

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

โทรคมนาคม (Telecommunication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างกันในระยะทางไกล ๆ โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารเหมือนกับการสื่อสารข้อมูล แต่สามารถส่งได้ทั้งข้อมูล (Data) และเสียงพูด (Voice) เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้มนุษย์ในปัจจุบันสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้แม้ว่าจะอยู่ห่างไกลกัน แลไหนก็ตาม จึงก่อให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนี้กับธุรกิจ เพื่อสร้างทางเลือกการตัดสินใจและอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น (พีดีซี, 2552 : ออนไลน์) จากงานวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจโทรคมนาคมกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ กล่าวคือเมื่ออัตราการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 เศรษฐกิจของประเทศนั้นจะเติบโตขึ้นร้อยละ 0.6 จากการศึกษาพบว่า กิจกรรมโทรคมนาคมมีผลทำให้เศรษฐกิจในประเทศที่เป็นตลาดเกิดใหม่ขยายตัวเร็วกว่าตลาดที่พัฒนาแล้วถึง 2 เท่า (วรพรรณ เอื้ออาภรณ์, 2552 : ออนไลน์)

ในปี พ.ศ. 2552 ธุรกิจบริการโทรคมนาคมและธุรกิจอุปกรณ์เครือข่ายในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (ไม่รวมญี่ปุ่น) มีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจที่ซบเซาซึ่งอาจจะกินเวลาเกือบทศวรรษ ทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและเทคโนโลยีไร้สายทั่วทั้งภูมิภาคจำเป็นต้องปรับตัวให้ยืดหยุ่นในช่วงเศรษฐกิจขาลงเช่นนี้ โดยมีการตอบรับต่อสถานการณ์ในทันทีโดยมุ่งเน้นที่ด้านบริหารจัดการต้นทุนเพื่อที่จะสร้างความแข็งแกร่งในระยะยาว อย่างไรก็ตามมีการคาดการณ์ว่าตลาดบริการด้านโทรคมนาคมในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (ไม่รวมญี่ปุ่น) จะมีมูลค่าถึง 2.53 แสนล้านเหรียญสหรัฐฯ ในปี พ.ศ. 2552 โดยมีอัตราการเติบโตที่ 8.9% ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนมาจากการใช้จ่ายอย่างต่อเนื่องในด้านเครือข่ายและการเปลี่ยนแปลงระบบการสื่อสารทั้งหมดไปใช้งานบนเทคโนโลยีไอพี (IP Based) (ไอดีซี, 2552 : ออนไลน์)

บริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด (ทีเคซี) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2546 โดยมีจุดมุ่งหมายในการให้บริการงานวิศวกรรมทางด้านโทรคมนาคมและไอที โดยมีการบริการทางด้านวิศวกรรมที่ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ สามารถรองรับความต้องการของผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ (ทีเคซี, 2552 : ออนไลน์) นอกจากนี้บริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทที่เข้ามาแข่งขันในธุรกิจการให้บริการงานวิศวกรรมโทรคมนาคมนี้ ในฐานะคู่แข่งรายใหม่ จึงทำให้บริษัทมีความเสียเปรียบในด้านส่วนแบ่งตลาด อีกทั้งลูกค้ามีนโยบายการบริหารต้นทุนที่เข้มงวดขึ้น ส่งผลถึงบริษัทผู้ให้บริการด้านงาน

วิศวกรรมที่จะต้องมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งรายใหญ่ได้ บริษัทมีนโยบายที่จะพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยใช้กลยุทธ์องค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization)

เนื่องจากบริษัทมีลักษณะเป็นธุรกิจบริการ ดังนั้นคุณภาพในการให้บริการจึงมาจากวิศวกรเป็นหัวใจหลัก การเลือกนำกลยุทธ์องค์กรเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรซึ่งมีการมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของคนทำงาน (Learning Based) อยู่อย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานซึ่งอาจต้องใช้ต้นทุนในการดำเนินการสูงขึ้นและต้องใช้เวลาในการพัฒนา แต่พนักงานก็จะมี ความจงรักภักดีต่อองค์กรและสามารถทำงานสำคัญได้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังส่งผลให้ทัศนคติของบุคลากรมีความมุ่งมั่นเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และสามารถถ่ายทอดความรู้สู่ผู้อื่นได้ ทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัทบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของบริษัท ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการสร้างให้เป็นองค์กรการเรียนรู้
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาบริษัท ให้เป็นองค์กรการเรียนรู้ที่สมบูรณ์

#### นิยามศัพท์

**พนักงานบริษัท** หมายถึง พนักงานที่ทำงานให้กับบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 60 คน ประกอบด้วยซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร วิศวกร ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชีและการเงิน

**การประเมินความเป็นองค์กรการเรียนรู้** หมายถึง การประเมินความเป็นองค์กรการเรียนรู้โดยอาศัยการรับรู้ได้ของบุคลากร เพื่อประเมินความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม DLOQ ของ Karen E. Watkins และ Victoria J. Marsick และแบบสอบถามความเป็นองค์กรการเรียนรู้แบบองค์รวมที่ยึดตามคำนิยามของ Peter M.

Senge ที่กล่าวว่า องค์กรที่บุคลากรในองค์กรนั้นมุ่งมั่นที่จะเพิ่มขีดความสามารถของตน มีการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และมีการขยายขอบเขตของแบบแผนของการคิด เป็นที่ซึ่งสามารถสร้างแรงบันดาลใจใหม่ๆ ได้อย่างอิสระ และเป็นที่ซึ่งสมาชิกขององค์กรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องถึงวิธีที่จะเรียนรู้ร่วมกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved