

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทำให้องค์กรทุกแห่งต้องเผชิญกับความท้าทายที่สูงขึ้น และสร้างโอกาสที่ดีมากขึ้น ผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องและแนวโน้มทางสังคม องค์กรแบบยุคคลาสสิก (classical organization) ในศตวรรษที่ 20 ไม่สามารถดำเนินการได้ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจาก โครงสร้าง (structure) ระบบ (systems) การปฏิบัติ (practices) และวัฒนธรรม (culture) เป็นเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าและเป็นอุปสรรคทำให้ยากต่อการเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีมากมาย อาทิ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การออกนอกระบบ การร่วมทุน การรวมกิจการ รวมทั้งการนำเทคนิคการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร การเปลี่ยนแปลงองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายระดับ คือ ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม หรือระดับองค์กร โดยอาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งหมดหรือบางส่วนขององค์กร องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาเพื่อพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง ทุกองค์กรได้มองเห็นถึงความจำเป็นต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืนและสามารถที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจึงให้ความสนใจกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการภายในองค์กรของตนมากขึ้น องค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับประเภทของการเปลี่ยนแปลง และความพร้อมขององค์กรนั้น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการอยู่รอดขององค์กร

จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนจะต้องเข้าถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารได้ทุกระดับ นโยบายให้รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ เปลี่ยนสถานะเป็นบริษัทมหาชน มีการกระจายหุ้นไปสู่นักลงทุนและประชาชนทั่วไป การจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เพื่อทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการประกอบกิจการโทรคมนาคม ทำให้การแข่งขัน

ในเรื่องการให้บริการโทรคมนาคมที่ความรุนแรงยิ่งขึ้น จากกระแสการเปลี่ยนแปลงและ
แนวโน้มขยายตัวต่างๆ ของรัฐที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลกระทบต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
โดยตรง ซึ่งจากเดิมเป็นผู้กำกับดูแลและผู้ให้บริการกลายเป็นเพียงผู้ประกอบการเท่านั้น ทำให้
บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ต้องเร่งปรับเปลี่ยนตนเอง โดยการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ โครงสร้าง
และกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนธุรกิจรองรับกับการ
เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แต่การบริหารงานยังยึดหลักระบบราชการมากเกินไปทำให้ไม่เกิดการมีส่วนร่วม
ร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจการกำหนดทิศทางองค์กร ขาดการกระจายอำนาจและการ
ตัดสินใจลงสู่ระดับล่างอย่างเหมาะสม องค์กรมีขนาดใหญ่ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน
การตอบสนองไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรยังยึดติดกับรูปแบบประเพณี ทำให้
กระบวนการทำงานมีความล่าช้า ปรับตัวไม่ค่อยทันต่อการเปลี่ยนแปลง และบุคลากรส่วนใหญ่ยัง
ไม่ค่อยได้เรียนรู้และไม่เข้าใจถึงวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย อีกทั้งยังมีวัฒนธรรมขององค์กรแบบ
ราชการ เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์กรเป็นสำคัญ
นโยบายด้านองค์กรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมและสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความคิดเห็น
แลกเปลี่ยน เรียนรู้ในภาควิชาการ และประสบการณ์ รวมถึงการสอนงานเพื่อเป็นการถ่ายทอด
ความรู้และประสบการณ์ให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อสืบทอดความรู้ การพัฒนาองค์กรด้วยการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยให้สมาชิกในองค์กรได้มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง
ตลอดเวลาอันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง โดยมีปัจจัยพื้นฐานก็คือ ความรู้
ที่ต้องมีการเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยลักษณะการเรียนรู้ดังกล่าวองค์กรจะต้อง
พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะสามารถทำให้องค์กรมีสมาชิกที่มีการเรียนรู้อยู่
ตลอดเวลา สมาชิกในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้และสามารถถ่ายโอนความรู้ไปยังสมาชิกอื่น
ในองค์กรเพื่อให้เกิดผลอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
มาสร้างคุณค่าให้กับองค์กรได้อย่างสร้างสรรค์ และยั่งยืน

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจด้านโทรคมนาคมมีการแข่งขันกันสูงส่งผลกระทบต่อ
บมจ. ทีโอที ถูกคู่แข่งแย่งลูกค้าไปเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องหาวิธีปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรใน
ด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขัน เพิ่มพูนความรู้หรือทุนทาง
ปัญญาซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ฝ่ายขายและ
บริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม เป็นผู้ให้บริการ โครงข่ายด้วยรูปแบบสินค้าที่ทันสมัยและ
บริการที่ครบวงจร มุ่งเน้นงานขายและบริการอย่างชาญฉลาดพร้อมสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า
องค์กร เป็นหลักประกันความมั่นคงด้านข้อมูลข่าวสาร ตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทั้งด้านสาย
และไร้สาย และพัฒนาไปสู่สังคมสื่อสารไร้สาย ทำหน้าที่ด้านการขายและบริการสำหรับลูกค้า

องค์กรอย่างครบวงจร มุ่งเน้นงานขายและบริการพร้อมสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้าองค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจด้วยบริการที่เหนือความความหมายอย่างมีคุณค่า กระตุ้นให้ลูกค้าเพิ่มการใช้บริการมากขึ้น แย่งส่วนแบ่งจากคู่แข่งให้มากขึ้น จึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในด้านการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาองค์กร ทำให้พนักงานมีจิตใจพร้อมให้บริการ มีจิตสำนึกภักดีต่อองค์กร มีความซื่อสัตย์ มีความคิดสร้างสรรค์ องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของบุคลากรและมีบุคลากรที่เรียนรู้ตลอดเวลาและเรียนรู้ร่วมกันจะเป็นองค์กรที่รู้เท่าทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ไม่อาจคาดเดาได้ และสามารถปรับตัวอยู่รอดและประสบความสำเร็จมากกว่าองค์กรที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้

ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานที่ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มองเห็นความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรขององค์กร สำหรับการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองอันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และจะนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในเชิงบูรณาการ ทั้งทางด้านองค์ความรู้ และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัยก้าวทันการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการดำเนินการให้เป็นไปตามหลักของการบริหารพัฒนาองค์กรในลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการ ผู้ประกอบการ โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ทำการศึกษานี้ คือ พนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 130 คน (ที่มา: ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, 1 พฤษภาคม 2556) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส
- ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์การทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้

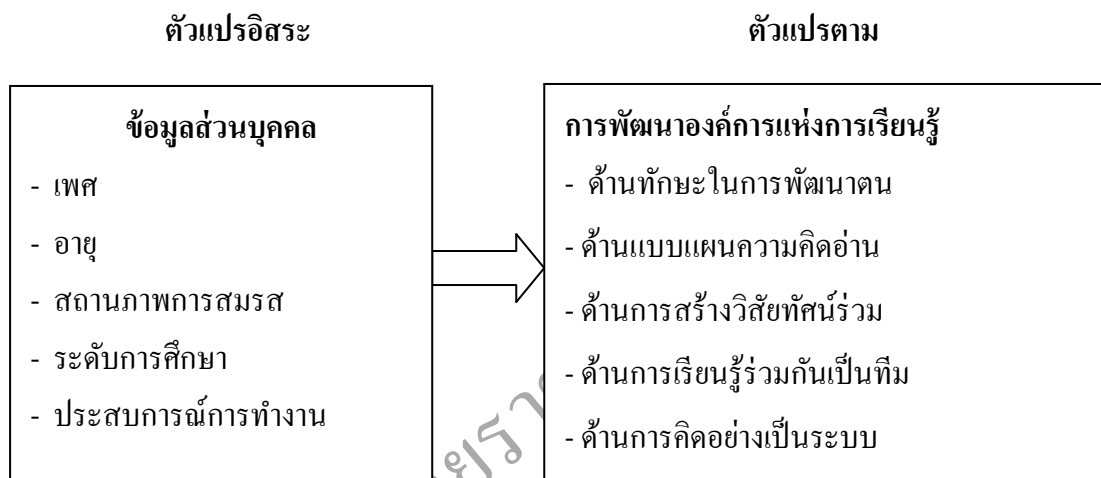
ได้แก่

- ด้านทักษะในการพัฒนาตน
- ด้านแบบแผนความคิดอ่าน
- ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม
- ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม
- ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2556

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการ ผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิด ของ Senge Peter (1990) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่เสริมสร้างให้คนในองค์กรมีอิสระที่จะขยายขอบเขตของความคิด จินตนาการในการเรียนรู้ และร่วมกันแบ่งปันความรู้ที่ได้มาและพัฒนาจนถึงขั้นที่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ส่งผลให้องค์กรกลายสภาพเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การที่องค์กรมีการสนับสนุนในด้านการเรียนรู้ในทุกๆระดับโดยนำความรู้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

- **ด้านทักษะในการพัฒนาตน** หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรมีความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ สร้างความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคาดหวังของตนเอง มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาใช้ข้อมูลและเหตุผลคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ ตั้งใจและพยายามเรียนรู้ ใช้จิตสำนึกในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ตนเองอยู่เสมอ

- **ด้านแบบแผนความคิดอ่าน** หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรมีแบบแผนความคิดจากทัศนคติ จิตใต้สำนึกที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเอง และข้อมูลจริง จนกลายเป็นกรอบความคิดที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ สามารถทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นได้อย่างเหมาะสม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นพื้นฐานของวุฒิภาวะ (emotional quotient: EQ)

- **ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม** หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรมีวิสัยทัศน์ของตนเองซึ่งเกิดจากกระบวนการคิดของตนเองอย่างอิสระ โดยแต่ละคนจะแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ของตน ร่วมกันตั้งเป้าหมายมีความรับผิดชอบร่วมกัน และมีมุมมองร่วมกันกับผู้ร่วมงานและองค์กรรับรู้ วิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกันแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมกันในการสร้างวิสัยทัศน์ และมีทิศทางไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

- **ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม** หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กร โดยอาศัยความรู้ ความคิด มีการกระตุ้นให้มีกลุ่มการสนทนา การอภิปราย และนำมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อหาข้อสรุปร่วมกันทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

- **ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ** หมายถึง การมีหลักวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ มองเห็นภาพรวมและทำความเข้าใจเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เห็นความซับซ้อน และเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ ของระบบย่อยได้ และสามารถแก้ไขปัญหาซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ผู้ประกอบการโทรคมนาคม หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการ โทรคมนาคม และได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม ทำหน้าที่กำกับดูแลควบคุม และบริหารจัดการทรัพยากรด้านโทรคมนาคมอย่างรอบคอบและเหมาะสม ในที่นี้หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2. นำผลการวิจัยไปใช้ในการเตรียมความพร้อมด้านตัวบุคลากร สำหรับการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนบริหารองค์การด้านการจัดการความรู้ และพัฒนาบุคลากรขององค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรมีความพร้อมและสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีการพัฒนาด้านบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เป็นองค์กรที่มีความทันสมัยก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และสามารถพัฒนาบริษัท ทีโอที ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างยั่งยืน

3. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กร