

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขต
ภาคเหนือ

ผู้เขียน นายกาญจนะ คุณเลิศกิจ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำชัย เตมศิริเกียรติ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็น
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ
โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คน และวิเคราะห์โดยใช้
สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุป
ได้ดังนี้

พนักงานมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย
และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ตามลำดับค่าเฉลี่ย
ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้ ด้านบุคลากร และ ด้านองค์กร

ด้านการเรียนรู้ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัย ตามลำดับ
ค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีการเรียนรู้จากการทำงาน พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้
พนักงานเปิดใจรับฟังผู้อื่น พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง บริษัทสนับสนุนให้พนักงาน
มีการเรียนรู้ พนักงานได้รับการฝึกสอนการเรียนรู้ด้วยตนเอง หน่วยงานต่าง ๆ มีการประชุมหาแนว
ทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน พนักงานมีทักษะในการหาสาเหตุของปัญหา พนักงานมีทักษะในการ
วางแผนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การเรียนรู้เกิดขึ้นทั่วทั้ง
บริษัท พนักงานคิดอย่างเป็นระบบ พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานต่าง ๆ มี
การกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และ หน่วยงานต่าง ๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน

ด้านองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่านิยมของบริษัทสนับสนุนกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัทให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในทุกระดับ บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งบริษัท ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัทมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ในทุกกระบวนการทำงาน บริษัทสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ หน่วยงานต่าง ๆ มีความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกัน และ บริษัทมีความคล่องตัวในการเรียนรู้ ส่วนปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้

ด้านบุคลากร พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้ายุติการและพนักงานแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ผู้จัดการมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผู้จัดการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน ผู้จัดการสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน ผู้จัดการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม บริษัทกระจายอำนาจจากส่วนกลาง และ บริษัทมีการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ส่วนปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท และ พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัท

ด้านความรู้ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ บริษัทเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน บริษัทมีการแสวงหาข้อมูลเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายในบริษัท พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของบริษัท บริษัทมีกลยุทธ์ในการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งบริษัท บริษัทมีการจัดทำระบบเพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้ บริษัทมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานเทียบกับคู่แข่ง ข้อมูลความรู้ในบริษัทถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบได้ง่าย และ บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายนอกบริษัท ส่วนปัจจัยที่ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ บริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน

ด้านเทคโนโลยี พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย ได้แก่ บริษัทสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ บริษัทใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้ พนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ บริษัทมีระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บ

ฐานข้อมูลความรู้ บริษัทมีแบบระบบสนับสนุนการเรียนรู้ พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ บริษัทมีระบบ E-Learning ที่มีประสิทธิภาพ บริษัทปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน และ บริษัทมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้เป็นทีม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Opinions of Employees Towards Learning Organization of Advance Info Service Public Company Limited in the North Region.

Author Mr. Karnjana Koonlertkit

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Namchai Termsirikiat Chairperson

Associate Professor Uthen Panyo Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the opinions of employees towards learning organization of ADVANCE INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED in the north region. The samples were collected by questionnaire from 204 employees in north region and analyzed by descriptive statistics namely frequency, percentage, mean and standard deviation. The result was found as follow.

The overall opinions of employees towards learning organization were in agreeing level.

All subsystems which the opinions were in agreeing level sorted from average score respectively were learning, technology, knowledge, people and organization subsystems.

Learning subsystem Overall opinion was in agreeing level for all factors sorted from average score respectively such as employees were learn for working, employees understand learning important, employees were open-mind, employees always develop themselves, company supports employees learning, employees were trained how to learn, all section work together to solved problem, employees have problem solving skill, employee have problem protection skill, employees work systematically, learning occurs in all section of the company, employees think systematically, employees always train usually, all section stimulate learning and all section share knowledge together.

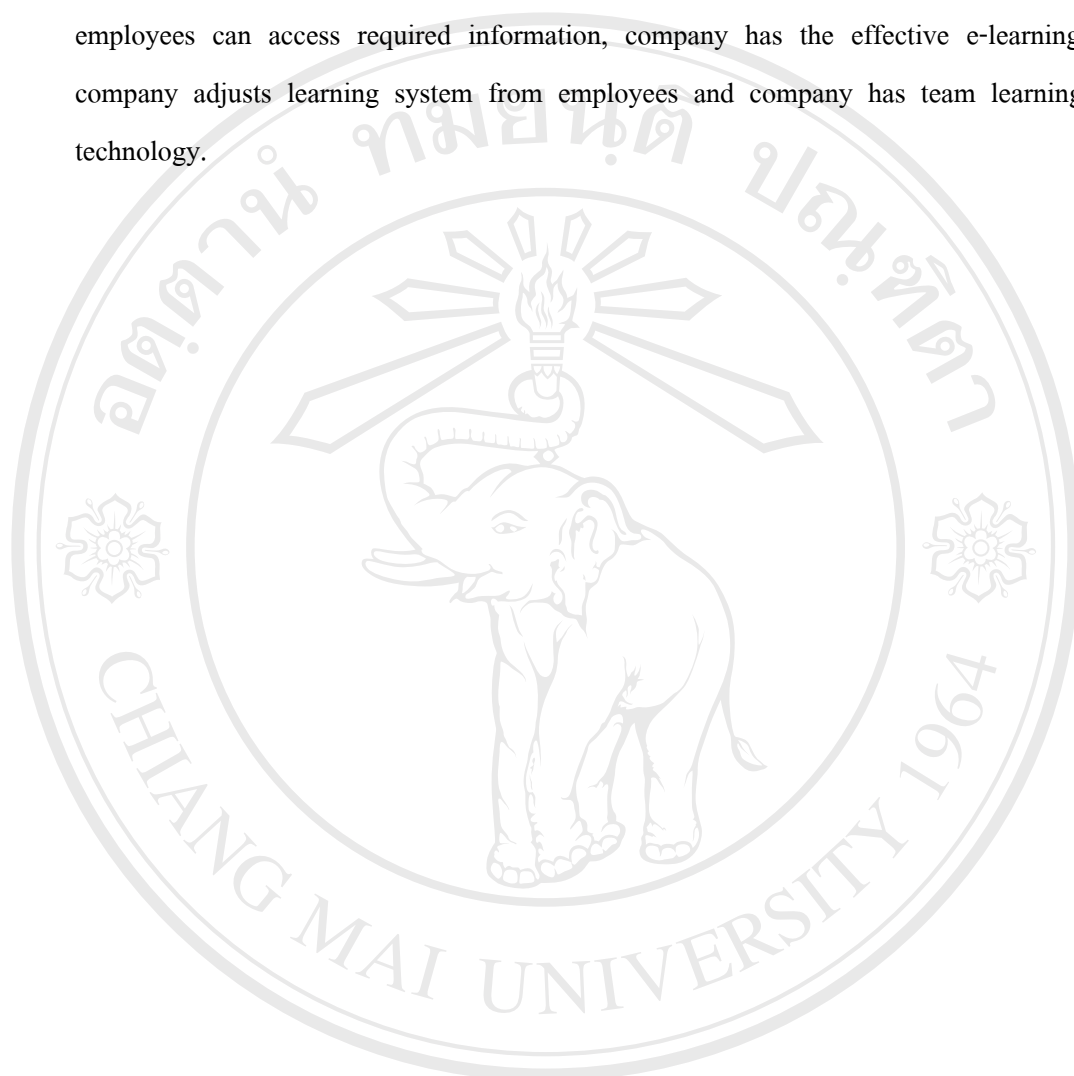
Organization subsystem Overall opinion was in agreeing level. Factors that opinions were in agreeing level sorted from average score respectively such as company values support learning organization, employees understand how important to be learning organization, company attend learning in all level, company supports learning in all level, directors support learning organization, company learns continually, employee can learn in all process, company supports learning environment, all sections cooperate learning and company learns fluently. Factors that opinions were in neutral level sorted from average score respectively such as company has appropriate management level, company gives motivated reward to learning teams and company gives motivated reward to learning employees.

People subsystem Overall opinion was in agreeing level. Factors that opinions were in agreeing level sorted from average score respectively such as employees pay attention to customer opinion, managers and employees solve problem together, managers facilitate employees to learn, managers support employees learning, managers create opportunity for employees learning, managers support team learning, company has decentralize authority and company supports learning activities. Factors that opinions were in neutral level sorted from average score respectively were employees can make decision theirs learning, suppliers join company learning activities and company alliances join company learning activities.

Knowledge subsystem Overall opinion was in agreeing level. Factors that opinions were in agreeing level sorted from average score respectively such as company pushes initiative idea from employees, company gives opportunity for learning to employees, company pursues information for better working, company has storage-system inside company information, employees understand how important to share knowledge, employees understand how important to storage knowledge, company has strategy to share knowledge, company has information storage system, company has benchmarking, information is categorized, company information system is easy to access and company has storage-system outside company information. Factor that opinions were in neutral level was company can learn from cross function working.

Technology subsystem Overall opinion was in agreeing level for all factors sorted from average score respectively such as employees were company support learning technology for employee, company supports learning software, employee access information via computer

network easily, company has knowledge storage system, company has learning support system, employees can access required information, company has the effective e-learning system, company adjusts learning system from employees and company has team learning support technology.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved