

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้	12
แนวทางการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การพัฒนารองคํการแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขาย และบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	49
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนารองคํการแห่งการเรียนรู้ ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	105
อภิปรายผล	109
ข้อเสนอแนะ	111
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	117
แบบสอบถาม	119
ประวัติผู้วิจัย	123

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม จำแนกตามเพศ	49
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม จำแนกตามอายุ	55
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม จำแนกตามสถานภาพสมรส	63
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา	70
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	76
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามเพศ	82
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	86
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	91
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	100

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี