

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ ในการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานทั้งหมดในเขตภาคเหนือ จำนวน 204 คน ผลการศึกษสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพนักงาน จำนวน 204 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็น เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดส่วนหน่วยงานวิศวกรรม สังกัดพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับชั้นงาน PG 6-7

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยด้านที่มีผลอยู่ในระดับเห็นด้วยคือ ด้านการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้ ด้านบุคลากร และ ด้านองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการเรียนรู้

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยทุกปัจจัยความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการเรียนรู้อยู่ในระดับเห็นด้วย

ด้านองค์กร

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยคือคำนิยาม AISWAY@FASTMOVING สนับสนุนกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัทให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในทุกระดับ บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งบริษัท ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัทมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ในทุกกระบวนการทำงาน บริษัทสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ หน่วยงานต่าง ๆ มีความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกัน บริษัทมีความคล่องตัวในการเรียนรู้ และความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ บริษัทมีระดับชั้นการ

บริหารที่เหมาะสม บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้

ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยคือ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ผู้จัดการและพนักงานแก้ไขปัญหาร่วมกัน ผู้จัดการมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผู้จัดการสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน ผู้จัดการสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน ผู้จัดการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม บริษัทกระจายอำนาจจากส่วนกลาง บริษัทมีการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้แก่หน่วยงานอื่น ๆ และความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจ คือ พนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ชัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัท

ด้านความรู้

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านความรู้ โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยคือ บริษัทผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ บริษัทเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน บริษัทมีการแสวงหาข้อมูลเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายในบริษัท พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของ บริษัท พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของบริษัท บริษัทมีกลยุทธ์ในการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งบริษัท บริษัทมีการจัดทำระบบ เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้ บริษัทมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานเทียบกับคู่แข่ง ข้อมูลความรู้ในบริษัทถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบได้ง่าย บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายนอกบริษัท และความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจคือ บริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน

ด้านเทคโนโลยี

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานใน ด้านเทคโนโลยีโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามข้อมูล

ส่วนบุคคล

1. ด้านการเรียนรู้

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ด้านการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยความคิดเห็น

จำแนกตามเพศ

พนักงานเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านพนักงานเปิดใจรับฟังผู้อื่น มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

พนักงานเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ พนักงานคิดอย่างเป็นระบบ และ หน่วยงานต่าง ๆ มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามอายุ

พนักงานอายุน้อยกว่า 26 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

พนักงานอายุ 26-35 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ในทุกปัจจัย

พนักงานอายุ 36-45 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านหน่วยงานต่าง ๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานอายุ 46 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้ พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง หน่วยงานต่าง ๆ มีการประชุมหาแนวทางแก้ไข บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ และ การเรียนรู้เกิดขึ้นทั่วทั้งบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จำแนกตามระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็น

จำแนกตามหน่วยงาน

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค และ ส่วนงานการตลาด ของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ พนักงานคิดอย่างเป็นระบบ พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ หน่วยงานต่าง ๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน หน่วยงานต่าง ๆ มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และ การเรียนรู้เกิดขึ้นทั่วทั้งบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสาขา และ ส่วนงานวิศวกรรม ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานสังกัดส่วนงานบัญชีและงานธุรการ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้ พนักงานเปิดใจรับฟังผู้อื่น พนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน และ บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

จำแนกตามพื้นที่ทำงาน

พนักงานที่มีพื้นที่ทำงานเชียงใหม่ และ พื้นที่ทำงานลำปาง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานที่มีพื้นที่ทำงานพิษณุโลก ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านหน่วยงานต่าง ๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่มีพื้นที่ทำงานนครสวรรค์ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านการเรียนรู้เกิดขึ้นทั่วทั้งบริษัทมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามระดับชั้นงาน

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน ต่ำกว่า PG 6 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านพนักงานได้รับการ

ฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานต่าง ๆ มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และ การเรียนรู้เกิดขึ้นทั่วทั้งบริษัทที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน PG 6-7 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านหน่วยงานต่าง ๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน PG 8-9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานที่มีระดับชั้นงานสูงกว่า PG 9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านพนักงานคิดอย่างเป็นระบบ พนักงานปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ หน่วยงานต่าง ๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน และ หน่วยงานต่าง ๆ มีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2. ด้านองค์กร

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ด้านองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามเพศ

พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามอายุ

พนักงานอายุน้อยกว่า 26 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานอายุ 26-35 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานอายุ 36-45 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม และ บริษัทมีความคล่องตัวในการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานอายุ 46 ปี ขึ้นไป ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานเข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ทั่วทั้งบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จำแนกตามระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามหน่วยงาน

พนักงานส่วนงานสำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค ส่วนงานบัญชีและงานธุรการ และส่วนงานการตลาดและฝ่ายขาย ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีความคิดเห็นไม่แน่ใจในด้าน บริษัทให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ทุกระดับ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม บริษัทมีความคล่องตัวในการเรียนรู้

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสาขา และ ส่วนงานวิศวกรรม ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามพื้นที่ทำงาน

พนักงานที่มีพื้นที่ทำงานเชียงใหม่ พื้นที่ทำงานลำปาง พื้นที่ทำงานพิษณุโลก และ พื้นที่ทำงานนครสวรรค์ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามระดับชั้นงาน

พนักงานที่มีระดับชั้นงานต่ำกว่า PG 6 ระดับชั้นงาน PG 6-7 ระดับชั้นงาน PG 8-9 และระดับชั้นงานสูงกว่า PG 9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านบริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ บริษัทมีการให้รางวัลที่จูงใจแก่ทีมที่มีการเรียนรู้ และ บริษัทมีระดับชั้นการบริหารที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

3. ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ด้านบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท และ พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัทมีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามเพศ

พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท และ พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัทมีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามอายุ

พนักงานอายุน้อยกว่า 26 ปี อายุ 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี และ อายุ 46 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท และ พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามหน่วยงาน

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค ส่วนงานการตลาดและฝ่ายขาย และ พนักงานสังกัดส่วนงานบัญชีและงานธุรการ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจในด้านผู้จัดการสร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน ผู้จัดการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้แก่พนักงาน ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท และ พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัทที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสาขา และ ส่วนงานวิศวกรรม ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านพนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท และ พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัทที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามพื้นที่ทำงาน

พนักงานที่มีพื้นที่ทำงานเชียงใหม่ พื้นที่ทำงานลำปาง พื้นที่ทำงานพิษณุโลก และ พื้นที่ทำงานนครสวรรค์ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านพันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามระดับชั้นงาน

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน ต่ำกว่า PG 6 ระดับชั้นงาน PG 6-7 และ ระดับชั้นงาน PG 8-9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้าน พนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ซัพพลายเออร์มีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบริษัท และ พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัท มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน ระดับชั้นงานสูงกว่า PG 9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ อย่างไรก็ตามด้านพนักงานมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง และ พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

4. ด้านความรู้

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ด้านความรู้ โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามเพศ

พนักงานเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามอายุ

พนักงานอายุน้อยกว่า 26 ปี อายุ 26-35 ปี และ อายุ 36-45 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานอายุ 46 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านบริษัทมีการจัดทำระบบเพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้ บริษัทมีการวัดประสิทธิภาพเทียบกับคู่แข่ง บริษัทมีการแสวงหาข้อมูลเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายในบริษัท บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายนอกบริษัท และ พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จำแนกตามระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามหน่วยงาน

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างไรก็ตามด้านข้อมูลความรู้ในบริษัทถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบได้ง่าย และ พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของบริษัท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสาขา ส่วนงานวิศวกรรม และส่วนงานการตลาด ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานสังกัดส่วนงานบัญชีและงานธุรการ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ อย่างไรก็ตาม ด้าน บริษัทเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน และ บริษัทผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

จำแนกตามพื้นที่ทำงาน

พนักงานที่มีพื้นที่ทำงานเชียงใหม่ พื้นที่ทำงานพิษณุโลก และ พื้นที่ทำงานนครสวรรค์ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านบริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่มีพื้นที่ทำงานลำปาง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านข้อมูลความรู้ในบริษัทถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

จำแนกตามระดับชั้นงาน

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน ต่ำกว่า PG 6 ระดับชั้นงาน PG 6-7 และ ระดับชั้นงาน PG 8-9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นที่ระดับเห็นด้วยได้แก่ บริษัทมีการจัดทำระบบ เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้ บริษัทเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน บริษัทผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ บริษัทมีการแสวงหาข้อมูลเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายในบริษัท บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากภายนอกบริษัท พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของบริษัท และ พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการแบ่งปันความรู้กับผู้อื่น

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน ระดับชั้นงานสูงกว่า PG 9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจในด้านข้อมูลความรู้ในบริษัทถูกจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ บริษัทมีกลยุทธ์ในการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งบริษัท บริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามสายงาน บริษัทมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบได้ง่าย พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นในการเก็บรักษาความรู้ของบริษัท

5. ด้านเทคโนโลยี

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ด้านเทคโนโลยี โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยความคิดเห็น

จำแนกตามเพศ

พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยความคิดเห็น

จำแนกตามอายุ

พนักงานอายุน้อยกว่า 26 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานอายุ 26-35 ปี และ อายุ 36-45 ปี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีระบบสนับสนุนการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานอายุน้อยกว่า อายุ 46 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านพนักงานเข้าถึงข้อมูลได้ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ บริษัทมีระบบ E-Learning ที่มีประสิทธิภาพ บริษัทมีระบบคอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้ และ บริษัทสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จำแนกตามระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้าน บริษัทมีระบบ E-learning ที่มีประสิทธิภาพ และ บริษัทมีระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยความคิดเห็น

จำแนกตามหน่วยงาน

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสำนักงานผู้อำนวยการภูมิภาค ส่วนงานวิศวกรรม และ ส่วนงานการตลาดและฝ่ายขาย ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้เป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่สังกัดส่วนงานสาขา ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานสังกัดส่วนงานบัญชีและงานธุรการ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ อย่างไรก็ตาม ด้านบริษัทใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

จำแนกตามพื้นที่ทำงาน

พนักงานที่มีพื้นที่ทำงานเชียงใหม่ พื้นที่ทำงานลำปาง พื้นที่ทำงานพิษณุโลก และ พื้นที่ทำงานนครสวรรค์ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัยความคิดเห็น

จำแนกตามระดับชั้นงาน

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน ต่ำกว่า PG 6 และ ระดับชั้นงาน PG 6-7 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยความคิดเห็น

พนักงานที่ระดับชั้นงาน PG 8-9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อย่างไรก็ตามด้านบริษัทปรับระบบในการเรียนรู้ตามความต้องการของพนักงาน และ บริษัทมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้เป็นทีม มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

พนักงานที่มีระดับชั้นงาน ระดับชั้นงานสูงกว่า PG 9 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ อย่างไรก็ตามด้านบริษัทใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สนับสนุนการเรียนรู้ และ บริษัทสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ในระบบย่อยทั้ง 5 ระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และ ด้านเทคโนโลยี มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการเรียนรู้ จะแบ่งย่อยออกมาได้แก่ ระดับของการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และ ระดับองค์กร ประเภทของการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้แบบปรับตัว การเรียนรู้แบบเชิงคาดการณ์ และ การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ ทักษะสำหรับการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การคิดเชิงระบบ รูปแบบความคิด การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง การเสวนา จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย กับด้านการเรียนรู้ในบริษัทส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรเทพ ชูศรี (2543) ซึ่งทำการศึกษา การประเมินสถานะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเรียนรู้เชิงระบบ การเรียนรู้กระบวนการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้กระบวนการงาน รวมไปถึงการศึกษาของ สุภางค์ เมืองแก้ว (2545) ซึ่งได้ศึกษาการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในภาคเหนือ ในด้านปัญหาบุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง รวมไปถึงการศึกษาของ จิราภรณ์ โพธิ์เต็ง (2546) ซึ่งทำการศึกษาสถานะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านห้วยหล่ออูด อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม และรวมไปถึงการศึกษาของ สุชาดา สายทิ (2547) ซึ่งได้ศึกษา สถานะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ โรงเรียนจิตราวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความหลากหลายในทางปฏิบัติ ทักษะที่ดี การเพิ่มผู้สนับสนุน และผู้ประสบความสำเร็จ การมองอย่างเป็นระบบ ว่ามีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพบปัญหา พนักงานไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม รวมไปถึงการศึกษาของ เกษกานดา คงทวีเลิศ (2547) ซึ่งได้ศึกษา สภาพของโรงเรียนในฐานะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยมจังหวัดเชียงใหม่ ในด้าน โรงเรียนมีการคิดอย่างเป็นระบบ

ด้านองค์กร จะแบ่งย่อยออกมาได้แก่ด้านวิสัยทัศน์ วัฒนธรรม กลยุทธ์ และ โครงสร้าง จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย กับด้านองค์กรในบริษัทส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรเทพ ชูศรี (2543) ซึ่งทำการศึกษา การประเมินสถานะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการเรียนรู้กลยุทธ์ การเรียนรู้วัฒนธรรม การสนับสนุนทรัพยากรและ โครงสร้างพื้นฐาน และการประกาศเกียรติคุณ รวมไปถึงการศึกษาของ จิราภรณ์ โพธิ์เต็ง (2546) ซึ่งทำการศึกษาสถานะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ โรงเรียนบ้านห้วยหล่ออูด อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ในด้าน ปัจจัยที่นำโรงเรียนเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ อันได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรม รวมไปถึงการศึกษาของ เกษกานดา คงทวีเลิศ (2547) ซึ่งได้ศึกษา สภาพของโรงเรียนในฐานะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ โรงเรียนมงฟอร์ต

วิทยาลัย แผนกมัธยมจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งพบว่ามีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านบุคลากร จะแบ่งย่อยออกมาได้แก่ด้าน ผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้า หุ่นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพลายเออร์และผู้ขาย และ ชุมชน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย กับด้านบุคลากรในบริษัทส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภางค์ เมืองแก้ว (2545) ซึ่งได้ศึกษาการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในภาคเหนือ ในด้านปัญหาบุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง และ ปัญหาบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านพัฒนาบุคลากรไม่มีความสามารถเพียงพอ รวมไปถึง จิราภรณ์ โพธิ์เต็ง (2546) ซึ่งทำการศึกษาสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านห้วยหล่อดุก อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ในด้าน บทบาทของผู้บริหาร บทบาทของพนักงาน มีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมไปถึงการศึกษาของ เกษกานดา คงทวีเลิศ (2547) ซึ่งได้ศึกษา สภาพของโรงเรียนในฐานะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยมจังหวัดเชียงใหม่ ในด้าน การพัฒนาบุคลากร มีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านความรู้ จะแบ่งย่อยออกมาได้แก่ด้าน การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ การประยุกต์ใช้ และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย กับด้านความรู้ในบริษัทส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิราภรณ์ โพธิ์เต็ง (2546) ซึ่งทำการศึกษาสภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนบ้านห้วยหล่อดุก อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านพบปัญหาทรัพยากรไม่เพียงพอ เป็นปัญหาต่อการเผยแพร่ความรู้ รวมไปถึงการศึกษาของ สุชาดา สายทิ (2547) ซึ่งได้ศึกษา สภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนจิตราวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการจัดข้อมูลที่ถูกต้องและค้นหาง่ายสำหรับผู้ร่วมงานใหม่ยังมีน้อย แหล่งเรียนรู้มีความหลากหลายที่ความเหมาะสมกับแต่ละบุคคลน้อย การสนับสนุนและจัดช่วงเวลาให้บุคลากรทำงานได้อิสระยังมีน้อย เป็นปัญหาในด้านความรู้ ซึ่งมีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านเทคโนโลยี จะแบ่งย่อยออกมาได้แก่ด้าน เทคโนโลยีสำหรับการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้ จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย กับด้านเทคโนโลยีในบริษัทส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เกษกานดา คงทวีเลิศ (2547) ซึ่งได้ศึกษา สภาพของโรงเรียนในฐานะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกมัธยมจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการมีเทคโนโลยีสนับสนุนการ

เรียนรู้ รวมไปถึงการศึกษาของ สุชาดา สายทิ (2547) ซึ่งได้ศึกษา สภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนจิตรราวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านปัญหาความไม่เพียงพอในแหล่งเรียนรู้สารสนเทศสำหรับบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

1. ด้านการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ความคิดเห็นในด้านพนักงานมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน และด้านเทคโนโลยี เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากการเรียนรู้ที่พนักงาน มีโอกาส และเวลาในการเรียนรู้มากที่สุด ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรงที่พนักงานทุกคนได้รับในบริษัท อย่างไรก็ตาม ในด้าน หน่วยงานต่าง ๆ มีการแบ่งปันความรู้แก่กันและกัน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ถึงแม้หน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัทมีการทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับผู้จัดการ แต่ในส่วนการถ้าวเคราะห์ในข้อมูลในระดับชั้นงานเห็นว่า พนักงานที่อยู่ในระดับผู้ชำนาญการ หรือ ระดับผู้จัดการ ซึ่งจะมีการจัดประชุมข้ามหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นหน่วยงานที่จะได้รับข่าวสารและความรู้ของหน่วยงานอื่น ๆ และพนักงานใหม่ จะมีความกระตือรือร้นในการหาข้อมูลจากทุกส่วน จึงมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ส่วนพนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีระดับชั้นงาน 6-7 จะมุ่งเน้นในงานของหน่วยงานของตนเองเป็นหลักก่อน จึงมีความคิดเห็นด้วยในด้านการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงานน้อย และ ผู้บริหารมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ หมายถึง เห็นปัญหาในด้านนี้เช่นกัน ดังนั้นบริษัทควรใช้ช่องทาง intranet หรือ การส่ง e-mail เกี่ยวกับความรู้ของหน่วยงานอื่น ๆ ในการแบ่งปันความรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานให้มากขึ้น โดยให้ทางผู้จัดการมีความรับผิดชอบโดยตรง

2. ด้านองค์กร

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ความคิดเห็นในด้าน ค่านิยม AISWAY@FASTMOVING สนับสนุนกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากในด้านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างจริงจัง และการปลูกฝังในทุกระดับ ทำให้ค่านิยม และ วัฒนธรรมองค์กรมีความเข้มแข็ง พนักงานเห็นความสำคัญ และ ทราบถึงผลซึ่งส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างไรก็ตามในด้านบริษัทที่มีการให้รางวัลที่จูงใจแก่พนักงานที่มีการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากยัง

ไม่มีการให้รางวัลอย่างเป็นรูปธรรม การให้รางวัลในปัจจุบันจะเป็นในด้านการให้ความคิดสร้างสรรค์ บริษัทควรเริ่มการจูงใจในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน เช่น การให้รางวัล ต่อยอดในการเรียนรู้ด้านอื่นที่สูงขึ้น เป็นเงื่อนไขในการอบรมนอกสถานที่ เช่น ให้อบรมในด้าน E-learning ให้ครบก่อนจึงจะมีสิทธิในการอบรม หรือ จัดการสอบวัดความรู้ในการปรับฐานเงินเดือน หรือ ในกรณีเลื่อนตำแหน่ง

3. ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ความคิดเห็นในด้าน พนักงานรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากงานของบริษัทที่เป็นงานบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างสูง การรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ รวมถึงข้อมูลของลูกค้าเป็นแหล่งความรู้สำคัญที่จะทำให้บริษัทมีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น อย่างไรก็ตามด้านพันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับทางบริษัท เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจากพนักงานได้รับการอบรมโดยตรงจากทางบริษัทมาก และ พันธมิตรมีการอบรม หรือ ให้ความรู้แก่พนักงานน้อยกว่า เมื่อเทียบกับการอบรมโดยตรงจากบริษัท ทางผู้บริหารอาจเพิ่มความสำคัญในการอบรม หรือ แบ่งปันความรู้กับพันธมิตรให้มากขึ้น เช่น จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือ จัดสัมมนา

4. ด้านความรู้

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ความคิดเห็นในด้าน บริษัทผลักดันให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากการรณรงค์ค่านิยมในองค์กร ให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ และ การประเมินผลของพนักงานที่มีดัชนีชี้วัดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้พนักงานมีความตื่นตัวในด้านนี้มาก ผู้ศึกษาเห็นว่า การมีความคิดสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีส่วนมาจากพนักงานในบริษัทโดยตรง ทางบริษัทจึงควรมีการให้ความสำคัญต่อไป อย่างไรก็ตามในด้านบริษัทมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน เป็นด้านที่มีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ถึงแม้ว่าการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงานจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ แต่ความรู้และการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นไม่มีการจัดเก็บ หรือ ส่งเสริมอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่า ในการพัฒนาในทุกระดับ บริษัทมีการเน้นการเรียนรู้ในระดับบุคคล ระดับทีมแล้ว แต่หากพนักงานยังให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงานน้อย จะเป็นอุปสรรคในการที่จะให้การเรียนรู้เกิดขึ้นทั่วทั้งบริษัท

5. ด้านเทคโนโลยี

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ความคิดเห็นในด้าน บริษัทมีการสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากบริษัทได้มุ่งเน้นการเข้าถึง

ความรู้ผ่านทางระบบ Intranet ของบริษัทมากขึ้น รวมถึงระบบ E-learning พนักงานเริ่มมีการใช้งานมากขึ้น ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ผ่านระบบและเทคโนโลยีมากขึ้น นอกจากนี้พนักงานมีความต้องการความรวดเร็วในการเข้าถึงแหล่งความรู้ผ่านระบบให้มากขึ้น เนื่องจากต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ที่นาน ทางผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า บริษัทควรทำสื่อในรูปแบบอื่นที่มีความง่ายมากขึ้น เช่น ทำเป็น VCD ความรู้ หรือ เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ที่พนักงานสามารถนำไปเรียนรู้ที่บ้านได้ เพราะการเรียนรู้ผ่านระบบของบริษัทต้องเรียนรู้ในบริษัทเท่านั้นทำให้เกิดความไม่เหมาะสมทางด้านเวลา อย่างไรก็ตามด้านบริษัทมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้เป็นทีม เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งบริษัทควรส่งเสริมในด้านนี้ให้มากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีในการช่วยเหลือและให้การสนับสนุนให้การเรียนรู้เป็นทีม รวมถึงการเรียนรู้ข้ามหน่วยงานเกิดผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. จากการศึกษา ความคิดเห็นที่พนักงานในบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือด้านการเรียนรู้ และ ด้านเทคโนโลยี และ ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด คือด้านองค์กร และ ด้านบุคลากร จากระบบย่อยทั้ง 5 ด้าน ผู้ศึกษาจึงเสนอให้ควรทำการศึกษาต่อในเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ โดยเฉพาะด้าน การเรียนรู้ องค์กร บุคลากร และ เทคโนโลยี การศึกษาดังกล่าวจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงาน ที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุดและน้อยที่สุด ซึ่งจะสะท้อนถึงบริษัท ว่าบริษัทมีจุดแข็ง หรือ จุดอ่อนในการดำเนินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างไร เพื่อปรับปรุงจุดอ่อน และ ส่งเสริมจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้น

2. ผู้ศึกษาเห็นว่า ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ทางด้านอายุงานในบริษัทของพนักงาน น่าจะเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีปัจจัยนี้เพิ่มเติมในการศึกษา

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กับบริษัทอื่นที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน เช่น ดีแทค ทรูมูฟ ว่ามีความคิดเห็นของพนักงานต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไร และในกลุ่มธุรกิจเดียวกันมีความจำเป็นแค่ไหน สำหรับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

4. ควรศึกษาถึงแนวโน้ม การเรียนรู้อื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษา หรือ กับการปรับปรุงองค์กรให้เข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ดีมากยิ่งขึ้น