

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินความเป็นองค์การการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท
เทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด

ผู้เขียน นายสุรวงศ์ วรรณวิสันต์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร. เขมกร ไชยประสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อประเมินความเป็นองค์การ
เรียนรู้ของบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด ได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับ
บุคลากรทั้งหมดของบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 60 คน และ
ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์
ความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อสถานะความเป็นองค์การ
เรียนรู้ของบริษัท ตามแนวคิดเกี่ยวกับ องค์การการเรียนรู้ในระดับ ส่วนใหญ่เห็นด้วย ซึ่งเรียง
ตามลำดับค่าเฉลี่ย ตามมุมมอง 7 ด้านในการดำเนินการ ได้ดังนี้คือ มิติกลยุทธ์ภาวะผู้นำกับการ
เรียนรู้ มติการร่วมมือระหว่างกันและการเรียนรู้ของทีม มติการซักถามและการสื่อสาร มติการ
ถ่ายโอนอำนาจให้คนในองค์กร มติ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มติ การเชื่อมโยงองค์กรกับ
สิ่งแวดล้อม และระบบที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งปัจจัยย่อยในแต่ละ มุมมองการ
ดำเนินการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ปรากฏผลดังนี้

มติ กลยุทธ์ภาวะผู้นำกับการเรียนรู้ ได้แก่ บริษัทมีหัวหน้างานที่พร้อมจะมอบหมาย
อำนาจให้กับผู้อื่นในการช่วยให้บริษัทสามารถหลุดลวงวิสัยทัศน์ได้ ซึ่งมีติกลยุทธ์ภาวะผู้นำกับการ
เรียนรู้ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับส่วนใหญ่เห็นด้วย

มติ การร่วมมือระหว่างกันและการเรียนรู้ของทีม ได้แก่ ทีมงานมีอิสระในความคิดที่จะสามารถปรับเปลี่ยนลักษณะการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งมีมติการร่วมมือระหว่างกันและการเรียนรู้ของทีม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับส่วนใหญ่เห็นด้วย

มติ การซักถามและการสื่อสาร ได้แก่ บุคลากรสามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลต่อสถานภาพในที่ทำงาน ซึ่งมีมติการซักถามและการสื่อสาร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับส่วนใหญ่เห็นด้วย

มติ การถ่ายโอนอำนาจให้คนในองค์กร ได้แก่ บริษัทเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถควบคุมทรัพยากร ต่างๆ ที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ ซึ่งมีมติ การถ่ายโอนอำนาจให้คนในองค์กร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับส่วนใหญ่เห็นด้วย

มติ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ซึ่งมีมติการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับส่วนใหญ่เห็นด้วย

มติ การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ บริษัทสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นที่ความต้องการของลูกค้าโดยใช้หลักเอาใจเข้ามาใส่ใจ เรา ซึ่งมีมติการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับส่วนใหญ่เห็นด้วย

ระบบที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ร่วมกัน ได้แก่ บริษัทใช้หลักการสื่อสารสองทาง มีการเปิดโอกาสและช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการบริหารงานของบริษัทได้ ซึ่งระบบที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ร่วมกัน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองการดำเนินการทั้ง 7 ด้านกับความเป็นองค์กรการเรียนรู้แบบองค์รวมของ บริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับ มุมมองการดำเนินการทั้ง 7 ด้านมากขึ้น บริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด จะมีการเรียนรู้แบบองค์รวมเพิ่มมากขึ้น เช่นกัน

Independent Study Title Learning Organization Evaluation of Employees of Turnkey
Communication Services Company Limited

Author Mr. Surawong Wankawisan

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Orapin Santidhirakul Advisor

Lecturer Dr. Kemakorn Chaipasit Co-advisor

ABSTRACT

This independent study has a main objective to study and evaluate in leaning organization of Turnkey Communication Services Company Limited by applying the learning organization concept.

Data were collected by questionnaires which asked all personnel of the Turnkey Communication Services Company Limited in 2009; 60 people, and also were analyzed by descriptive statistics; percentage, frequency, mean, and correlation coefficient.

Results found that respondents acknowledged in conditions of the learning organization; followed to the learning organization concept, in a “mostly agreeing” level, which were respectively ranked by their means – from the 7 operation attitudes – as namely; Leaders Model and Support Learning, Encourage Collaboration and Team Learning, Promote Inquiry and Dialogue, Empower People towards a Collective Vision, Create Continuous Learning Opportunities, Connect the Organization to its Environment, and Establish Systems to Capture and Share Learning. Sub-factors in each operation attitude which gained the highest means were as follows.

The Leaders Model and Support Learning related to the company leaders who were ready to authorize their responsibilities to the others being helpful for their company achievements. This sub-factor was fallen in a “mostly agreeing” level.

The Encourage Collaboration and Team Learning associated with the independent teamwork that could unlimitedly create for being adaptable supporting to their set targets. This sub-factor gained the overall comment in a level of “mostly agreeing”.

The Promote Inquiry and Dialogue described to personnel’s questions which could be made to ask in diverse enquiries about performances without any worry in their working statuses, which were fallen in a “mostly agreeing” level.

The Empower People towards a Collective Vision related to opportunities opened by the company to support their personnel being able to control various demanded resources in their performances to be finished. This sub-factor was fallen in a “mostly agreeing” level.

The Create Continuous Learning Opportunities associated with the personnel who offered to help among themselves to learn several topics, which was in a level of “mostly agreeing”.

The Connect the Organization to its Environment meant to the company vision to encourage every personnel mainly concentrating to customer’s demands with a concept of being a part of the other’s hearts. This sub-factor was in a level of “mostly agreeing”.

The Establish Systems to Capture and Share Learning was that the company had applied the two-way communication concept with opened opportunities and diverse channels in order to provide the personnel being able to propose their comments about the company administration, which was in a learning level of “mostly non-agreeing”.

After the relationship – between the 7 operation attitudes and holistic - leaning organization of Turnkey Communication Services Company Limited – was analyzed, it was found that the relationship was the statistical significance at 0.01, which was fallen in one direction from medium to high levels. It could be explained that if the 7 operation attitudes are more concentrated, the Turnkey Communication Services Company Limited will be in more the learning organization.