

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการ
ผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการ
ผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขาย
และบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	38	39.18
2. หญิง	59	60.82
รวม	97	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 25 ปี	10	10.31
2. 25 - 40 ปี	58	59.79
3. 41 - 55 ปี	21	21.65
4. มากกว่า 55 ปี	8	8.25
รวม	97	100.00
สถานภาพการสมรส		
1. โสด	46	47.42
2. สมรส	46	47.42
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	5.15
รวม	97	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	2.06
2. ปริญญาตรี	78	80.41
3. สูงกว่าปริญญาตรี	17	17.53
รวม	97	100.00
ประสบการณ์การทำงาน		
1. 1 – 5 ปี	11	11.34
2. 5 – 10 ปี	35	36.08
3. มากกว่า 10 ปี	51	52.58
รวม	97	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.82 อายุ 25- 40 ปี ร้อยละ 59.79 รองลงมา 41- 55 ปี ร้อยละ 21.65 และน้อยที่สุด มากกว่า 55 ปี ร้อยละ 8.25 สถานภาพ โสด และสมรส ร้อยละ 47.42 รองลงมา หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 5.15 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 78.00 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.53 และน้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.06 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 52.58 รองลงมา 5 – 10 ปี ร้อยละ 36.08 และน้อยที่สุด 1 – 5 ปี ร้อยละ 11.34

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการ
ผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านทักษะในการพัฒนาตน						
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.24	0.75	4.03	0.74	4.11	0.75
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.26	0.72	4.08	0.77	4.15	0.75
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	4.24	0.68	4.02	0.73	4.10	0.71
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	4.13	0.84	3.86	0.82	3.97	0.83
5. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.89	0.92	3.69	0.77	3.77	0.84
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	3.97	0.75	3.80	0.74	3.87	0.74
รวม	4.12	0.67	3.92	0.63	4.00	0.65
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน						
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	4.24	0.79	3.81	0.71	3.98	0.76
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	4.21	0.66	3.90	0.74	4.02	0.72
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ	4.03	0.82	3.86	0.68	3.93	0.74
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	4.00	0.77	4.05	0.68	4.03	0.71
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร	4.11	0.73	4.07	0.69	4.08	0.70
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	4.08	0.78	3.98	0.63	4.02	0.69
รวม	4.11	0.61	3.95	0.51	4.01	0.55

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม						
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	4.18	0.73	3.86	0.66	3.99	0.70
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	4.16	0.75	3.93	0.64	4.02	0.69
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน	4.02	0.64	3.98	0.80	4.09	0.75
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น	4.13	0.78	3.83	0.81	3.95	0.81
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	4.13	0.78	3.73	0.74	3.89	0.78
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	4.08	0.82	3.76	0.80	3.89	0.81
รวม	4.16	0.62	3.85	0.58	3.97	0.61
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม						
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน	4.00	0.74	3.83	0.79	3.90	0.77
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	3.92	0.71	3.80	0.80	3.85	0.77
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.95	0.66	3.81	0.80	3.87	0.74
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.79	0.74	3.88	0.81	3.85	0.78
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ	3.92	0.71	3.98	0.63	3.96	0.66
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.84	0.82	3.88	0.56	3.87	0.67
รวม	3.90	0.57	3.86	0.59	3.88	0.58

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายชายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ						
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร	3.97	0.75	3.88	0.77	3.92	0.76
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.71	0.69	3.80	0.69	3.76	0.69
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.71	0.77	3.71	0.70	3.71	0.72
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	3.76	0.71	3.76	0.70	3.76	0.70
29. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	3.76	0.85	3.73	0.78	3.74	0.81
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นลางร้ายนำได้	3.92	0.78	3.73	0.74	3.80	0.76
รวม	3.81	0.59	3.77	0.60	3.78	0.59
รวมทั้งหมด	4.02	0.50	3.87	0.47	3.93	0.49

จากตารางที่ 4.2 พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายชายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน

พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77 - 4.15$) ทุกรายการ คือ

1. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น

5. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่
6. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมามีผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงาน เพศชาย และเพศหญิง
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน

พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93 - 4.08$) ทุกรายการ คือ

1. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร
2. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
3. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ

4. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน

5. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน

6. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้สำหรับการตัดสินใจ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงาน เพศชาย และเพศหญิง
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89 - 4.09$) ทุกรายการ คือ

1. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน

2. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน
3. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
4. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น
5. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี
6. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงาน เพศชาย และเพศหญิง

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85 - 3.96$) ทุกรายการ คือ

1. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ
2. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน
3. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
4. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม
5. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ
6. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์กร

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงาน เพศชาย และเพศหญิง

ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71 - 3.92$) ทุกรายการ คือ

1. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร
2. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้
3. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานภายในอื่น ๆ
4. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันทำให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ

5. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

6. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอนเมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงาน เพศชาย และเพศหญิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามอายุ

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 50 ปี		มากกว่า 55 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านทักษะในการพัฒนาตน										
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	3.90	0.57	4.09	0.80	4.24	0.70	4.25	0.71	4.11	0.75
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้านเพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.90	0.74	4.16	0.79	4.24	0.70	4.25	0.71	4.15	0.75
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	3.80	0.63	4.09	0.78	4.29	0.56	4.13	0.64	4.10	0.71
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือ ทดลองใช้ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	3.70	0.82	3.98	0.87	4.10	0.77	3.88	0.83	3.97	0.83
5. ตลอดระยะเวลา 2 - 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.40	0.97	3.76	0.76	4.00	0.89	3.75	1.04	3.77	0.84
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	3.50	0.85	3.84	0.70	4.14	0.73	3.75	0.89	3.87	0.74
รวม	3.70	0.64	3.99	0.65	4.17	0.65	4.00	0.69	4.00	0.65

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 50 ปี		มากกว่า 55 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน										
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	3.80	0.92	3.98	0.76	4.05	0.67	4.00	0.93	3.98	0.76
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	4.00	0.47	3.98	0.78	4.14	0.65	4.00	0.76	4.02	0.72
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้สำหรับการตัดสินใจ	3.50	0.53	4.03	0.72	3.95	0.80	3.63	0.74	3.93	0.74
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	4.10	0.74	4.05	0.69	3.86	0.79	4.25	0.71	4.03	0.71
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร	4.20	0.79	4.10	0.67	3.90	0.77	4.25	0.71	4.08	0.70
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูลข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	3.80	0.63	4.05	0.74	4.00	0.63	4.13	0.64	4.02	0.69
รวม	3.90	0.43	4.03	0.55	3.98	0.63	4.04	0.62	4.01	0.55

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 50 ปี		มากกว่า 55 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม										
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	3.90	0.57	4.02	0.76	3.95	0.67	4.00	0.53	3.99	0.70
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	4.00	0.47	4.07	0.72	3.86	0.73	4.13	0.64	4.02	0.69
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน	4.30	0.82	4.10	0.74	4.00	0.71	4.00	0.93	4.09	0.75
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น	4.10	0.74	3.88	0.80	3.95	0.86	4.25	0.89	3.95	0.81
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	3.50	0.97	3.91	0.71	3.95	0.80	4.00	0.93	3.89	0.78
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	3.60	0.84	3.91	0.78	3.95	0.86	3.88	0.99	3.89	0.81
รวม	3.90	0.49	3.98	0.62	3.94	0.68	4.04	0.56	3.97	0.61

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 50 ปี		มากกว่า 55 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม										
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน	3.40	0.52	4.02	0.74	3.86	0.85	3.75	0.89	3.90	0.77
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	3.50	0.53	3.90	0.77	3.90	0.83	3.75	0.89	3.85	0.77
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.70	0.67	3.88	0.75	3.90	0.77	3.88	0.83	3.87	0.74
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.60	0.84	3.83	0.80	3.90	0.83	4.13	0.35	3.85	0.78
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ	3.80	0.79	3.98	0.61	3.90	0.77	4.13	0.64	3.96	0.66
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.50	0.71	3.84	0.62	3.95	0.80	4.25	0.46	3.87	0.67
รวม	3.58	0.52	3.91	0.54	3.90	0.69	3.98	0.58	3.88	0.58

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 50 ปี		มากกว่า 55 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ										
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร	3.60	0.84	3.93	0.70	4.05	0.74	3.88	1.13	3.92	0.76
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.50	0.71	3.81	0.66	3.76	0.70	3.75	0.89	3.76	0.69
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.40	0.70	3.71	0.68	3.86	0.73	3.75	1.04	3.71	0.72
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	3.50	0.71	3.74	0.69	3.81	0.75	4.13	0.64	3.76	0.70
29. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	3.20	0.79	3.79	0.72	3.86	0.91	3.75	1.04	3.74	0.81
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้	3.50	0.53	3.83	0.73	3.86	0.85	3.88	0.99	3.80	0.76
รวม	3.45	0.51	3.80	0.52	3.86	0.67	3.85	0.87	3.78	0.59
รวมทั้งหมด	3.71	0.39	3.94	0.44	3.97	0.60	3.98	0.63	3.93	0.49

จากตารางที่ 4.3 พนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ของฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน

พนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70 - 3.90$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น

5. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่อายุ 25 – 40 ปี 41 - 50 ปี และมากกว่า 55 ปี ยกเว้นรายการ ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76, 4.00$ และ 3.75 ตามลำดับ)

ด้านแบบแผนความคิดอ่าน

พนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50 - 4.20$) ทุกรายการ คือ

1. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ
2. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
3. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ
4. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน

5. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกัน

6. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่อายุ 25 – 40 ปี 41 - 50 ปี และมากกว่า 55 ปี

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

พนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.30$) ทุกรายการ คือ

1. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน
2. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น
3. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน
4. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
5. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล
6. ทราบดีและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่อายุ 25 – 40 ปี 41 - 50 ปี และมากกว่า 55 ปี

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

พนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.80$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ
2. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
3. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์กร

4. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ
5. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่อายุ 25 – 40 ปี 41 -5 0 ปี และมากกว่า 55 ปี ยกเว้นรายการ มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.02, 3.86 และ 3.75 ตามลำดับ)

ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พนักงานที่อายุน้อยกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.50 – 3.60) จำนวน 4 รายการ คือ

1. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์การ
2. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานภายในอื่นๆ
3. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันทำให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ
4. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์การเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่อายุ 25 - 40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.71 – 3.93) ทุกรายการ คือ

1. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์การ
2. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์การเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้
3. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานภายในอื่นๆ
4. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
5. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันทำให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ
6. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่อายุ 41 -5 0 ปี และมากกว่า 55 ปี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านทักษะในการพัฒนาตน								
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.13	0.75	4.13	0.78	3.80	0.45	4.11	0.75
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้านเพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.17	0.77	4.20	0.72	3.60	0.89	4.15	0.75
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการตัดสินใจวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	4.09	0.72	4.17	0.68	3.60	0.89	4.10	0.71
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	3.80	0.91	4.17	0.71	3.60	0.89	3.97	0.83
5. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.70	0.92	3.85	0.76	3.80	0.84	3.77	0.84
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	3.85	0.84	3.91	0.63	3.60	0.89	3.87	0.74
รวม	3.96	0.69	4.07	0.61	3.67	0.68	4.00	0.65
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน								
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	4.04	0.84	4.00	0.67	3.20	0.45	3.98	0.76
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	4.07	0.77	4.04	0.67	3.40	0.55	4.02	0.72
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ	4.00	0.76	3.93	0.71	3.20	0.45	3.93	0.74
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	4.09	0.72	4.04	0.70	3.40	0.55	4.03	0.71
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร	4.22	0.70	4.00	0.70	3.60	0.55	4.08	0.70
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	4.04	0.67	4.02	0.75	3.80	0.45	4.02	0.69
รวม	4.08	0.51	4.01	0.59	3.43	0.37	4.01	0.55

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามสถานภาพการสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม								
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	4.02	0.77	4.00	0.63	3.60	0.55	3.99	0.70
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	4.15	0.67	3.93	0.71	3.60	0.55	4.02	0.69
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน	4.37	0.74	3.91	0.66	3.20	0.45	4.09	0.75
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น	4.11	0.85	3.85	0.76	3.40	0.55	3.95	0.81
17. ทราบดีและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	3.96	0.84	3.85	0.73	3.60	0.55	3.89	0.78
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	3.89	0.92	3.91	0.72	3.60	0.55	3.89	0.81
รวม	4.08	0.61	3.91	0.61	3.50	0.35	3.97	0.61
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม								
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน	4.00	0.73	3.89	0.80	3.00	0.00	3.90	0.77
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	3.93	0.74	3.85	0.79	3.00	0.00	3.85	0.77
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.85	0.70	3.96	0.79	3.20	0.45	3.87	0.74
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาหารือกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.76	0.82	3.96	0.73	3.60	0.89	3.85	0.78
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ	4.00	0.67	3.93	0.68	3.80	0.45	3.96	0.66
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.80	0.62	3.93	0.74	3.80	0.45	3.87	0.67
รวม	3.89	0.53	3.92	0.63	3.40	0.30	3.88	0.58

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามสถานภาพการสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ								
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการ ตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลต่อองค์กร	3.83	0.80	4.04	0.73	3.60	0.55	3.92	0.76
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อน ร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.74	0.71	3.80	0.69	3.60	0.55	3.76	0.69
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาใน การทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.65	0.79	3.78	0.66	3.60	0.55	3.71	0.72
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ งานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	3.76	0.71	3.80	0.72	3.40	0.55	3.76	0.70
29. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณา ทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่าง ถูกต้อง	3.76	0.85	3.80	0.78	3.00	0.00	3.74	0.81
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตาม ให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวนำได้	3.76	0.71	3.89	0.82	3.40	0.55	3.80	0.76
รวม	3.75	0.59	3.86	0.60	3.43	0.30	3.78	0.59
รวมทั้งหมด	3.95	0.45	3.95	0.52	3.49	0.38	3.93	0.49

จากตารางที่ 4.4 พนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน

พนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70 - 4.17$) ทุกรายการ คือ

1. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
2. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน
4. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่
5. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสัมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น
6. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพการสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ด้านแบบแผนความคิดอ่าน

พนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 - 4.22$) ทุกรายการ คือ

1. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ
2. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน
3. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ
4. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน
5. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน
6. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้สำหรับการตัดสินใจ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพการสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

พนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60 - 3.80$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน

2. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

พนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89 - 4.37$) ทุกรายการ คือ

1. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน

2. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน

3. ยอมรับได้ว่าองค์การจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น

4. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

5. ทราบดีและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี

6. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพการสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ยกเว้น หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 2 รายการ คือ เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน และยอมรับได้ว่าองค์การจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$ และ 3.40 ตามลำดับ)

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

พนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76 - 4.00$) ทุกรายการ คือ

1. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน

2. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ

3. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ

4. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

5. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม

6. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์กร

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพการสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

พนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60 - 3.80$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ

2. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม

3. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์กร

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65 - 3.83$) ทุกรายการ คือ

1. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลต่อองค์กร

2. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ

3. สามารถแก้ปัญหการทำงาน โดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

4. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้

5. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานภายในอื่นๆ
 6. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน
- พนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) จำนวน 3 รายการ คือ
1. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร
 2. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานภายในอื่นๆ
 3. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านทักษะในการพัฒนาตน								
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของคนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.00	1.41	4.09	0.74	4.24	0.75	4.11	0.75
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้านเพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.50	0.71	4.15	0.76	4.12	0.78	4.15	0.75
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	4.00	0.00	4.10	0.73	4.12	0.70	4.10	0.71
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	4.50	0.71	3.92	0.86	4.12	0.70	3.97	0.83
5. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	4.50	0.71	3.74	0.81	3.82	0.95	3.77	0.84
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	4.00	0.00	3.83	0.75	4.00	0.79	3.87	0.74
รวม	4.25	0.59	3.97	0.65	4.07	0.72	4.00	0.65
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน								
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	4.50	0.71	3.96	0.78	4.00	0.71	3.98	0.76
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	3.50	0.71	4.03	0.74	4.06	0.66	4.02	0.72
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ	3.50	0.71	3.94	0.74	3.94	0.75	3.93	0.74
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	4.00	1.41	4.06	0.71	3.88	0.70	4.03	0.71
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร	4.00	1.41	4.13	0.69	3.88	0.70	4.08	0.70
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	4.00	1.41	4.06	0.67	3.82	0.73	4.02	0.69
รวม	3.92	1.06	4.03	0.54	3.93	0.62	4.01	0.55

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม								
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	3.50	0.71	3.99	0.69	4.06	0.75	3.99	0.70
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	3.50	0.71	4.05	0.66	3.94	0.83	4.02	0.69
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน	3.50	0.71	4.14	0.73	3.94	0.83	4.09	0.75
16. ขอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น	4.00	1.41	3.97	0.79	3.82	0.88	3.95	0.81
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	4.00	1.41	3.88	0.76	3.88	0.86	3.89	0.78
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	4.00	1.41	3.88	0.81	3.88	0.86	3.89	0.81
รวม	3.75	1.06	3.99	0.57	3.92	0.77	3.97	0.61
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม								
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน	4.00	0.00	3.92	0.80	3.76	0.66	3.90	0.77
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	4.00	0.00	3.86	0.78	3.76	0.75	3.85	0.77
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	4.00	0.00	3.88	0.77	3.76	0.66	3.87	0.74
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.00	0.00	3.85	0.81	3.82	0.73	3.85	0.78
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ	4.50	0.71	3.97	0.64	3.82	0.73	3.96	0.66
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	4.50	0.71	3.83	0.67	3.94	0.66	3.87	0.67
รวม	4.17	0.23	3.89	0.58	3.81	0.63	3.88	0.58

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ								
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลต่อองค์กร	4.50	0.71	3.85	0.77	4.18	0.64	3.92	0.76
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.50	0.71	3.73	0.70	3.94	0.66	3.76	0.69
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.50	0.71	3.65	0.72	4.00	0.71	3.71	0.72
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	3.50	0.71	3.77	0.72	3.76	0.66	3.76	0.70
29. สามารถแก้ปัญหการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	3.00	0.00	3.77	0.80	3.71	0.85	3.74	0.81
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้	3.00	0.00	3.82	0.77	3.85	0.73	3.80	0.76
รวม	3.50	0.47	3.76	0.59	3.90	0.62	3.78	0.59
รวมทั้งหมด	3.92	0.69	3.93	0.46	3.93	0.61	3.93	0.49

จากตารางที่ 4.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
2. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสัมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น
3. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมามีผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74 - 4.15$) ทุกรายการ คือ

1. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
2. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน
3. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสัมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น
5. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่
6. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมามีผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านแบบแผนความคิดอ่าน

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน

ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$ และ 4.00 ตามลำดับ)

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50 - 4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ขอมอบได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น
2. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี
3. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล
4. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
5. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน
6. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ
2. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83 - 3.97$) ทุกรายการ คือ

1. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ
2. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน
3. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
4. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ
5. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

6. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และเป็นกลาง

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65 - 3.85$) ทุกรายการ คือ

1. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร
 2. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้
 3. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันทำให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ
 4. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
 5. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่น ๆ
 6. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน
- เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รายการ	1 – 5 ปี		5 – 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านทักษะในการพัฒนาตน								
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.36	0.50	4.03	0.82	4.12	0.74	4.11	0.75
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.55	0.52	4.11	0.80	4.10	0.76	4.15	0.75
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	4.36	0.50	4.00	0.84	4.12	0.65	4.10	0.71
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	4.18	0.60	3.86	0.94	4.00	0.80	3.97	0.83
5. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.45	0.52	3.80	0.80	3.82	0.91	3.77	0.84
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	3.64	0.67	3.94	0.68	3.86	0.80	3.87	0.74
รวม	4.09	0.39	3.96	0.73	4.00	0.66	4.00	0.65
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน								
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	4.27	0.47	3.94	0.76	3.94	0.81	3.98	0.76
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	4.09	0.30	4.00	0.84	4.02	0.71	4.02	0.72
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ	3.64	0.67	4.09	0.66	3.88	0.79	3.93	0.74
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	3.73	0.65	4.20	0.63	3.98	0.76	4.03	0.71
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร	4.00	0.77	4.11	0.68	4.08	0.72	4.08	0.70
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	4.00	0.77	4.11	0.72	3.96	0.66	4.02	0.69
รวม	3.95	0.36	4.08	0.52	3.98	0.61	4.01	0.55

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการไตรมาสแรก ประจำปี 2562 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน
(ต่อ)

รายการ	1 – 5 ปี		5 – 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม								
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่างๆ	4.18	0.75	4.06	0.76	3.90	0.64	3.99	0.70
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้อง พึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	4.27	0.65	4.11	0.72	3.90	0.67	4.02	0.69
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการ แข่งขัน	4.27	0.65	4.23	0.81	3.96	0.72	4.09	0.75
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชา สังคมเพิ่มมากขึ้น	4.00	0.77	3.94	0.87	3.94	0.79	3.98	0.81
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและ ความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	3.91	0.70	4.06	0.73	3.76	0.81	3.89	0.78
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจของ องค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	3.64	0.50	4.17	0.75	3.75	0.87	3.89	0.81
รวม	4.04	0.54	4.10	0.66	3.87	0.58	3.97	0.61
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม								
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อน ร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงาน ร่วมกัน	4.27	0.65	4.03	0.75	3.73	0.78	3.90	0.77
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการ ทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	4.00	0.77	4.00	0.73	3.71	0.78	3.85	0.77
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นใน การปฏิบัติงาน	4.27	0.79	3.74	0.70	3.86	0.75	3.87	0.74
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร	4.00	0.77	3.80	0.80	3.84	0.78	3.85	0.78
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ	4.36	0.50	3.97	0.62	3.86	0.69	3.96	0.66
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมี การทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.82	0.75	3.80	0.58	3.92	0.72	3.87	0.67
รวม	4.12	0.45	3.89	0.53	3.82	0.63	3.88	0.58

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

รายการ	1 – 5 ปี		5 – 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ								
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร	3.82	0.60	3.83	0.75	4.00	0.80	3.92	0.76
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.82	0.75	3.86	0.55	3.69	0.76	3.76	0.699
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.64	0.67	3.71	0.62	3.73	0.80	3.71	0.72
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	4.18	0.40	3.69	0.58	3.73	0.80	3.76	0.70
29. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	4.18	0.40	3.66	0.68	3.71	0.92	3.74	0.81
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวนำได้	4.18	0.60	3.63	0.65	3.84	0.83	3.80	0.76
รวม	3.97	0.26	3.73	0.50	3.78	0.69	3.78	0.59
รวมทั้งหมด	4.04	0.22	3.95	0.48	3.89	0.54	3.93	0.49

จากตารางที่ 4.6 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) จำนวน 1 รายการ คือ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก และปานกลาง

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80 - 4.11$) ทุกรายการ คือ

1. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
2. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการตัดสินใจและตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน
4. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่
5. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสัมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น
6. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมามีผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ด้านแบบแผนความคิดอ่าน

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64 - 4.27$) ทุกรายการ คือ

1. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน
2. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ
3. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร

4. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกัน

5. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

6. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ

เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่ ประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ แห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64 - 4.27$) ทุกรายการ คือ

1. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน
2. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน
3. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
4. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น
5. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี
6. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล

เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่ ประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ แห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82 - 4.36$) ทุกรายการ คือ

1. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ
2. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน
3. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
4. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ

5. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

6. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่ประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64 - 4.18$) ทุกรายการ คือ

1. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ
 2. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
 3. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวนำได้
 4. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร
 5. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานภายในอื่นๆ
 6. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน
- เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่ประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์การแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์การแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านทักษะในการพัฒนาตน					
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของคนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.24	0.75	4.03	0.74	1.305
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.26	0.72	4.08	0.77	1.155
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	4.24	0.68	4.02	0.73	1.516
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสัมัยใหม่มาปรับปรุง และหรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	4.13	0.84	3.86	0.82	1.540
5. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.89	0.92	3.69	0.77	1.108
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	3.97	0.75	3.80	0.74	1.140
รวม	4.12	0.67	3.92	0.63	1.520
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน					
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	4.24	0.79	3.81	0.71	2.692**
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	4.21	0.66	3.90	0.74	2.166*
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ	4.03	0.82	3.86	0.68	1.011
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน	4.00	0.77	4.05	0.68	0.332
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร	4.11	0.73	4.07	0.69	0.252
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูลข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	4.08	0.78	3.98	0.63	0.634
รวม	4.11	0.61	3.95	0.51	1.375

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม					
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	4.18	0.73	3.86	0.66	2.191*
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	4.16	0.75	3.93	0.64	1.525
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน	4.02	0.64	3.98	0.80	1.900
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น	4.13	0.78	3.83	0.81	1.829
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	4.13	0.78	3.73	0.74	2.540*
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	4.08	0.82	3.76	0.80	1.879
รวม	4.16	0.62	3.85	0.58	2.455*
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม					
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน	4.00	0.74	3.83	0.79	1.076
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	3.92	0.71	3.80	0.80	0.798
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.95	0.66	3.81	0.80	0.900
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.79	0.74	3.88	0.81	0.574
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ	3.92	0.71	3.98	0.63	0.438
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.84	0.82	3.88	0.56	0.258
รวม	3.90	0.57	3.86	0.59	0.328

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ					
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร	3.97	0.75	3.88	0.77	0.585
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.71	0.69	3.80	0.69	0.598
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.71	0.77	3.71	0.70	0.009
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	3.76	0.71	3.76	0.70	0.003
29. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	3.76	0.85	3.73	0.78	0.200
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวนำได้	3.92	0.78	3.73	0.74	1.205
รวม	3.81	0.59	3.77	0.60	0.317
รวมทั้งหมด	4.02	0.50	3.87	0.47	1.468

* $P \geq 0.05$ $df = 95$ $t = 1.996$

** $P \geq 0.01$ $df = 95$ $t = 2.652$

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศพบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาคน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็น

ระบบ

พนักงาน เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านแบบแผนความคิดอ่าน

พนักงาน เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

พนักงาน เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
 2. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามอายุ

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 55 ปี		มากกว่า 55 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านทักษะในการพัฒนาตน									
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	3.90	0.57	4.09	0.80	4.24	0.70	4.25	0.71	0.57
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.90	0.74	4.16	0.79	4.24	0.70	4.25	0.71	0.50
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	3.80	0.63	4.09	0.78	4.29	0.56	4.13	0.64	1.07
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	3.70	0.82	3.98	0.87	4.10	0.77	3.88	0.83	0.54
5. ตลอดระยะเวลา 2 - 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.40	0.97	3.76	0.76	4.00	0.89	3.75	1.04	1.20
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	3.50	0.85	3.84	0.70	4.14	0.73	3.75	0.89	1.90
รวม	3.70	0.64	3.99	0.65	4.17	0.65	4.00	0.69	1.18

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์การแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 55 ปี		มากกว่า 55 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน									
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	3.80	0.92	3.98	0.76	4.05	0.67	4.00	0.93	0.24
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	4.00	0.47	3.98	0.78	4.14	0.65	4.00	0.76	0.25
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้สำหรับการตัดสินใจ	3.50	0.53	4.03	0.72	3.95	0.80	3.63	0.74	2.04
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงาน	4.10	0.74	4.05	0.69	3.86	0.79	4.25	0.71	0.71
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ	4.20	0.79	4.10	0.67	3.90	0.77	4.25	0.71	0.70
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูลข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	3.80	0.63	4.05	0.74	4.00	0.63	4.13	0.64	0.44
รวม	3.90	0.43	4.03	0.55	3.98	0.63	4.04	0.62	0.19

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 55 ปี		มากกว่า 55 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม									
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	3.90	0.57	4.02	0.76	3.95	0.67	4.00	0.53	0.10
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	4.00	0.47	4.07	0.72	3.86	0.73	4.13	0.64	0.54
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน	4.30	0.82	4.10	0.74	4.00	0.71	4.00	0.93	0.40
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น	4.10	0.74	3.88	0.80	3.95	0.86	4.25	0.89	0.62
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	3.50	0.97	3.91	0.71	3.95	0.80	4.00	0.93	0.96
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	3.60	0.84	3.91	0.78	3.95	0.86	3.88	0.99	0.47
รวม	3.90	0.49	3.98	0.62	3.94	0.68	4.04	0.56	0.10
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม									
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน	3.40	0.52	4.02	0.74	3.86	0.85	3.75	0.89	2.04
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	3.50	0.53	3.90	0.77	3.90	0.83	3.75	0.89	0.84
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.70	0.67	3.88	0.75	3.90	0.77	3.88	0.83	0.19
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหาพร้อมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.60	0.84	3.83	0.80	3.90	0.83	4.13	0.35	0.71
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ	3.80	0.79	3.98	0.61	3.90	0.77	4.13	0.64	0.43
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.50	0.71	3.84	0.62	3.95	0.80	4.25	0.46	2.07
รวม	3.58	0.52	3.91	0.54	3.90	0.69	3.98	0.58	1.02

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 25 ปี		25 - 40 ปี		41 - 55 ปี		มากกว่า 55 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ									
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์การ	3.60	0.84	3.93	0.70	4.05	0.74	3.88	1.13	0.80
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.50	0.71	3.81	0.66	3.76	0.70	3.75	0.89	0.57
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.40	0.70	3.71	0.68	3.86	0.73	3.75	1.04	0.91
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	3.50	0.71	3.74	0.69	3.81	0.75	4.13	0.64	1.23
29. สามารถแก้ปัญหาคำถามงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	3.20	0.79	3.79	0.72	3.86	0.91	3.75	1.04	1.76
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขององค์การเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวนำได้	3.50	0.53	3.83	0.73	3.86	0.85	3.88	0.99	0.60
รวม	3.45	0.51	3.80	0.52	3.86	0.67	3.85	0.87	1.27
รวมทั้งหมด	3.71	0.39	3.94	0.44	3.97	0.60	3.98	0.63	0.78

*P \geq 0.05 $df_1 = 3$ $df_2 = 93$ F = 2.74

** P \geq 0.01 $df_1 = 3$ $df_2 = 93$ F = 4.17

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการ เรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใน ภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ด้าน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านทักษะในการพัฒนาตน							
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของ ตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.13	0.75	4.13	0.78	3.80	0.45	0.46
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.17	0.77	4.20	0.72	3.60	0.89	1.45
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	4.09	0.72	4.17	0.68	3.60	0.89	1.49
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มา ปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้ เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงาน เพิ่มขึ้น	3.80	0.91	4.17	0.71	3.60	0.89	2.88
5. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมี พัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็น ได้ชัดเจน	3.70	0.92	3.85	0.76	3.80	0.84	0.38
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	3.85	0.84	3.91	0.63	3.60	0.89	0.42
รวม	3.96	0.69	4.07	0.61	3.67	0.68	1.04
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน							
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	4.04	0.84	4.00	0.67	3.20	0.45	2.89
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อ ประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	4.07	0.77	4.04	0.67	3.40	0.55	2.00
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้ เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ	4.00	0.76	3.93	0.71	3.20	0.45	2.74
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผล ต่อผลการปฏิบัติงาน	4.09	0.72	4.04	0.70	3.40	0.55	2.15
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อ ความสำเร็จขององค์กร	4.22	0.70	4.00	0.70	3.60	0.55	2.42
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณา จากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	4.04	0.67	4.02	0.75	3.80	0.45	0.28
รวม	4.08	0.51	4.01	0.59	3.43	0.37	3.17*

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม							
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	4.02	0.77	4.00	0.63	3.60	0.55	0.83
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	4.15	0.67	3.93	0.71	3.60	0.55	2.16
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน	4.37	0.74	3.91	0.66	3.20	0.45	9.36**
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น	4.11	0.85	3.85	0.76	3.40	0.55	2.49
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	3.96	0.84	3.85	0.73	3.60	0.55	0.58
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	3.89	0.92	3.91	0.72	3.60	0.55	0.33
รวม	4.08	0.61	3.91	0.61	3.50	0.35	2.60
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม							
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน	4.00	0.73	3.89	0.80	3.00	0.00	4.04*
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	3.93	0.74	3.85	0.79	3.00	0.00	3.51*
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.85	0.70	3.96	0.79	3.20	0.45	2.42
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหา ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.76	0.82	3.96	0.73	3.60	0.89	0.98
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ	4.00	0.67	3.93	0.68	3.80	0.45	0.26
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กร มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.80	0.62	3.93	0.74	3.80	0.45	0.45
รวม	3.89	0.53	3.92	0.63	3.40	0.30	1.90

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ							
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร	3.83	0.80	4.04	0.73	3.60	0.55	1.42
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.74	0.71	3.80	0.69	3.60	0.55	0.25
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.65	0.79	3.78	0.66	3.60	0.55	0.43
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	3.76	0.71	3.80	0.72	3.40	0.55	0.74
29. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	3.76	0.85	3.80	0.78	3.00	0.00	2.32
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้	3.76	0.71	3.89	0.82	3.40	0.55	1.09
รวม	3.75	0.59	3.86	0.60	3.43	0.30	1.31
รวมทั้งหมด	3.95	0.45	3.95	0.52	3.49	0.38	2.19

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = 94 \quad F = 3.13$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = 94 \quad F = 4.94$$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านแบบแผนความคิดอ่าน

พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน

2. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน พนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พนักงานที่มีสถานภาพ สมรส มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน พนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพ โสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันและกันอยู่เสมอ พนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทคมណาคม ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านทักษะในการพัฒนาตน							
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.00	1.41	4.09	0.74	4.24	0.75	0.28
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้านเพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.50	0.71	4.15	0.76	4.12	0.78	0.23
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการตัดสินใจและตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	4.00	0.00	4.10	0.73	4.12	0.70	0.02
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	4.50	0.71	3.92	0.86	4.12	0.70	0.79
5. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	4.50	0.71	3.74	0.81	3.82	0.95	0.83
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	4.00	0.00	3.83	0.75	4.00	0.79	0.38
รวม	4.25	0.59	3.97	0.65	4.07	0.72	0.29
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน							
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	4.50	0.71	3.96	0.78	4.00	0.71	0.49
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	3.50	0.71	4.03	0.74	4.06	0.66	0.54
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ	3.50	0.71	3.94	0.74	3.94	0.75	0.34
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	4.00	1.41	4.06	0.71	3.88	0.70	0.45
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร	4.00	1.41	4.13	0.69	3.88	0.70	0.87
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	4.00	1.41	4.06	0.67	3.82	0.73	0.84
รวม	3.92	1.06	4.03	0.54	3.93	0.62	0.24

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม							
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	3.50	0.71	3.99	0.69	4.06	0.75	0.57
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้อง พึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	3.50	0.71	4.05	0.66	3.94	0.83	0.75
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการ แข่งขัน	3.50	0.71	4.14	0.73	3.94	0.83	1.13
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชา สังคมเพิ่มมากขึ้น	4.00	1.41	3.97	0.79	3.82	0.88	0.24
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและ ความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	4.00	1.41	3.88	0.76	3.88	0.86	0.02
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจของ องค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	4.00	1.41	3.88	0.81	3.88	0.86	0.02
รวม	3.75	1.06	3.99	0.57	3.92	0.77	0.21
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม							
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อน ร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงาน ร่วมกัน	4.00	0.00	3.92	0.80	3.76	0.66	0.31
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการ ทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	4.00	0.00	3.86	0.78	3.76	0.75	0.14
21. เปิดใจต่อกัน ในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ในการ ปฏิบัติงาน	4.00	0.00	3.88	0.77	3.76	0.66	0.21
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.00	0.00	3.85	0.81	3.82	0.73	0.04
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ	4.50	0.71	3.97	0.64	3.82	0.73	1.05
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมี การทำงานร่วมกันเป็นทีม	4.50	0.71	3.83	0.67	3.94	0.66	1.09
รวม	4.17	0.23	3.89	0.58	3.81	0.63	0.35

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		สูงกว่า		F
	ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ							
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร	4.50	0.71	3.85	0.77	4.18	0.64	1.96
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.50	0.71	3.73	0.70	3.94	0.66	0.80
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.50	0.71	3.65	0.72	4.00	0.71	1.72
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	3.50	0.71	3.77	0.72	3.76	0.66	0.14
29. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	3.00	0.00	3.77	0.80	3.71	0.85	0.90
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวมาได้	3.00	0.00	3.82	0.77	3.85	0.73	1.15
รวม	3.50	0.47	3.76	0.59	3.90	0.62	0.61
รวมทั้งหมด	3.92	0.69	3.93	0.46	3.93	0.61	0.00

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = 94 \quad F = 3.13$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = 94 \quad F = 4.94$$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาองค์การแห่งการ เรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการ โทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา องค์การแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

รายการ	1 – 5 ปี		5 – 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านทักษะในการพัฒนาตน							
1. สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ	4.36	0.50	4.03	0.82	4.12	0.74	0.84
2. มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้านเพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.55	0.52	4.11	0.80	4.10	0.76	1.69
3. ใช้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงประกอบการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงาน	4.36	0.50	4.00	0.84	4.12	0.65	1.11
4. ใช้หลักการและกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีสมัยใหม่มาปรับปรุง และ/หรือทดลองใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น	4.18	0.60	3.86	0.94	4.00	0.80	0.70
5. ตลอดระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานมีพัฒนาการได้ตามมาตรฐาน KPI และดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.45	0.52	3.80	0.80	3.82	0.91	0.91
6. สนใจเข้าร่วมอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสายงานที่ทำอยู่	3.64	0.67	3.94	0.68	3.86	0.80	0.71
รวม	4.09	0.39	3.96	0.73	4.00	0.66	0.18
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน							
7. ให้ความสำคัญและมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจนเห็นผลเป็นความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	4.27	0.47	3.94	0.76	3.94	0.81	0.91
8. นำข้อมูลส่วนต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำงานเสมอ	4.09	0.30	4.00	0.84	4.02	0.71	0.07
9. แสวงหาและรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดความรอบคอบและรอบรู้ สำหรับการตัดสินใจ	3.64	0.67	4.09	0.66	3.88	0.79	1.78
10. การเปลี่ยนแปลงมีความไม่แน่นอนสูงและจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน	3.73	0.65	4.20	0.63	3.98	0.76	2.16
11. เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร	4.00	0.77	4.11	0.68	4.08	0.72	0.11
12. มีกระบวนการคิดและการตัดสินใจ โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน	4.00	0.77	4.11	0.72	3.96	0.66	0.51
รวม	3.95	0.36	4.08	0.52	3.98	0.61	0.39

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

รายการ	1 – 5 ปี		5 – 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม							
13. เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องมี KPI ประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ	4.18	0.75	4.06	0.76	3.90	0.64	0.98
14. เห็นถึงความจำเป็นในการที่หน่วยงานภายในต้องพึ่งพาแลกเปลี่ยนและร่วมมือกัน	4.27	0.65	4.11	0.72	3.90	0.67	1.83
15. เห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน	4.27	0.65	4.23	0.81	3.96	0.72	1.70
16. ยอมรับได้ว่าองค์กรจะถูกตรวจสอบโดยภาคประชาสังคมเพิ่มมากขึ้น	4.00	0.77	3.94	0.87	3.94	0.79	0.02
17. ทราบและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและความสัมพันธ์กับ KPI ในงานเป็นอย่างดี	3.91	0.70	4.06	0.73	3.76	0.81	1.50
18. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล	3.64	0.50	4.17	0.75	3.75	0.87	3.61*
รวม	4.04	0.54	4.10	0.66	3.87	0.58	1.53
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม							
19. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน	4.27	0.65	4.03	0.75	3.73	0.78	3.23*
20. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และทักษะการทำงานซึ่งกันและกันอยู่เสมอ	4.00	0.77	4.00	0.73	3.71	0.78	1.80
21. เปิดใจต่อกันในการอภิปรายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	4.27	0.79	3.74	0.70	3.86	0.75	2.17
22. มีส่วนร่วมในการทำงานและการแก้ไขปัญหา ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.00	0.77	3.80	0.80	3.84	0.78	0.27
23. มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ	4.36	0.50	3.97	0.62	3.86	0.69	2.71
24. หน่วยงานมีการสนับสนุนให้ทุกคนภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.82	0.75	3.80	0.58	3.92	0.72	0.37
รวม	4.12	0.45	3.89	0.53	3.82	0.63	1.24

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน (ต่อ)

รายการ	1 – 5 ปี		5 – 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ							
25. สามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร	3.82	0.60	3.83	0.75	4.00	0.80	0.63
26. มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างงานเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานภายในอื่นๆ	3.82	0.75	3.86	0.55	3.69	0.76	0.67
27. สามารถมองเห็นและเชื่อมโยงปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน	3.64	0.67	3.71	0.62	3.73	0.80	0.07
28. คิดหาวิธีเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานให้เกิดความชัดเจนอย่างเป็นระบบ	4.18	0.40	3.69	0.58	3.73	0.80	2.29
29. สามารถแก้ปัญหาการทำงานโดยพิจารณาทั้งภาพรวมและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	4.18	0.40	3.66	0.68	3.71	0.92	1.91
30. สามารถมองเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขององค์กรเป็นเพียงการก้าวตามให้ทันเท่านั้น โดยมีอาจเป็นการก้าวนำได้	4.18	0.60	3.63	0.65	3.84	0.83	2.44
รวม	3.97	0.26	3.73	0.50	3.78	0.69	0.69
รวมทั้งหมด	4.04	0.22	3.95	0.48	3.89	0.54	0.46

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = 94 \quad F = 3.13$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = 94 \quad F = 4.94$$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านทักษะในการพัฒนาตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ
พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. สามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์กรกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. มีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05