	.001
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	3.30	.903	4.16	.612	-4.011	.001
รวม	3.13	.781	4.04	.510	-4.094	.001

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ย
ของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท
อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนิลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจวิศวกรรม พบความแตกต่าง
โดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4.50 เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ในฝ่ายงานธุรกิจ
ตัวแทนผู้ให้บริการ

การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	การรับรู้		ความคาดหวัง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน	1.82	.609	4.23	.608	-16.782	.000
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย	1.97	.825	4.21	.684	-11.623	.000
3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ	1.89	.609	4.09	.661	-13.698	.000
4. การวางแผนทางด้านบัญชีและการควบคุม	1.86	.735	4.22	.678	-12.683	.000
5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน	1.85	.730	4.17	.659	-12.453	.000
6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน	2.00	.755	4.23	.706	-12.309	.000
7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม	1.88	.612	4.09	.681	-13.585	.000
8. การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน	1.78	.619	4.25	.597	-16.831	.000
9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัท	1.89	.583	4.06	.672	-14.347	.000
10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้	1.80	.682	4.33	.628	-14.882	.000
11. การพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าใน ตัวพนักงานแต่ละคน	1.84	.569	4.27	.686	-15.653	.000
รวม	1.87	.552	4.20	.572	-15.825	.000

* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า เมื่อใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด(มหาชน) จำแนกตามฝ่ายงานธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ พบความแตกต่างโดยภาพรวม และรายด้านในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลงานวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริง กับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) มีผลสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม และจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและฝ่ายงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) โดยภาพรวมและจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงาน

การวิจัยได้ประยุกต์ทฤษฎีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยลักษณะการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจจากสำรวจจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้แก่พนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) และในแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณสูตรของ Yamane โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ กลุ่มธุรกิจบริการเทคโนโลยี กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม และกลุ่มธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ โดยใช้สถิติเพื่อการบรรยายคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย สามารถสรุปผลที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. การรับรู้ที่เป็นอยู่จริง เกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.1 พบว่าพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงเกี่ยวกับ ลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X}=2.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 11 ด้าน คือด้านการเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน ($\bar{X}=2.72$) ด้านการมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย ($\bar{X}=2.54$) ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ ($\bar{X}=2.75$) ด้านการวางแผนทางด้านบัญชี และการควบคุม ($\bar{X}=2.69$) ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน ($\bar{X}=2.70$) ด้านความยืดหยุ่นของคำตอบแทน ($\bar{X}=2.57$) ด้านการกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม ($\bar{X}=2.70$) ด้านการตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ($\bar{X}=2.70$) ด้านการเรียนรู้ระหว่างบริษัทฯ ($\bar{X}=2.67$) ด้านการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ($\bar{X}=2.80$) และด้านการพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน ($\bar{X}=2.80$) อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมดด้วย

1.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงานที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงเกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลางในทุกตัวแปรของลักษณะส่วนบุคคล ยกเว้นตัวแปรระดับปริญญาโทและเอก ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 5ปี - 10ปี และฝ่ายงานธุรการตัวแทนผู้ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1 พบว่าพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ย ความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมากทุกๆ ด้าน คือด้านการเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน ($\bar{X}=3.94$) ด้านการมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย ($\bar{X}=3.91$) ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ ($\bar{X}=4.00$) ด้านการวางแผนทางด้านบัญชี และการควบคุม ($\bar{X}=3.96$) ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายใน ($\bar{X}=4.04$) ด้านความยืดหยุ่นของคำตอบแทน ($\bar{X}=4.14$) ด้านการกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.96$) ด้านการตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ($\bar{X}=4.06$) ด้านการเรียนรู้ระหว่างบริษัทฯ ($\bar{X}=3.92$) ด้านการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.11$) และด้านการพัฒนาโอกาสแห่งความก้าวหน้าในตัวพนักงานแต่ละคน ($\bar{X}=4.09$) อยู่ในระดับมากทั้งหมดด้วย

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงานที่รับผิดชอบ พบว่าพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมากในทุกตัวแปรของลักษณะส่วนบุคคล

3. เปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 3.1 เมื่อทดสอบสมมติฐาน ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบเป็นรายด้านก็พบความแตกต่างในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เช่นกัน
- 3.2 เมื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับค่าเฉลี่ยความคาดหวังเกี่ยวกับลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และฝ่ายงานที่รับผิดชอบ พบว่าความแตกต่างในทุกตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การอภิปรายผล

ศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด(มหาชน) โดยภาพรวม และจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงานที่รับผิดชอบ พบว่ามีการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ P B B (Pedler, Burgoyne & Boydell) ว่าการที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องอาศัย และประยุกต์ใช้องค์ประกอบหลัก 11 ประการ ในการพัฒนา คือ การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์ในการดำเนินงานการมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย การเรียนรู้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนรู้ด้านบัญชีและการควบคุม การเรียนรู้จากการแลกเปลี่ยนภายใน การเรียนรู้จากความยืดหยุ่นของคำตอบแทน การเรียนรู้จากการมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม การเรียนรู้ในการตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ระหว่างองค์การ การเรียนรู้โดยทั่วไป โอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงาน เช่นเดียวกันกับการศึกษาของประพันธ์ หาญขว้าง เรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ (2538)

พบว่าในการพัฒนาคนในองค์กรให้เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าอย่างต่อเนื่องนั้น เครื่องมือที่สำคัญที่สุด คือการเรียนรู้ขององค์กร จะทำให้องค์กรและบุคคลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. ผลการวิจัยเปรียบเทียบการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม และจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายงานที่รับผิดชอบพบว่า มีการรับรู้ และความคาดหวังที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพิณสวัน ปัญญา มาก (2543) พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงในบางองค์ประกอบในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญตามสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้การสร้างกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่บนพื้นฐานขององค์ประกอบ 5 ประการ และมีมิติย่อยต่างๆ โดยมีองค์ประกอบของการเรียนรู้เป็นแกนหลัก และองค์ประกอบอื่นๆ ได้แก่ องค์กร คน องค์กรความรู้ และเทคโนโลยีเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน หากขาดอะไรไปก็จะมีผลต่อประสิทธิภาพของระบบย่อยอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การนำแนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กร พบว่าการทำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้จะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการเรียนรู้ของบุคคลจะเป็นไปตามกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นวงจร โดยเริ่มต้นจากการที่บุคคลมีประสบการณ์ตรงนำไปตั้งข้อสังเกต และไตร่ตรอง ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ รวมทั้งได้มีการฝึกอบรมพนักงานให้เกิดการเรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ ตลอดเวลาทำให้สมาชิกในองค์กรมีการปรับตัว และยอมรับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (มหาชน) พบว่าการจะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะต้องมีการปรับปรุง ดังนี้

1. การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงาน โดยภาพรวมพบว่ามีความคาดหวังที่จะเรียนรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งองค์กรมีการกำหนดนโยบายการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรมีความเข้าใจนโยบาย และสามารถนำไปปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกัน
2. การมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบาย โดยภาพรวมพบว่าพนักงานมีความคาดหวังในการสร้างนโยบายขององค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งองค์กรควรใช้กลยุทธ์การมีส่วนร่วม โดยให้

พนักงานทุกคนในองค์กรตระหนักว่ามีส่วนของการเป็นเจ้าของ และควรให้พนักงานในระดับล่าง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดนโยบายการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติงาน และทราบถึงปัญหาที่พบเป็นอย่างดีเป็นผู้เสนอ นโยบายสู่ระดับผู้บริหารพิจารณา และกำหนดเป็นนโยบายขององค์กร

3. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในระดับมาก ซึ่งองค์กรมีการจัดทำฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ เช่น ข้อมูลคู่แข่ง ข้อมูลการตลาด ข้อมูลยอดขาย และอื่นๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถทำข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลไปประยุกต์ใช้ให้ตรงกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ

4. การวางแผนด้านบัญชี และการควบคุม โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีความคาดหวังในการเรียนรู้ถึงงบประมาณของบริษัทฯ ซึ่งฝ่ายบัญชีควรจัดทำงบประมาณการประมาณการยอดขาย ประมาณการรายรับ – รายจ่าย ของบริษัทฯ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กร

5. การแลกเปลี่ยนภายใน โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรับรู้ข้อมูลของฝ่ายอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายตนเองในระดับมาก ซึ่งแต่ละฝ่ายควรมีการจัดทำฐานข้อมูลของหน่วยงานตนเองที่รับผิดชอบ และมีการพัฒนาฐานข้อมูลตลอดเวลา โดยจัดทำในฐานข้อมูลของบริษัทฯ ลงในระบบสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้ามาดูข้อมูล และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้

6. ความยืดหยุ่นของค่าตอบแทน โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีความต้องการ และคาดหวังกับค่าตอบแทนในระดับมาก โดยควรพัฒนาเรื่องเงินเดือนของพนักงานเกี่ยวกับองค์กรอื่นๆ ที่มีควรประกอบธุรกิจเหมือนกัน หรือใกล้เคียงกัน เพื่อจูงใจพนักงาน และมีการเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่โปร่งใส และชัดเจน

7. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีความต้องการให้มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่น และไม่ซับซ้อน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพื่อสนองความต้องการใหม่ๆ ได้

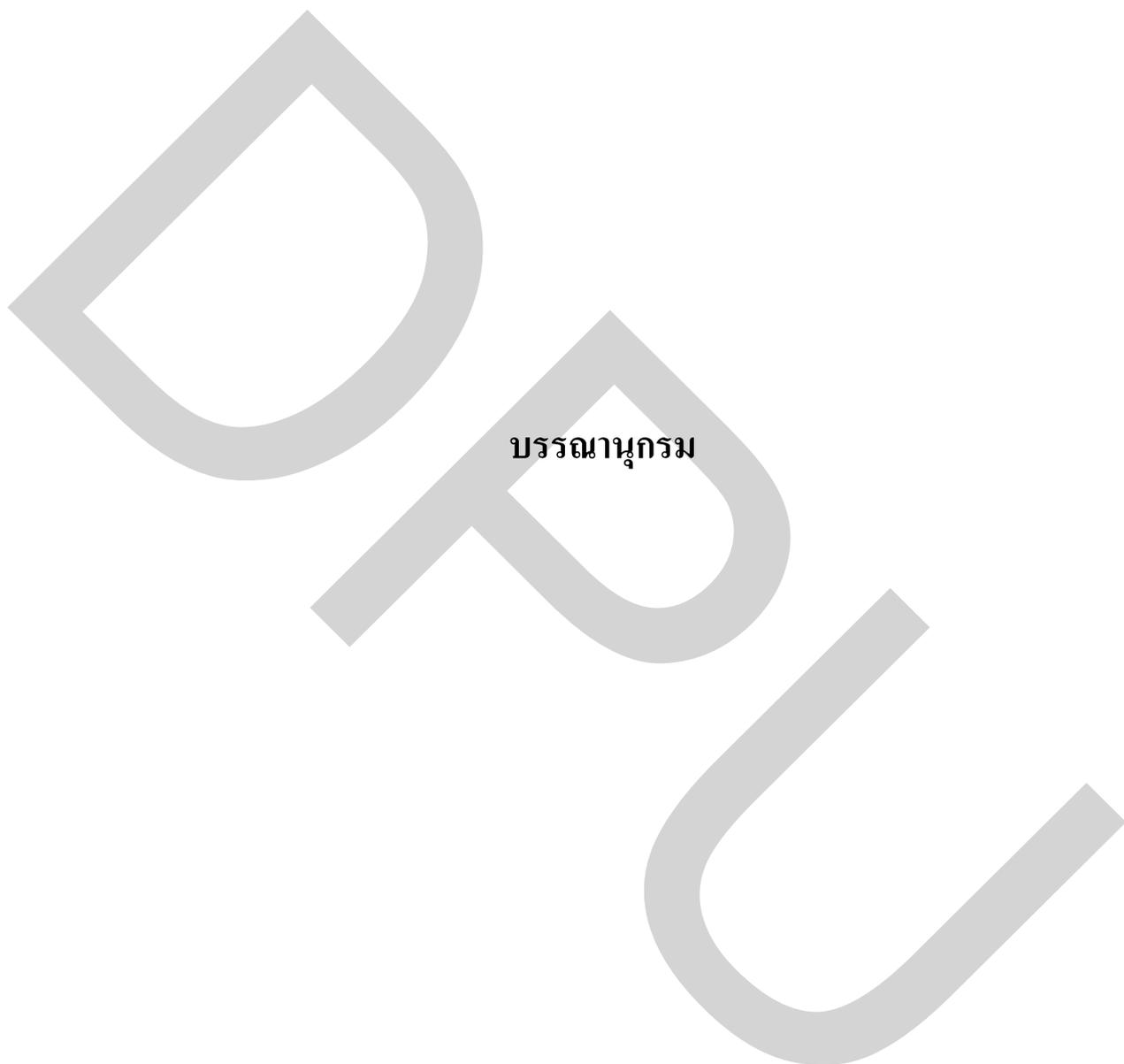
8. การตระถึงสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ซึ่งควรทำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อต้องการทราบถึงปัญหา และความต้องการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้กลับมาพัฒนาองค์กร

9. การเรียนรู้ระหว่างบริษัทฯ ได้แก่การเรียนรู้ถึงนโยบาย และกลยุทธ์ของบริษัทคู่แข่ง หรือสร้างพันธมิตรทางการค้า เพื่อนำข้อมูลมาทำการกำหนดกลยุทธ์ของบริษัท เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้า

10. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยไม่มีการปิดบังข้อมูล เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถมีการรับรู้ และพัฒนาจนเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิเคราะห์กลยุทธ์ที่เหมาะสมขององค์กร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT หรือวิธีการอื่นๆ ที่เหมาะสม เพื่อกำหนดกลยุทธ์แผนปฏิบัติ และการควบคุมเพื่อเพิ่มความสามารถ และศักยภาพขององค์กร
2. ควรทำการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินขององค์กร เพื่อเป็นดั่งบ่งชี้สถานะ และภาพรวมขององค์กร



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กรรณิการ์ สุวรรณโคต. (2536). **บทบาทด้านการปรับสภาพการรับรู้ต่อภาวะเครียด.**

กรุงเทพมหานคร: นำ้กัการพิมพ์.

กันยา สุวรรณแสง. (2536). **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.

ชวินท์ ชัมมนันท์กุล. (2540). **Learning Organization Training for the Trainers.** สำหรับธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: บิสนเนส อินเทลลิเจนซ์ แอนด์ ครีเอทีวิตี.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2539). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร:

ไทยวัฒนาพานิช.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530). **พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร:

โอเดียนส โตร์.

วีรวัดน์ ปันนิตามัย. (2540). **การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้: ที่มาและที่ไปสู่บ้านใหม่.**

กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. หนังสือที่ระลึกประจำปี).

วีรุฑ มาษะศิริรานนท์ และ ณัฐพงค์ เกษมาริช. (2544). **หัวใจนักคิด.** กรุงเทพมหานคร: เอ็กชเปอร

เน็ทบุคส์. แปลจาก J. O'Connor and I. McDermott. 1997. *The Art of Systems*

Thinking. London: Publishing.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

ส. เศรษฐบุตร. (2524). **New Modern English-Thai Dictionary.** กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.

สถิต วงศ์สุวรรณต์. (2529). **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพมหานคร: เจริญรัตน์การพิมพ์.

สมคิด จาตุศรีพิทักษ์. (2543). **คิดเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุชา จันท์ธอม. (2539). **จิตวิทยาทั่วไป.** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: เฟื่องฟ้าพรินตัง.

สุนีย์ ชีรดากร. (2525). **ประสบการณ์เดิมกับความคาดหวัง.** กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา.

อรจรรย์ ฌ ตะกั้งทุ่ง. (2543). **ประมวลบทความ: นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้สำหรับครูยุคปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารอื่นๆ

เพชรสิริ เหลืองไพโรจน์. (2542). **การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับต้นและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษของเครือซีเมนต์ไทย** (รายงานวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิโรจน์ สารรัตนะ และ อัญชลี สารรัตนะ. (2545, 12 ตุลาคม). **รายงานการประชุมวิชาการบริหารสัมพันธ์ ครั้งที่ 26**. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.

วิทยานิพนธ์

กัลป์ยานี คำแดง. (2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะกับวินัยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เจริญสุข ภาวศิริพงษ์. (2542). **การพัฒนาแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุบผา พวงมาลี. (2542). **การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประเทือง สูงสุวรรณ. (2534). **การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อมโรงเรียนของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประพันธ์ หาญขว้าง. (2538). **องค์การแห่งการเรียนรู้: แนวทางการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในอนาคต**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เพชรี หาลาก. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงาน
ของผู้บังคับบัญชาาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ. (2540). การพัฒนาองค์กรตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิลาวรรณ ศรีทอง. (2531). บทบาทพัฒนากรอำเภอจากธรรมชาติของพัฒนากรจังหวัด. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทิน อินทร์ทอง. (2541). บทบาทที่ประชาชนคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสาย
ตรวจในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวรส บุณนาค. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับการเป็นองค์กรแห่ง
การเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- อานนท์ ผกการอง. (2529). ความคาดหวังของเกษตรกรในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรใน
จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Getzels, J.W., M.Jame and F.C. Ronall. (1964). **Educational Administration: As a Social
Process Theory**. New York: Harper & Row Publisher.
- Murray Henry A. (1983). **Exploration in Personality**. New York: Oxford University Press. Inc.
- Hilgard, et al. (1979). **Introduction to Psychology**. New York Harcourt Brace Joanovich, Inc.
- John P. De Cecco. (1968). **The Psychology of Learning and Instruction: Educational Psychology**.
Englewood Cliffs N.J.: Prentice-Hall Inc.
- Webster, N. (1998). **New Webster's Cictionary** (3 rd ed.). New York: Simon & Schuster. Ernest
- R. Hilgard, et al. (1979). **Introduction to Psychology**. New York Harcourt Brace Joanovich, Inc.

ELECTRONIC SOURCES

Brunel University. (2004) Business Open Learning Achieve. from <http://www.brunel.ac.uk>





ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ศึกษาการรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่องศึกษา
การรับรู้ที่เป็นอยู่จริงกับความคาดหวังที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ต
เนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และความคาดหวังใน
การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำงานของท่าน
จึงขอความกรุณาตอบคำถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และขอขอบพระคุณผู้ตอบ
แบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามชุดนี้

นางสาว วัชนันท์ ตั้งนรกุล

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเติมข้อความและทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงช่องเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. ระยะเวลาในการทำงาน..... ปี เดือน

6. แผนงานที่รับผิดชอบ

ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์ (Mobile Phone Business)

ธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ (Airtime Provider)

ธุรกิจวิศวกรรม (Engineering Business)

ธุรกิจไอที และอีบิซิเนส (IT & e-Business) ประกอบด้วย

- บริษัท ไออีซี โมบาย จำกัด
- บริษัท เอเชีย แอดเซส (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัท เทคโนโลยี จำกัด
- บริษัท แอดวานซ์ โมบาย ค้า จำกัด

ประวัติบริษัทไออีซี

บริษัท อินเตอร์เนชั่นเนลเอนจิเนียริง จำกัด (ไออีซี) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2465 โดย มิสเตอร์ เฮร์แมน เอฟ โชลท์ และคณะผู้บริหารชาวไทย อันมีจุดประสงค์เพื่อก่อสร้างทางรถไฟสายกรุงเทพฯ-อัญญาประเทศ ซึ่งเป็นครั้งแรกของการเชื่อมโยงประเทศไทยเข้ากับเขตชายแดนกัมพูชา และต่อมาในยุคที่ประเทศไทยกำลังปรับเปลี่ยนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม ไออีซี เป็นหนึ่งในผู้ที่แสวงหาทางเพื่อวางรากฐานแห่งการปรับเปลี่ยนนั้น เรานำเข้าผลิตภัณฑ์และนำบริการหลากหลายมาสู่สังคมไทย อันได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าชั้นสูงสำหรับครัวเรือน เช่น วิทยุ โทรทัศน์สี ตู้เย็น ฯลฯ พร้อมทั้งรับงานโครงการจากหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ประเทศ อาทิเช่น งานระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นต้น หลังจากนั้น ไออีซี ได้ปรับสถานะเป็น “บริษัทสัญชาติไทย 100%” ภายใต้การบริหารงานของคณะผู้บริหารชาวไทยทั้งหมด เราก้าวหน้าและมุ่งไปในทิศทางของการรับใช้ประเทศไทย โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในแผนพัฒนาชาติ และโครงการในพระบรมราชูปถัมภ์ จนกระทั่ง ปี พ.ศ.2508 ไออีซี ได้รับพระบรมราชโองการแต่งตั้งให้เป็น “บริษัทในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว” รับพระราชทาน “พระครุฑพ่าห์” โดยพระบรมราชานุญาต เป็นคุณค่าที่คู่ควรแก่บริษัท ซึ่งดำรงตนเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมตลอดมา

หลังจากนั้นในปี พ.ศ.2526 บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นศักยภาพในการเจริญเติบโตของบริษัทฯ จึงเข้ามาลงทุนและดูแลกิจการทั้งหมด ส่งผลให้ ไออีซี ถูกเพิ่มสถานะเป็นบริษัทในเครือซีเมนต์ไทย จนกระทั่งในปี พ.ศ.2533 นโยบายด้านการลงทุนของบริษัทเครือซีเมนต์ไทยมีการปรับเปลี่ยน ทางกลุ่มผู้บริหารของบริษัทฯ จึงขอเสนอตัวเข้าเป็นผู้ลงทุนทั้งหมดในบริษัทฯ รวมถึงจัดหาผู้ลงทุนรายใหม่เพิ่มเติม ต่อมาในปี พ.ศ.2535 ไออีซี ได้รับการอนุมัติให้เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม และในปีพ.ศ.2536 จึงได้แปรสภาพเป็น “บริษัทมหาชน” ในที่สุด

ปัจจุบันไออีซี มีการขยายขอบข่ายงานตามกลุ่มธุรกิจออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ ธุรกิจตัวแทนผู้ให้บริการ ธุรกิจวิศวกรรม และธุรกิจไอที และอี-บิสซิเนส

ไออีซีเป็นผู้บุกเบิกในการนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย และยังเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนธุรกิจนี้มาโดยตลอด ปัจจุบันไออีซีเป็นตัวแทนผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์ DTAC 1800 ส่งผลให้สามารถบริการลูกค้าได้ครบวงจร ตั้งแต่การขาย การจดทะเบียนเลขหมาย รับชำระค่าบริการ จนถึงบริการหลังการขาย ขณะนี้ ช่องทางการจำหน่ายและบริการของไออีซีมีกว่า

500 แห่งทั่วประเทศ ทำให้ไออีซีเป็นหนึ่งในผู้จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกระบบ ทุกรุ่น ทุกยี่ห้อ รายใหญ่ที่สุดของประเทศ

ในส่วนของธุรกิจวิศวกรรม ไออีซีได้รับมอบหมายให้ดูแลงานจากภาครัฐหลาย โครงการทั้งการไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการ รถไฟแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ไออีซียังเป็นผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์วิศวกรรมชั้นนำของโลก อาทิ อุปกรณ์ไฟฟ้าจากสหรัฐอเมริกา เครื่องชั่งน้ำหนักระบบอิเล็กทรอนิกส์ Kubota จากญี่ปุ่น และ เครื่องแยกพัสดุ จากเดนมาร์ก ฯลฯ

ไออีซีมีบริษัทในกลุ่มที่รับผิดชอบงานด้านระบบไอที และอี-บิสซิเนส ประกอบด้วย ธุรกิจไอที และอี – บิสซิเนส (IT & e-Business) จะเป็นการลงทุนในบริษัทย่อยดังนี้

- บริษัท ไออีซีโมบาย จำกัด ประกอบธุรกิจเป็นผู้แทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบัตรเติมเงินของ บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (มหาชน)

- บริษัท เอเชีย แอคเซส (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นใน บริษัท ไออีซี อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับ สัมปทานจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในการให้บริการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้แก่ ลูกค้าทั้งประเภทบุคคล และนิติบุคคล รวมทั้งให้คำปรึกษาทางด้านอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้าและการ เสนอบริการเสริมเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต

- บริษัท ไออีซีเทคโนโลยี จำกัด ประกอบธุรกิจเป็นผู้พัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ (Information Technology) ครบวงจร เช่น การพัฒนาและการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ (System Integrator) การพัฒนาและการให้บริการระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีบัตรอัจฉริยะ (Smart Card) การให้คำปรึกษาสำหรับการทำธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การพัฒนาออกแบบ ระบบเครือข่าย ITและอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร รวมไปถึงการออกแบบและการพัฒนาเว็บไซต์ (Web Site Development) และการบริการดูแลบริหารระบบคอมพิวเตอร์ (Hosting Service) ฯลฯ ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั่วไป โครงการในอนาคตจะมีการขยายงานเข้าสู่ธุรกิจ งานวิศวกรรมต่อเนื่องด้านไฟฟ้า ธุรกิจพลังงานและพลังงานทดแทน เช่นการพัฒนาเทคโนโลยีและ ทำการผลิตเซลล์แสงอาทิตย์เชิงปริมาณแบบต่อเนื่องของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) หรือการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากขยะชุมชนและแหล่งพลังงาน ธรรมชาติหรือโครงการด้านการสาธารณสุขปโภคและขนส่งของกระทรวงคมนาคม กระทรวง ทรัพยากร และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น

- บริษัท แอดวานซ์ โมบาย คาด้า จำกัด ประกอบธุรกิจ Content เป็นผู้ให้บริการเสริมสำหรับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบต่างๆ โดยการออกแบบและพัฒนาโลโก้ ภาพกราฟฟิกพร้อมข้อความ เสียงเรียกเข้า และเกมส์เพื่อการดาวน์โหลดของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

วันนี้ ไออีซีก้าวสู่อายุ 80 ปี ศักราชนิคมแห่งการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม วิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล วัชรินทร์ ตั้งนรกุล

ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

Marketing Executive

บมจ. อินเทอร์เน็ตเนชั่นเน็ทเอนจิเนียริง

979/81-95 อาคารเอสเอ็ม ชั้น 30 ถนนพหลโยธิน

สามเสนใน พญาไท กรุงเทพฯ 10400