

**ชื่อการค้นคว้าอิสระ**      การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ  
โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

**ผู้วิจัย**                    นางธัญนันท์ พงษา ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์ 2) รศ. ภาสณา สรเพชญ์พิสัย  
ปีการศึกษา 2556 จำนวน 123 หน้า คำสำคัญ การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 97 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน พบว่า พนักงานเห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านทักษะในการพัฒนาคน พบว่า พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และ สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม พบว่า พนักงานเห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พบว่าพนักงานเห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธีนำทางเพื่อการแข่งขัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พบว่าพนักงานมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่า พนักงานสามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร 2) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านแบบแผนความคิดอ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีเพศและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพนักงานเห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี และสามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**Independent study title:** Implementation of a learning organization in sales and service of telecom operators, TOT Public Company Limited.

**Researcher:** Mrs. Tanyanan Pongsa. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent Study advisors: 1) Dr. Chanthawan Soonsawad. 2) Assoc. Prof. Bhasana Sorapetphisai. Academic year: 2013. 123 pp. Keyword: Development of a learning organization.

### Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the implementation of a learning organization for sales and service telecom operators, TOT Public Company Limited, and to 2) compare the implementation of the learning organization based on personal characteristics. The sample was 97 sales and service telecom operators. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis variance.

The results of the research indicated that 1) employees have overall high opinions on the implementation of a learning organization in sales and service telecom operators employees understand the importance of work practices affecting the success of the organization; regarding the objective of self development of skills, employees are committed to their own development advancement in the workplace to become effective and are interested to learn new things to improve their potential. Concerning the objective of shared vision creation employees realize the need to have a competition strategy; regarding the Objective of team leaning, employees share their knowledge and experiences with each other, contributes to new learning. With regard to the objective of systematic thinking employees can understand that the growth or decline of the economy will affect the organization; 2) comparisons of mean score on the development of the learning organizations found that employees with different marital status had significantly different opinions in the field of conventional thinking at 0.05, and employees with different gender are of different opinions concerning creation of a shared vision at the statistically significant level of 0.05 Employees understand the need for organizations to have a KPI operational aspects and understand the goals of the agency and KPI in relation to work very well and able to understand the link between the mission of the organization and the strategy of the government, and the objective of leaning as a requires sharing a working knowledge with co-workers to support their participation in the collaboration.

Student's signature.....

Independent study Advisor' signatures 1..... 2.....