

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเท  
คอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

Teamwork Efficiency of a Telecom Employee in Bangkok that Influenced  
Learning Organization

อารีญา หาญพิชาญชัย  
Areeya Hanphichanchai

บทคัดย่อ

ทำงานในบริษัทที่แตกต่างกัน จะมีระดับการเป็นองค์กรการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน 5)ประสิทธิภาพการการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเทคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเทคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัทเทคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของบริษัทเทคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 334 คน สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ t-test , ANOVA และ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multi Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) สภาพการเป็นองค์กรการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานเป็นทีม ซึ่งประกอบด้วย ด้านเปิดเผยและเผชิญหน้า กระบวนการ/การตรวจสอบผลงาน /วิการพัฒนาดตนเอง/ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม , องค์กรการเรียนรู้

## ABSTRACT

This study aimed to study 1) to study personal factors of employees of a Telecom company in Bangkok area, 2) to study the level of teamwork efficiency of employees of a Telecom company in Bangkok, 3) To study the level of learning organization of employees of a Telecom company in Bangkok area 4) To compare the level of learning organization of employees of a Telecom Company in Bangkok, classified by personal factors 5) to study efficiency Teamwork of employees contributing to the learning organization of a Telecom company in Bangkok. An example used in this research is 334 personnel of a Telecom company in Bangkok were randomly sampled using Multi-Stage Sampling. Operating position Specialist / manager, executive and senior management. The research tool was a questionnaire. The alpha coefficient of Cronbach was 0.983. The data were analyzed by descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation. Data analysis to compare t-test, ANOVA and Multi Regression Analysis by Enter method.

The results of the study found that 1) the overall personal factors were at a high level and 2) the team performance. The overall picture is at a high 3) State of being a learning organization The overall picture was at a high level. 4) Personal factors were gender, age, education level, job position, work experience in different companies. There will be no different level of learning organization. 5) Team work efficiency Which consists of openness and confrontation. Process / performance review / S Self Development / Good Relationship Between Affect to be a learning organization Statistically significant at the 0.05 level.

**Keywords: Teamwork, Learning organization**

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่เร็วขึ้นในตลาดโลก องค์กรจึงต้องเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง เพื่อที่จะทำให้สามารถเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันสูงขึ้น องค์กรจะเน้นในด้านพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก โดยอาศัยนวัตกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (พสุ เดชะรินทร์, 2549) การพัฒนาบุคลากรให้เก่งแต่เพียงคนเดียว (One Man Show)

ทำงานในลักษณะไม่มอบหมายงาน ไม่มีการวางแผน ไม่เปิดโอกาสให้คนอื่น ไม่สอนงาน ส่งผลให้ผลงานไม่พัฒนาและก้าวหน้าไปเท่าที่ควร ซึ่งการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองและการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และสามารถสร้างประสิทธิภาพของทีม (Team Building Effectiveness) เป็นปัจจัยที่สำคัญ ฉะนั้นจึงต้องเปลี่ยนจากการทำงานคนเดียวมาเป็นการทำงานเป็นทีมและสร้างประสิทธิภาพของทีม การทำงานเป็นทีม ถือเป็นหัวใจหนึ่งในการทำงานร่วมกัน องค์กรใด หน่วยงานใดที่สามารถสร้างทีม พัฒนาทีมให้ทำงานร่วมกันได้ องค์กรนั้นหน่วยงานนั้นจะเจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว (สุทธิชัยปัญญโรจน์, 2554) ดังนั้นผู้บริหารแต่ละองค์กรต้องแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้เหมาะสมกับการแข่งขันในสภาวะปัจจุบัน โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาเอื้ออำนวยความสะดวกการทำงานเพื่อที่จะได้ผลงานและบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพผ่านระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้อันจะส่งผลและนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จในการแข่งขันได้ สิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขันในธุรกิจก็คือ ความรู้ ซึ่งความรู้จึงกลายเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากและเป็นปัจจัยชี้ขาดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Drucker อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2549)

บริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินธุรกิจการให้บริการสื่อสารในประเทศไทย เป็นบริษัทที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่มีจำนวนผู้ใช้งานเป็นอันดับแรกของประเทศธุรกิจด้านการให้บริการโทรศัพท์มือถือมีการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วการขับเคลื่อนองค์กรให้ทันต่อการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วคือการพัฒนาบุคลากร ดังนั้นบริษัทได้สนับสนุนและสร้างหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนผ่านทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยมีการสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ อินทราเน็ต (Intranet) และมีการนำแอปพลิเคชันสำหรับการเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์มือถือของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรภายใต้แนวคิดที่บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา บริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานมีกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสายงานอย่างต่อเนื่อง จนกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมการเรียนรู้และแบ่งปันความรู้เป็นวัฒนธรรมองค์กร แต่ยังมีปัญหา การขาดการแบ่งปันความรู้ภายในทีม ทักษะของบุคลากรที่ไม่เสมอภาคกัน ปริมาณบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน การปฏิบัติงานที่ยังมีปัจจัยในด้านที่ติดอยู่กับบุคคลหรือถูกละเลยทอดทิ้งการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทำให้การส่งผ่านความรู้ในระหว่างทีม การเรียนรู้ข้อผิดพลาดและนำมาปรับใช้ร่วมกันในทีม เพื่อให้คุณภาพการทำงานของทีมมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ยังไม่บรรลุผล และปัญหาที่สำคัญอีกประการพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถปรับตัวที่จะเรียนรู้ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพราะต้องรับผิดชอบทั้งงานหลักและงานสนับสนุนการให้บริการผลิตภัณฑ์ ถึงแม้ว่าองค์กรจะสนับสนุนและกระตุ้นการเรียนรู้ในทุกทางก็ตาม

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อนำไปใช้ในการเป็นข้อมูลพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมและเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและหน่วยงานทรัพยากรบุคคลนำไปใช้ในการพัฒนาทีมและองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและวินัยการเรียนรู้ระดับทีมและระดับองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรเรียนรู้ของบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

### นิยามศัพท์

- ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ทำงานในบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ครอบคลุมสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ประสิทธิภาพการทำงานของทีม หมายถึง ความสามารถของทีมงานในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีองค์ประกอบในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ตามที่ Mike Woodcock (1990) ได้กล่าวไว้ มีลักษณะ 11 ด้าน ดังนี้
  - 1) มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การมีจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้ทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน

- 2) การเปิดเผยและเผชิญหน้า หมายถึง มีการแก้ไขปัญหอย่างเผชิญหน้าและเปิดเผยจริงใจต่อกันของสมาชิกทุกคนในทีม
  - 3) การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน หมายถึง การที่สมาชิกทุกคนในทีมมีความไว้วางใจกัน มีความสบายใจที่จะบอกเล่า เปิดเผยสิ่งต่างๆในการทำงานให้เพื่อนร่วมทีมฟัง ไว้วางใจในการปฏิบัติงานร่วมกันและมีการช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ
  - 4) ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง หมายถึง การที่สมาชิกในทีมร่วมมือกันในการปฏิบัติงานและช่วยเหลือแนะนำให้ความคิดเห็นเมื่อพบปัญหาการทำงาน
  - 5) กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ หมายถึง การที่ทีมงานนำประสบการณ์การทำงานมา ระดมความคิดในทีมเพื่อปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการทำงานของทีมเพื่อให้การทำงานให้มี ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
  - 6) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม หมายถึง การที่หัวหน้าทีมให้คำแนะนำที่ดีในการปฏิบัติงาน เปิด โอกาส และเปิดใจรับฟังความคิดเห็นสมาชิกในทีมให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
  - 7) การตรวจสอบผลงาน หมายถึง ทีมงานมีวิธีการทบทวนและติดตามผลการปฏิบัติงานของ ทีมอย่างสม่ำเสมอ
  - 8) การพัฒนาตนเอง หมายถึง การได้โอกาสและสนับสนุนในการพัฒนาทักษะและ ความสามารถของสมาชิกในทีมโดยการฝึกอบรม การให้การศึกษาเป็นรายบุคคล
  - 9) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีม หมายถึง การที่สมาชิกระหว่างทีมมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มี การสนับสนุนการทำงาน พบประสังสรรค์สร้างสัมพันธ์ภาพกับทีมงานที่เกี่ยวข้อง
  - 10) บทบาทที่สมดุล หมายถึง การที่สมาชิกในทีมมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มี ความสามารถด้านต่างๆ ในการส่งเสริมทีมในการทำงานให้ส่งเสริมการปฏิบัติงานได้ เหมาะสม
  - 11) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การที่ทีมงานได้รับการสื่อสารข้อมูลการผู้บริหารองค์กร สม่ำเสมอ ทำให้ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากองค์กร และทีมงานมีการ ติดต่อสื่อสารในการชี้แจงรายละเอียดงานอย่าง
- **องค์กรแห่งการเรียนรู้** หมายถึง การเป็นองค์กรที่มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กร เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะตามแนวคิดทฤษฎีของปีเตอร์ เซงก์ (Peter.Senge, 1990) อ้างถึงใน (ลลิต ถนอมสิงห์, 2557) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่
- 1) การเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร หมายถึง องค์กรมีการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากร มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะเรียนรู้ สร้างสรรค์ผลงาน และมีการ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

2) การมีรูปแบบความคิด หมายถึง บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจในงานสามารถเชื่อมโยงการทำงานแต่ละตำแหน่ง ออกแบบแผนการทำงานและนำเสนอเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์

3) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนในองค์กร หมายถึง การที่องค์กรสื่อสารวิสัยทัศน์และการวัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึงสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ทำ

4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม หมายถึง การที่องค์กรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกันเป็นทีม

5) การคิดของคนในองค์กรอย่างเป็นระบบหมายถึง บุคลากรสามารถวางแผนการปฏิบัติงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของงานในการทำงานก่อนหรือหลัง

- **การเรียนรู้ของทีม** หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร โดยอาศัยความรู้, ความคิดและประสบการณ์ของสมาชิกในการแลกเปลี่ยนและพัฒนาความฉลาดรอบรู้และความสามารถของทีม โดยการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดและประสบการณ์ซึ่งกันละกันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ อ้างถึงในบทความ (อำนาจ วัชรจินดา,2017)

### ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัทเทคโนโลยีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### 1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ตามแนวคิดของ วัตค็อก (Woodcock, Mike.(1994) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย 11 ตัวแปร คือ

- 1) วัตถุประสงค์ชัดเจนและเป้าหมายร่วมกัน (Clear objectives and agreed goals) 2) เปิดเผยและเผชิญหน้ากัน (Openness and confrontation) 3) สนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) 4) ร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง (Co-operation and conflict) 5) กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ (Sound working and decision-making procedures) 6) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) 7) การตรวจสอบผลงาน (Regular review) 8) การพัฒนาตนเอง (Individual development) 9) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีม (Sound inter-group relations) 10) บทบาทที่สมดุล (Balance Role) 11) การติดต่อสื่อสาร (Good Communication)

ตัวแปรตาม ได้แก่ การเป็นองค์กรการเรียนรู้ ตามแนวคิดของ Peter M. Senge ,1990 อ้างถึงใน สถิติ  
ถนอมสิงห์, 2557) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร

1)การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) 2) รูปแบบวิธีคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง  
(Mental Model) 3) การสร้างและสานวิสัยทัศน์ (Share Vision) 4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team  
Learning) 5) ความคิดและความเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking)

**ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทเทคโนโลยีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร  
ในส่วนงานไอที (IT) เท่านั้น จำนวน 2,000 คน (หน่วยงานทรัพยากรบุคคล,2563) กำหนดกลุ่มตัวอย่างใน  
การศึกษานี้จำนวน 334 ราย ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่  
จำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane,1973) โดยใช้การสุ่มแบบ  
หลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)

**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

1. ปีเตอร์ เซงกี(Peter Senge) มีแนวคิดที่จะผลักดันและสนับสนุนให้เกิดองค์กร แห่งการเรียนรู้ปีเตอร์ เซง  
กี(PeterSenge,1990, 68) ให้ความสำคัญกับความสามารถใน การเรียนรู้ที่เร็วกว่าคู่แข่ง ซึ่ง  
ความสามารถข้อนี้ถือว่าเป็นข้อได้เปรียบทางธุรกิจที่ยั่งยืน (Sustainable Competitive) โดยการเรียนรู้  
จะต้องเป็นการเรียนรู้ที่เต็มเปี่ยม (Learning Full)ของ ทุกคนและทุกระดับในองค์กร โดยถือว่าคนทุกคน  
มีธรรมชาติของการเป็นผู้เรียนรู้ (Learners) มีธรรมชาติที่จะเรียนรู้ และรักที่จะเรียนรู้เพื่อแสวงหาสิ่งที่ดี  
ให้แก่ชีวิต นอกจากนั้น เซงกี(Senge, 1990, 55) ยังได้เสนอแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้  
ด้วย วินัยหรือการฝึกฝน 5 ประการที่เรียกว่า The Fifth Disciplineจะเป็นพื้นฐานหลักของความเข้าใจ  
เรื่อง องค์กรแห่งการ เรียนรู้ 1.การเป็นบุคคลรอบรู้ 2.การมีแบบแผนความคิด 3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน  
4.การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม 5. การคิดอย่างเป็นระบบ
2. วัตคอค และฟรานซิส (Woodcock and Francis , 1994 : Xii อ้างอิงใน สุนันทา เลานันท์ , 2549 ,หน้า  
65) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ได้แก่ การที่สมาชิกมีประสบการณ์ และทักษะ ความรู้ที่  
แตกต่างกัน เมื่อมารวมกลุ่มกัน ทำให้สามารถนำประสบการณ์และทักษะ ความรู้ที่มีอยู่มาแลกเปลี่ยน  
เรียนรู้ร่วมกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความรับผิดชอบร่วมกันและความผูกพัน  
ทางใจ นำประโยชน์มาสู่องค์กร คือสมาชิกแต่ละคนจะปฏิบัติงานอย่างภาคภูมิใจ ส่งเสริมให้การทำงาน  
ประสบผลตามจุดมุ่งหมาย

3. องค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยายการขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) (รุ่งโรดิศ คงยั่งยืน , 2560 วารสารสมาคมนักวิจัย)การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยายการขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์รายคู่ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยายการขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ และการแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ และพบว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยายการขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลโดยรวมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติต่อการแบ่งปันความรู้ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองได้แสดงว่าร้อยละ 77.00 ของความแปรปรวน ในตัวแปรการแบ่งปันความรู้ของหน่วยงานในฝ่ายช่างสามารถถูกอธิบายโดยองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรยายการขององค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ (2559) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 237 คน จากประชากรทั้งหมด 583 คน จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ผลการวิจัย พบว่าสภาพปัจจุบันของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามแนวคิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge 5 ด้าน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจำแนกตามแนวคิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ดังนี้ 1) ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ พบว่า โครงสร้างที่เหมาะสม การเผยแพร่ความรู้การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ กลยุทธ์ เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และการตรวจวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยตัวแปรทั้ง 5 ร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ได้ร้อยละ25.10 2) ด้านรูปแบบวิถีคิด พบว่า โครงสร้างที่เหมาะสม การจัดทำเอกสารและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ โดยตัวแปรทั้ง 3 ร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านรูปแบบวิถีการคิด ได้ร้อยละ 19.50 3) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่า การจัดทำเอกสารภาวะผู้นำ การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบงานแก่บุคลากร การจัดการความรู้ และ วัฒนธรรมการเรียนรู้ของคณะ โดยตัวแปรทั้ง 6 ร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ได้ร้อยละ22.70 4) ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน พบว่า การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบงานแก่บุคลากร การจัดทำเอกสาร และเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ โดยตัวแปรทั้ง 3 ร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ได้ร้อยละ29.30 และ 5) ด้านการเรียนรู้เป็น



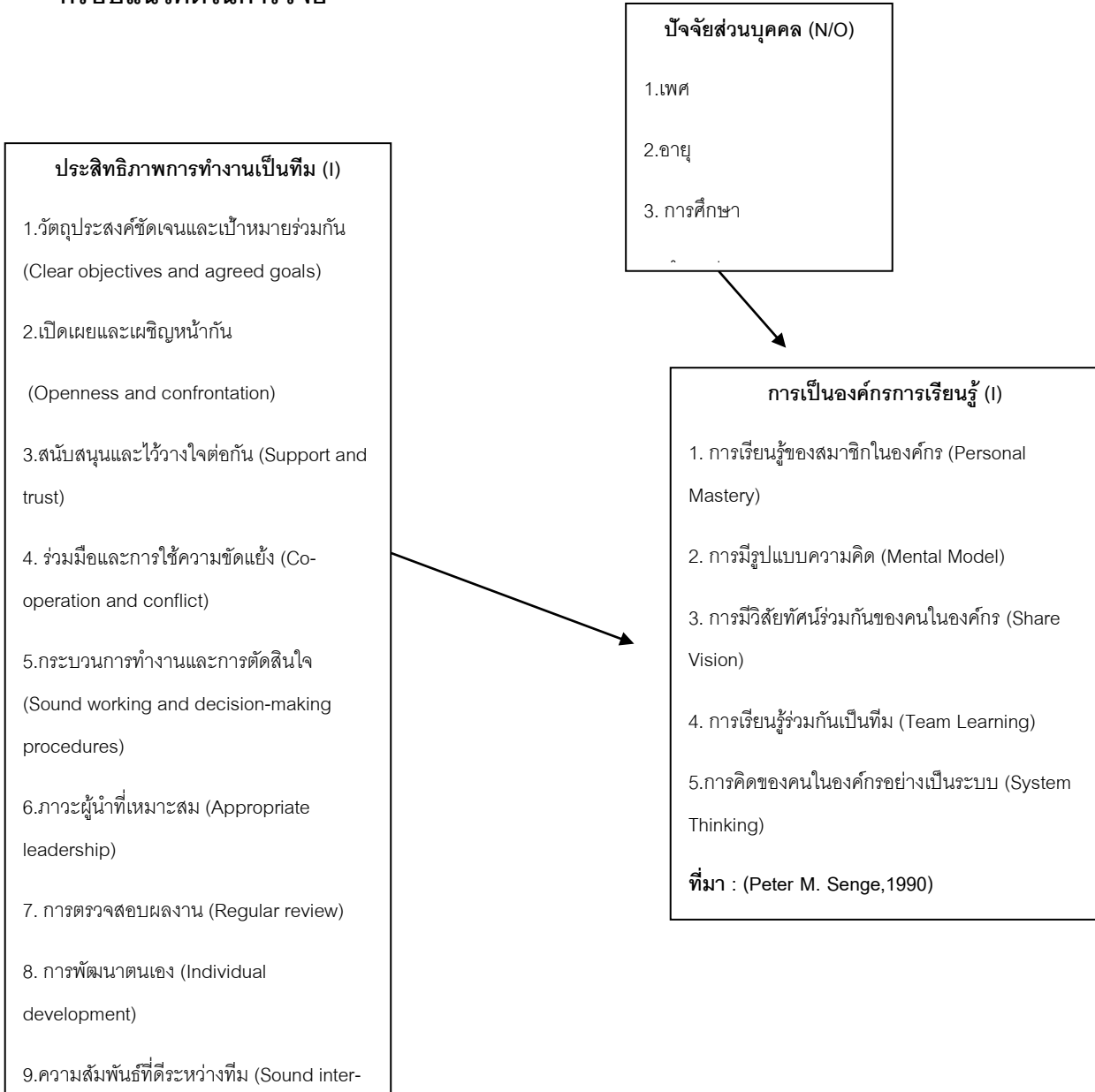
ทีม การจัดทำเอกสาร และการจัดการความรู้ โดยตัวแปรทั้ง 2 ร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้เป็นทีม ได้ร้อยละ 23.40 โดยตัวแปรที่กล่าวมาสามารถพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ตามการเรียนรู้ 5 ด้าน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อุตสาหกรรม เจียมจันทร์ (2559) ได้ทำวิจัย เรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1 พบว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1 โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับ มาก ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ได้แก่ การบริหารงานของโรงเรียนมีการแต่งตั้งทีมงานในรูปแบบ คณะกรรมการ และ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาคือ โรงเรียนและสำนักงานเขตพื้นที่ควรมี การจัดทำ โครงการประชุมอบรมสัมมนาการสร้างทีมงานหรือการท งานเป็นทีมให้มากขึ้นเพื่อให้ บุคลากรได้ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันรวมทั้งสนับสนุนให้แก่บุคลากร ได้มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจและ แก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอนมากขึ้นพร้อมทั้งส่งเสริมให้โรงเรียนมีการมอบหมายงานในรูปแบบ ของ คณะกรรมการมากขึ้น

#### สมมติฐานการวิจัย

- 1) พนักงานบริษัทเทคโนโลยีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับการเป็นองค์กรการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน
- 2) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทเทคโนโลยีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเทคโนโลยีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรในตำแหน่งแยกตามระดับ เป็นระดับปฏิบัติการ ระดับผู้ชำนาญการ/ผู้จัดการ ระดับผู้บริหาร ระดับผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งสิ้น 2000 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2563) ในการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในศึกษาครั้งนี้ เป็นกรณีที่ทราบจำนวนประชากรจำนวนจำกัดนับได้ (Finite Population) ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงสูตรของ Taro Yamane (1967) โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบ

เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือกลุ่มพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ผลการวิจัย

1.การเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า t (t-test) พบว่า โดยภาพรวม พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

2.ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ, การศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์ปีที่ทำงาน โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่า เอฟ (F-test) พบว่า ในภาพรวม พนักงานบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นการเป็นองค์กรการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัทเทเลคอมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

Model	Unstandardized		Standard	t	Sig	Tolerance	Vif
	Coefficients		ized				
	B	Std.Error	Coefficients				
1.วัตถุประสงค์ชัดเจนและเป้าหมายร่วมกัน (Clear objectives and agreed goals)	.014	.031	.021	.436	.663	.857	1.167
2.เปิดเผยและเผชิญหน้ากัน (Openness and confrontation)	.096	.032	.152	2.961	.003	.731	1.369
3.สนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน (Support and trust)	-.040	.032	-.063	-1.274	.203	.793	1.262

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	Vif
	B	Std. Error	Beta				
4. ร่วมมือและการใช้ความขัดแย้ง (Co-operation and conflict)	.021	.035	.031	.583	.560	.676	1.480
5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ (Sound working and decision-making procedures)	.074	.033	.112	2.216	.027	.743	1.346
6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership)	.067	.031	.110	2.200	.028	.762	1.313
7. การตรวจสอบผลงาน (Regular review)	.092	.032	.142	2.887	.004	.789	1.268
8. การพัฒนาตนเอง (Individual development)	.103	.031	.161	3.355	.001	.833	1.200
9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีม (Sound inter-group relations)	.109	.033	.162	3.277	.001	.783	1.277
10. บทบาทที่สมดุล (Balance Role)	.086	.035	.125	2.431	.016	.720	1.389
11. การติดต่อสื่อสาร (Good Communication)	.049	.033	.076	1.511	.132	.762	1.313
R	.619						
R Square	.384						
Adjusted R Square	.363						
F Ratio	18.221	(0.000*)					
ตัวแปรตามการเป็นองค์กรการเรียนรู้							

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ ในขณะที่บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประเด็นสำคัญแต่ละด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยรวมพบว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมทางด้านด้านเปิดเผยและเผชิญหน้ากัน (Openness and confrontation)/กระบวนการ/การตรวจสอบผลงาน (Regular review)/วิการพัฒนาตนเอง (Individual development)/ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทีม (Sound inter-group relations) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทคโนโลยีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt and Reynolds (1994 อ้างถึงในพิชิต เทพวรรณ, 2547) กล่าวว่า การพัฒนาองค์กรให้ไปส่งองค์กรเรียนรู้จะต้องให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เนื่องจากจะช่วยให้บุคลากรได้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้กลายเป็นพลังร่วมที่จะสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ การทำงานและการแก้ปัญหาร่วมกัน ซึ่งบริษัทมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจที่จะส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร มุ่งเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ ความเข้าใจ พัฒนาทักษะทั้งแบบกลุ่มและบุคคล พร้อมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มีการแบ่งปันความรู้ การทำงานและแก้ปัญหาร่วมกัน ดังนั้นการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมให้มีพลังร่วมในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

## ข้อเสนอแนะ

- ในการศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานในกลุ่มตัวอย่างจำกัดเพียง 334 ตัวอย่าง ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มประชากร เพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนครอบคลุม ทำให้การเปรียบเทียบความเป็นองค์กรการเรียนรู้ได้ครอบคลุมทุกด้านมากยิ่งขึ้น
- ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรการเรียนรู้ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้ และใช้เป็นข้อมูลของหน่วยงานต่อไป
- ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ความคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กร ในการพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้

## เอกสารอ้างอิง

เปรมฤดี บุญยืน ปี 2558 การทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา

อำเภอตาพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 : มหาวิทยาลัยบูรพา

ปรีชา พึ่งเจียม (2557) เรื่องพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาชั้น  
พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
กาญจนบุรี

ทอฝัน เพ็ชรดี องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน  
จำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร , ภาควิชาบริหารธุรกิจ :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ไพลิน บุญนา (2559) ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แพนศรี ศรีจันทิก (2554) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน  
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี , คณะบริหารธุรกิจ ช: มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สุพจน์ นิมิตรบรรณสาร (2554) เรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ  
บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) , คณะวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา

สุมนา บุญหลาย,2550 การรับรู้ของพยาบาลในความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลศิริราช :  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

สุกัญญา มีสมบัติ (2557) ภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพทีมงานที่มีอิทธิพลต่อองค์กรการเรียนรู้ กรณีศึกษา  
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สุนันทา เลานันท์ (2549) เอกสารการสอนการทำงานเป็นทีม กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ 3 แอนด์แมค  
สติกเกอร์แอนด์ดีไซน์ , หน้า 65

รัชชฎา ประสิทธิ์พรชัย (2553) ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กรณีศึกษา  
สำนักงานใหญ่) : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ลลิต พนมมสิงห์ (2557) หลักการทรงงานและองค์กรแห่งการเรียนรู้นำไปสู่องค์กรแห่งความยั่งยืน

อรรวรรณ โตเจริญวิวัฒน์ (2557) ศึกษามิติการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กรณีศึกษาบริษัทให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ABC จำกัด ,คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์