

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2561

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย



สารนิพนธ์
ของ
อรรถัย เกียรติศิริวรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มกราคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2561

อรรถัย เกียรติศรีวรกุล. (2561). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสส์ พรหมสิทธิ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำนวน 402 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ที่มีความเชื่อมั่นโดยมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ในช่วง 0.706 - 0.906 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ใช้ทดสอบความแตกต่างใช้การทดสอบสถิติค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-31 ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน 10 ปีขึ้นไป 2) ด้านความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก และ 3) ด้านการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) พนักงานเพศชาย มีการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมมากกว่าพนักงานเพศหญิง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า พนักงานเพศชายมีการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้ความรอบรู้แห่งตน และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มากกว่าเพศหญิง 2) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วมแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 22-31 ปี และ 32-41 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป 3) พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี และด้านวิสัยทัศน์ร่วม พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี 5-7 ปี และ 8-10 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมกับการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SUPPORTING
THE CHARACTERISTIC OF LEARNING ORGANIZATION FOR EMPLOYEES
OF MOBILE PHONE NETWORK COMPANIES IN THAILAND

AN ABSTRACT
BY
ORATAI KIATSRIWORAKUL



Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

January 2018

Oratai Kiatsriworakul. (2018). *Organizational Citizenship Behavior Supporting the Characteristics of Learning Organization for Employees of Mobile Phone Network Companies in Thailand*. Master's Project, M.B.A. (Management), Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Sedtawat Prommasit Ph.D.

The purpose of this research is to study organizational citizenship behavior supporting the characteristics of a learning organization of employees a mobile network companies in Thailand. The instrument used was a confidence questionnaire with a cronbach's alpha level of 0.706 to 0.906. The statistical analytical tools used to test the hypotheses included percentage, mean, standard deviation, independent t-test, One-way analysis of variance and Pearson correlation.

The results of the research are as follows: 1) the majority of respondents were female; aged between twenty two to thirty one years old, graduated with a Bachelor's Degree and worked for a company for ten years; 2) the opinions of employees toward Organizational citizenship behavior were at high level overall; 3) the opinions of employees towards supporting the characteristics of learning organization were at high level.

The hypothesis testing found the following results: 1) male employees support the overall learning organization more than female employees. When analyzing each gender it was found that male employees supported the learning organization features of Personal Mastery and System Thinking; 2) for employees with different ages, that features of support learning organization and shared vision found that employees aged twenty two to thirty one years and thirty two to forty one years of age were more likely to support more than employees aged forty two years and over; 3) for employees with different period of work and supported the learning organization features of team learning and found that employees with less than two years of work were more likely to support employees with less than two to four years of work. The learning organization features of shared vision found that employees with two to four years, five to seven years and eight to ten years of work were more likely to support more than ten years of work; 4) The correlation between overall organizational citizenship behavior and overall of support of the characteristics of learning organization found that in the same direction at a high level and at a statistically significant level of 0.05.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ยิ่งจาก อ.ดร.เศรษฐวิทย์ พรหมสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า
นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและแก้ไข
ข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และ
ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้การ
สนับสนุนทุนอุดหนุนสารนิพนธ์สำหรับนิสิต ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ และ อ.ดร.ชนภูมิ อติเวทิน ที่ให้
ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และเป็น
คณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุง
แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจน
ประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต้องงานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้
ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ รุ่งพี รุ่งที่ 15 และเพื่อนนิสิตรุ่นที่ 16 คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชา
บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับ
นี้มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถาม และขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน ของผู้วิจัยที่ได้ให้การ
สนับสนุนส่งเสริม พร้อมทั้งเป็นกำลังใจให้ตลอดมา รวมไปถึงผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่ได้เอ่ยถึง
มา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นเครื่อง
บูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่
ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

อรทัย เกียรติศรีวรกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานของการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
ความมุ่งหมายของการวิจัย	92
สมมติฐานของการวิจัย	92
วิธีดำเนินการวิจัย	93
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	93
การเก็บรวบรวมข้อมูล	94
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	94
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผลการวิจัย	102
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	107
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	109
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก	117
ภาคผนวก ข	124
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	126

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha	43
2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance	46
3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	
จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน	53
4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	
จำแนกตามอายุ และระดับการศึกษาสูงสุด (จัดกลุ่มใหม่)	55
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม	
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	56
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อ	
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น	57
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อ	
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	58
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อ	
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น	59
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อ	
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	60
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อ	
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	61
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะของ	
องค์กรแห่งการเรียนรู้	62
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะของ	
องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้แห่งตน	63
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะของ	
องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน.....	64
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะของ	
องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	65
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะของ	
องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	67
17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวน การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test	69
18 แสดงผลการวิเคราะห์การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานจำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test	70
19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนการสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test	71
20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test	73
21 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD)	75
22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มการศึกษา โดยใช้ Levene's test	77
23 แสดงผลการวิเคราะห์ การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามการศึกษา	78
24 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ Levene's test	80
25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ Brown-Forsythe	81
26 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3	82
27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างการสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรู้แห่งตน และด้านวิสัยทัศน์ร่วม จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ F-test	84
28 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม โดยใช้วิธีทดสอบแบบ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD)	85

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้าน กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	87
30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	89



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
----------------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ต้องเผชิญไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคล ระดับกลุ่ม หรือระดับองค์กร การเปลี่ยนแปลงเกิดจากการก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้ข้อมูลสารสนเทศ และความรู้กระจายไปได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว จนไร้ข้อจำกัดด้านเวลา ด้านระยะทาง และด้านสถานที่ เป็นผลให้เกิดรูปแบบสังคมยุคใหม่ที่เรียกกันว่า “สังคมฐานความรู้” (Knowledge - Based Society) เป็นสังคมที่ใช้ความรู้หรือเทคโนโลยีระดับสูงผลิตฐานความรู้ใช้ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) มีการประยุกต์ใช้ความคิดใหม่ๆ ให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นผลดีต่อนโยบายเศรษฐกิจมหภาคและจุลภาค สังคมฐานความรู้ เป็นกระบวนทัศน์ (Paradigm) มีการเปลี่ยนแปลงสังคมตามกระแสโลกาภิวัตน์ ที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ เช่น ภาคการศึกษาและการเรียนรู้ของประชาชน เทคโนโลยีและกระบวนการสื่อสารสมัยใหม่ อย่างเช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต มีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวมความรู้ การสืบค้นความรู้ และกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ด้วยพลังของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเต็มไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และนวัตกรรมต่างๆ อย่างมากมาย ทำให้องค์กรเกิดความตระหนักในการที่จะพัฒนาองค์กร พัฒนาบุคลากร ตลอดจนพัฒนางานให้มีความเจริญก้าวหน้าและได้เปรียบทางการแข่งขัน (อัจฉรา ชูแก้ว. 2556)

การเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้สิ่งมีชีวิตทุกชนิดมีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม สิ่งมีชีวิตใดก็ตามที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ก็ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ท่ามกลางกระแสแห่งโลกาภิวัตน์ (Globalization) องค์กรใดที่มีการเรียนรู้มีการปรับตัวที่ดีก็สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง ซึ่งปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้มีการปรับใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น การปรับรีออกแบบการทำงาน (Re-Engineering) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management หรือ TQM) และ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization หรือ LO) โดยมีพนักงานเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญ ซึ่งพนักงานไม่ใช่ต้นทุนแต่เป็น “ทุนมนุษย์” (Human Capital)

เพราะในตัวพนักงานมีทักษะและประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความชำนาญซึ่งเป็น “ทุนความรู้” (Knowledge Capital) ที่จำเป็นในการสร้างค่านิยมขององค์กร (Corporate Value) และวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ที่ดี ผู้บริหารจะอย่างไรให้ความรู้ในทางปฏิบัติที่อยู่ในตัวคนหรือกลุ่มคน ถูกปรับเปลี่ยนและจัดการอย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) ซึ่งจะต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ให้ความรู้ทั้งหลายนั้น กลายเป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์สำหรับคนทั่วทั้งองค์กร เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง. 2560)

แนวทางการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จให้สามารถธำรงอยู่ได้นั้น มีด้วยกันหลากหลายวิธี แต่แนวทฤษฎีการบริหารซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง คือ การพัฒนาที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีทักษะในการสร้างสรรค์ ค้นหา และแปลงเปลี่ยนข้อมูลที่ได้รับให้เป็นความรู้ และรู้จักพัฒนาองค์ความรู้เดิมที่สะสมอยู่ในตัวให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ (กรปวิทย์ ตากำ. 2558: 12; อ้างอิงจาก Lussier; & Achua. 2007) ซึ่งทฤษฎีที่กล่าวถึงนี้ก็คือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ แต่การจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ร่วมกันผลักดัน หนึ่งในปัจจัยที่สำคัญ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior: OCB) เป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากงานซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ผู้นำไม่สามารถบังคับให้พนักงานปฏิบัติได้ แต่พฤติกรรมดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรได้ดี และยังเพิ่มทุนทางสังคมให้กับองค์กรได้อีกด้วย (สุภากร ทัศนศรี. 2554: 11; อ้างอิงจาก Organ; & Konovsky. 2005)

ธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างองค์กรให้เป็นแบรนด์ที่ลูกค้านึกถึงในการดำเนินชีวิตยุคดิจิทัล และเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจดังกล่าวนั้นศักยภาพองค์กรและคนทำงานจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยน เพื่อก้าวไปสู่ความเป็นดิจิทัล นับเป็นความท้าทายที่จะพัฒนาองค์กรจากการเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ สู่การเป็นผู้ให้บริการด้านดิจิทัล และการเป็นองค์กรยุคใหม่ที่ต้องขับเคลื่อนไปด้วยความรวดเร็ว ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยี เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ทำห้ายดังกล่าว “พนักงาน” คือ องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่จะช่วยในการพัฒนาองค์กร โดยมีส่วนช่วยขับเคลื่อนนำความก้าวหน้ามาสู้องค์กร หากพนักงานแสดง บทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมที่ดี จะส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีผลประกอบการที่แข็งแกร่ง และเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ดังนั้นโจทย์สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร คือ ทำให้พนักงานมีเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และเนื่องจากการสร้างความเป็นเลิศนั้น ไม่ใช่เรื่องที่จะสามารถทำได้สำเร็จเพียงชั่วข้ามคืน ผู้บริหารจึงควรยืนหยัดที่จะกระตุ้น

ให้ความรู้ ต่อยอด และบริหารวัฒนธรรมองค์กร โดยการส่งเสริมคนเก่งและคนดีให้พร้อมรับและสร้างการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้สร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน และต่อเนื่อง (กรุงเทพฯธุรกิจ. 2559)

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจ นำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรผ่านการพัฒนาแหล่งทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดในการเติบโตอย่างยั่งยืน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. เพื่อช่วยในการประเมินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย นำไปปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ คอแครน (ธีรภูมิ เอกะกุล. 2543; อ้างอิงจาก Cochran. 1977)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้เท่ากับ 385 คน และเพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จำนวน 17 ชุด รวมทั้งหมด 402 ชุด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมาย หรือแบบจงใจ (Purposive Sampling) โดยการแบ่งเฉพาะเจาะจงไปที่ 3 บริษัทที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละบริษัท โดยกำหนดโควตาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสัดส่วนที่เท่าๆกัน บริษัทละ 134 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะหาได้ครบตามช่วงเวลา หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง จนกว่าจะครบจำนวน 402 ชุด ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 22-31 ปี

1.1.2.2 32-41 ปี

1.1.2.3 42-51 ปี

1.1.2.4 52 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.3.1 ปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาโท

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาโท

1.1.4 ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

1.1.4.1 ต่ำกว่า 2 ปี

1.1.4.2 2-4 ปี

1.1.4.3 5-7 ปี

1.1.4.4 8-10 ปี

1.1.4.5 10 ปีขึ้นไป

1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กร
แห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

1.2.1 พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism)

1.2.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

1.2.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)

1.2.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

1.2.5 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัท
ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

2.1 ด้านความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery)

2.2 ด้านแบบแผนความคิดอ่าน (Mental Models)

2.3 ด้านวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)

2.4 ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learn)

2.5 ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking)

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมนอกเหนือจากงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ รวมทั้งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการแสดงความร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือ แสดงความเป็นมิตรซึ่งอาจปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในสถานที่ต่างๆ แต่อาจไม่เป็นที่สังเกตหรือถูกระบุไว้ในหน้าที่ของบุคคลที่จะต้องปฏิบัติเพียงแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในกรณีที่ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด หรือมีงานล้นมือ ช่วยแนะนำผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ในการใช้เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

2.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกในการเคารพสิทธิของผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ ดังนั้นต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อความรู้สึกความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

2.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมความอดทนต่อปัญหาความยากลำบาก ความเครียด และความกดดันด้วยความเต็มใจ ทั้งที่สามารถเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจ

2.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรอย่างสร้างสรรค์ การเข้าร่วมประชุม รวมทั้งเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงองค์กร เป็นผู้ที่ยึดในแนวทางการพัฒนาองค์กร

2.5 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรยอมรับกฎระเบียบ และข้อกำหนดขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการ และไม่ใชทางการ มีความตรงต่อเวลาทำงาน อยู่ในความเป็นระเบียบเรียบร้อยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร รวมถึงไม่ใช้เวลาว่างไปทำกิจกรรมส่วนตัว

3. องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่สามารถเรียนรู้สร้างองค์ความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อเกิดให้ความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์กร หัวใจของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้คือการสร้างวินัย 5 ประการ ในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์กรอย่างต่อเนื่อง วินัย 5 ประการที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งองค์กร ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และรอบรู้โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมายด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) เมื่อลงมือกระทำและต้องมุ่งมั่นสร้างสรรค์จึงจำเป็นต้องมีแรงมุ่งมั่นใฝ่ดี (Creative Tension) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงานด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ

3.2 ด้านแบบแผนความคิดอ่าน (Mental Models) มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง ผลลัพธ์ที่จะเกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ 3 ลักษณะคือ เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ หรือเรื่องราวใดๆ ทศนคติ แนวความคิดเห็นและกระบวนการทัศน์ กรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติตามๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

3.3 ด้านวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การสร้างและสานวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์องค์กรเป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคต ลักษณะวิสัยทัศน์องค์กรที่ดี คือ กลุ่มผู้นำต้องเป็นฝ่ายเริ่มเน้นเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจัง วิสัยทัศน์นั้นจะต้องมีรายละเอียดชัดเจน เพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ วิสัยทัศน์องค์กรต้องเป็นภาพวาดต่อองค์กร

3.4 ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learn) องค์กรความมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมมีสำนึกร่วมกันว่า เรากำลังทำอะไรและจะทำอะไรต่อไป ทำอย่างไร จะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขึ้นกับ 2 ปัจจัย คือ IQ และ EQ ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำแก่ผู้นำองค์กรทุกระดับ

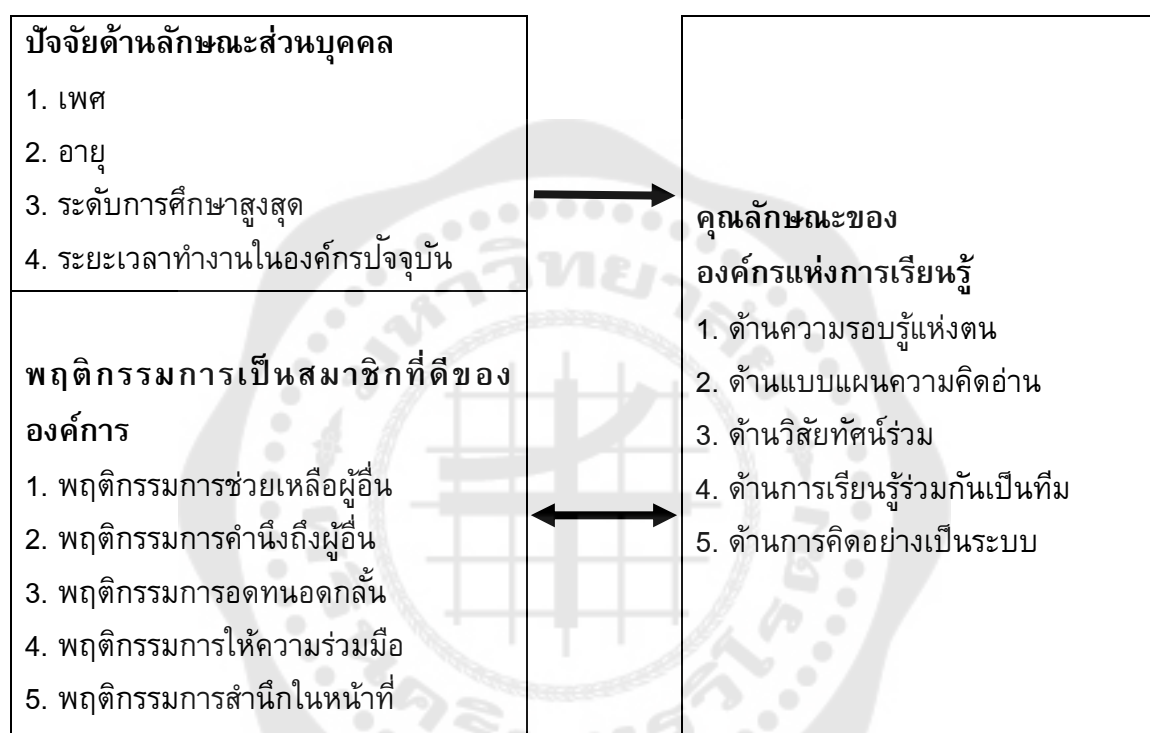
3.5 ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ ทุกคนควรมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบนอกจากมองภาพรวมแล้ว ต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้นให้ออกด้วย วินัยข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย” ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน จะมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย” เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ความหมายของลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ในด้านพฤติกรรมทางประชากรและการเปลี่ยนแปลงในปรากฏการณ์ทางประชากร (สันทัต เสริมศรี. 2539) คำว่า Demography มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกสองคำ คือ “Demo” ซึ่งหมายถึง หมู่คนประชาชนหรือราษฎร ตรงกับคำว่า “People” ในภาษาอังกฤษ ส่วนคำว่า “Graphy” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษคือ “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งหมายถึง การเขียน การบรรยาย หรือการพรรณนารูปร่างลักษณะ และเทียบได้กับคำว่า “ศาสตร์” ในภาษาไทย ดังนั้นเมื่อรวมทั้งสองเข้าด้วยกัน Demography (ประชากรศาสตร์) จึงหมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร อย่างไรก็ตาม ในระยะเริ่มแรกนักวิชาการส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยนิยมใช้คำนี้ จะเห็นได้จากนักวิชาการที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อจะใช้คำว่า “Population Studies” ซึ่งใช้เรียกชื่อเป็นภาษาไทยได้หลากหลาย เช่น “ประชากรวิทยา” “ประชากรวรรณา” “การศึกษาประชากร” หรือ “สารศึกษาประชากร” ปัจจุบันนักวิชาการทั่วโลกยอมรับว่า “Demography” หรือ “ประชากรศาสตร์” เป็นสาขาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากรตามขอบเขตและเนื้อหาที่เป็นการศึกษาถึงขนาด การกระจายตัว และองค์ประกอบของประชากร การเปลี่ยนแปลงทางประชากรและองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากรซึ่ง ได้แก่ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่น การเปลี่ยนแปลงฐานะทางสังคม (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์; และ ณรงค์ เทียนสง. 2521: 2)

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษา และศาสนา องค์ประกอบด้านอายุและเพศ เป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาด องค์ประกอบ และการกระจายตัวประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2550)

1. องค์ประกอบด้านเพศ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่าง ๆ อย่างมากทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชน เช่น การวางแผนการให้บริการสาธารณสุข การวางแผนการประกอบธุรกิจ นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทางเพศของประชากรในแง่การนำไปศึกษาด้านการใช้แรงงานสตรี และการประกอบอาชีพประเภทต่างๆ ของประชากร ขณะที่นักสังคมวิทยาให้ความสนใจความสัมพันธ์ระหว่างประชากรเพศชายและหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่อง การเกิด การตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านอายุ เป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากรในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากร

3. องค์ประกอบด้านการสมรส องค์ประกอบสหประชาชาติแบ่งประเภทสถานภาพสมรส ดังนี้ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ความแตกต่างในสถานภาพสมรส มีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราการตายในประเทศ กล่าวคือ สัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงย่อมจะมีอัตราเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราการตายต่ำกว่าคนโสด หม้าย และหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

4. องค์ประกอบด้านการศึกษา ระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีหนึ่ง que แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชน ในการนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต และการพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือมากๆ ก็หมายความว่าประเทศนั้นยังด้อยพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผน และนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 41) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

2. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดส่วนนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระเบียบวิธี มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ พฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนมีการศึกษาดำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. รายได้ (Income) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไป นักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาด ส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ต่ำอาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลมีดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่ มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

4.1 เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้มความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

4.2 อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

4.3 การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

4.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคม ของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกันทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. 2548; อ้างอิงจาก De Fleur. 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่าง ระหว่าง ปัจเจกบุคคลดังนี้

4.4.1 มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล

4.4.2 ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาคหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

4.4.3 มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง

4.4.4 จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

สรุปการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลเพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรได้เป็นอย่างดี สามารถเปรียบเทียบ วางแผน กำหนดนโยบายด้านประชากรในอนาคตได้ สามารถจำแนกทรัพยากรมนุษย์ และทำให้มีความเข้าใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในงานวิจัยนี้ เป็นไปตามความหมายของออร์แกน (Organ. 2005: 8-13) เจ้าของแนวคิดคนแรกเป็นหลัก ร่วมกับแนวคิดของโพตซาคอฟ; และ แม็คเคนซี (Podsakoff; & Mackenzie. 2005: 5) กรีนเบอร์; และ บารอน (Greenberf; & Baron. 2002: 374) รวมทั้งนักวิชาการอื่นๆ ได้ให้ไว้ดังต่อไปนี้

ออร์แกน (สุภากร ทัศนศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก Organ. 2005: 8-13) กล่าวว่า พฤติกรรมของสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ การปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์ และมีการตื่นตัวเกินกว่าบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่องค์กรไม่ได้บังคับหรือกำหนดให้ปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจยินยอมที่จะปฏิบัติเอง ไม่ได้มีการจูงใจโดยให้รางวัลแต่อย่างใด พฤติกรรมเหล่านี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น

ออร์แกน; โพตซาคอฟ; และ แม็คเคนซี (สุภากร ทัศนศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก Organ, Podsakoff; & Mackenzie. 2005: 5) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวบุคคลกรที่อยู่นอกเหนือจากองค์กรกำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลองค์กร

ออร์แกน; และ โคโนฟสกี (สุภากร ทัศนศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก Organ; & Konovsky. 2005: 157) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างสรรค์และให้ความร่วมมือ โดยไม่ได้รับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

แคทซ์; และ คานท์ (สุภากร ทัศนศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก Katz; & Kahn. 2004: 36) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่มีได้กำหนดเป็นทางการของสมาชิกในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและมีไมตรีจิตต่อเพื่อนร่วมงาน ปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานของรัฐบาล ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และไม่ได้ระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์กร

นิวสตรอม; และ เดวิส (สุภากร ทัศนศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก Newstrom; & Davis. 2006: 265) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่มีลักษณะนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น

จอร์จ; และ โจนส์ (สุภากร ทัศนศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก George; & Jones. 2007: 93) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดแต่ช่วยให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จ ซึ่ง

ประกอบด้วยการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ให้คำแนะนำในการพัฒนาทักษะ และความสามารถแก่เพื่อนร่วมงานมีโมติวัจติในกลุ่มผู้ร่วมงานในองค์กร

แม็คเซน; และ วอนกรินาว (ศุภากร ทศน์ศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก McShane; & Von Glinow. 2004: 39) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัตินอกเหนือจากที่กำหนด ประกอบด้วยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้อื่นปราศจากความเห็นแก่ตัว อดทนต่อการรบกวน ให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

บาร์อน; และ กรีนเบิร์ก (ศุภากร ทศน์ศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก Baron; & Greenberg. 2002: 374) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง การกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

สเนค; และ เดมเลอร์ (ศุภากร ทศน์ศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก Schnake; & Dumler. 2006: 220) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคลากรนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรงจากองค์กรจึงถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ดีต่อการพัฒนาองค์กร

เดสแพนดี (ศุภากร ทศน์ศรี. 2554: 11-22; อ้างอิงจาก Deshpande. 2004: 37) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยกล่าวว่า พฤติกรรมนี้ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่มันคล้ายกับหน้าที่หรือบทบาทพิเศษที่กระทำ โดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์กร ตัวอย่างของพฤติกรรมเหล่านี้ เช่น ตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่นๆ การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูกระบุให้ต้องกระทำ การเสนอความคิดสร้างสรรค์และการฝึกฝนอยู่เสมอ ไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่าในการทู่แท่เพื่อการทำงานของตนอยู่เสมอ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ยังรวมถึงพฤติกรรมที่ละเว้นจากการกระทำอะไรบางอย่าง ถึงแม้ว่าความจริงอยากจะทำ เช่น ชอบจ้องจับผิดผู้ร่วมงานคนอื่น มีอารมณ์โกรธง่าย ชอบบ่นหรือต่อว่าในเรื่องเล็กน้อย ชอบโต้แย้งหรือโต้เถียงกับผู้อื่นแม้เรื่องที่ไม่สำคัญ โดยสิ่งเหล่านี้ผู้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจะละเว้นกระทำ

รอบบินส์ (อัมพร พรพงษ์สุริยา. 2544: 41; อ้างอิงจาก Robbins. 2006) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์กรกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ขององค์กรมีประสิทธิภาพโดยเฉพาอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตร และพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น การที่พนักงานปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาท จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

แคทซ์ (เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542: 10; อ้างอิงจาก Katz. 2004) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมเหนือบทบาทงานประจำ เป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์กร โดยมองว่าคนมักจะมีบุรณการและทำกิจกรรมขึ้นมาเอง เพื่อให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ขององค์กรและทรัพย์สินขององค์กร ให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงองค์กร ฝึกฝนตนเอง ในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์กร

ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กรเพราะ พฤติกรรมดังกล่าวเปรียบเสมือน “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์กรช่วยลดความผิด และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ลดความจำเป็นในการดูแลรักษาทรัพยากรขององค์กร ลดความเสียหาย รวมทั้งการซ่อมแซมบำรุงรักษา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงาน และระบบการจัดการ ช่วยให้เกิดแนวทางและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงาน และข้ามกลุ่มงาน ช่วยเพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษานักงานที่ดีที่สุด (Talent) โดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่ที่น่าทำงานมากขึ้น (อิสราภาพ สาลี. 2556: 17; อ้างอิงจาก Bormam; & Motovidlo. 1993; Smith; et al. 1983 quoted in Podsakoff; et al. 1997)

นอกจากความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ในองค์กร

องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การศึกษาแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีนักวิชาการเสนอการจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

สมิทธิ, ออร์แกน และ เนียร์ (อิสราภาพ สาลี. 2556: 11-12; อ้างอิงจาก Smith, Organ; & Near. 1983) จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือแก่องค์กร เช่น การปฏิบัติงานแทนผู้ร่วมงานที่ไม่สามารถทำงานได้ การสมัครใจช่วยเหลืองานโดยไม่ได้รับรองขอ การช่วยสอนงานแก่บุคลากรที่มาปฏิบัติงานใหม่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ การช่วยเหลืองานผู้บังคับบัญชา

2. พฤติกรรมยินยอมปฏิบัติตาม (General Compliance) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่มีความสำนึกต่อหน้าที่ มีพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การไม่ใช้เวลาว่างไปทำประโยชน์ส่วนตัว การรักษาทรัพย์สินสมบัติขององค์กร การเอาใจใส่สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีขององค์กรควรปฏิบัติ

วิลเลียมส์ (อิสราฟ สาลี. 2556: 12; อ้างอิงจาก Williams. 1988) ได้แบ่งพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 2 แบบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (OCBDTI: Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individual) เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ เฉพาะต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (OCBDTO: Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization) เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ ต่อองค์กรโดยทั่วไป เช่น การอุทิศเวลาให้กับองค์กร การให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของ องค์กร การปกป้ององค์กร และรักษาชื่อเสียงขององค์กร

บอร์แมน; และ โมโตวิดล์ (อิสราฟ สาลี. 2556: 13; อ้างอิงจาก Borman and Motowidlo. 1993) อธิบายถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือต่อผู้อื่น (Helping and Cooperating with Others) ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการคำนึงถึง ผู้อื่น
2. การอดทนอดกลั้น การสนับสนุน และปกป้ององค์กร (Enduring Supporting and Defending Organization) ได้แก่ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร คำนึงถึงเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการเป็นตัวแทนขององค์กรด้วยความเต็มใจ
3. การเคารพกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติ (Following Organizational Rules and Procedures) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎข้อกำหนด และนโยบายขององค์กร
4. ความศรัทธา และความพยายาม (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) ได้แก่ การมีความพยายามในการทำงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จแม้จะต้องพบ อุปสรรคหรือความไม่สะดวกสบายต่างๆ
5. อาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Volunteering to Carry Out Task Activity) ได้แก่ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบแม้กิจกรรมนั้น จะเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่

ฟาร์, ซอง และ ออร์แกน (อิสราฟ สาลี. 2556: 13-14; อ้างอิงจาก Farh, Zhong and Organ. 2004) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามวัฒนธรรมจีน ออกเป็น 4 ด้าน คือ พฤติกรรมของตนเอง พฤติกรรมต่อกลุ่ม พฤติกรรมขององค์กร และพฤติกรรม ต่อสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. พฤติกรรมของตนเอง (Self-Domain) ประกอบไปด้วย 1) การศึกษาหาความรู้ ด้วยตนเอง (Self-learning) คือ การมีพฤติกรรมใฝ่เรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนาทักษะการทำงาน ของตัวเองอยู่เสมอเพื่อนำทักษะเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการทำงานให้กับองค์กร 2) ความทุ่มเทในการ ทำงาน (Taking Initiative) คือ ความตั้งใจและอุทิศตนให้กับการทำงานในองค์กร อาทิเช่น การให้

ความร่วมมือในการทำงานเกินเวลา การมีความกระตือรือร้นในการทำงาน การแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ในการทำงาน และ 3) การรักษาความสะอาด (Keeping Workplace Clean) คือ การช่วยรักษาความสะอาดในองค์กร

2. พฤติกรรมต่อกลุ่ม (The Group Domain) ประกอบไปด้วย 1) ความสามัคคี (Interpersonal Harmony) คือ พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่ช่วยให้เกิดความสมานฉันท์หรือความสามัคคีในที่ทำงาน และ 2) การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Helping Co-Workers) คือ พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจให้การช่วยเหลือบุคคลอื่นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในการทำงาน และไม่เกี่ยวข้องในการทำงานของตน

3. พฤติกรรมขององค์กร (The Organization Domain) ประกอบไปด้วย 1) การแสดงความคิดเห็น (Voice) คือ กล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น 2) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation in Group Activities) คือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับองค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมในกลุ่มสายงานเดียวกันหรือกิจกรรมที่กระทำร่วมกันทั้งองค์กร 3) การส่งเสริมชื่อเสียงขององค์กร คือ การสร้างการสนับสนุน การรักษา การปกป้องชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น 4) การป้องกันและการประหยัทรัพยากรขององค์กร คือ พฤติกรรมการช่วยองค์กรประหยัทรัพยากรต่างๆ เช่น เงิน ข้อมูลทุนทางสังคม นอกจากนี้ยังรวมถึงการช่วยเหลือ และป้องกันอันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในองค์กร เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม

4. พฤติกรรมต่อสังคม (Society Domain) ประกอบไปด้วย 1) การเข้าร่วมทำสวัสดิการทางสังคม (Social Welfare Participation) คือ การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการบริการสาธารณะชนขององค์กรอย่างรับผิดชอบ และ 2) การยอมรับบรรทัดฐานของสังคม (Compliance with Social Norms in the Society) คือ การมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบรรทัดฐาน หรือกฎระเบียบต่างๆ ในสังคม เช่น ความซื่อสัตย์ การรักษาสัญญา

ฟาร์ (อิสราฟ สาลี. 2556: 14; อ้างอิงจาก Farh. 2004) ได้อธิบายองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมต่อสังคม (Society Domain) ซึ่งประกอบด้วย การเข้าร่วมทำสวัสดิการทางสังคม (Social Welfare Participation) และการยอมรับบรรทัดฐานของสังคม (Compliance with Social Norms in the Society) ว่าเป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรในประเทศจีนเท่านั้น เนื่องจากประเทศจีนเคยมีการปกครองในรูปแบบสังคมคอมมิวนิสต์ที่มีรัฐบาลส่วนกลางที่มีมาตรการให้ผู้ประกอบการต้องมีการะหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ว่าจะเป็น การร่วมกันปลูกต้นไม้ การร่วมกันบริจาคเลือดของพนักงานในองค์กร ฯลฯ โดยมาตรการนี้มีไว้เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างรัฐบาลกับผู้ประกอบการ ส่งผลให้พนักงานในแต่ละองค์กรต้องร่วมกันช่วยเหลือองค์กรของตนให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับอย่างครบถ้วนตามที่รัฐบาลมอบหมาย

ออร์แกน (อิสราฟ สาลี. 2556: 12-13; อ้างอิงจาก Organ. 1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในรูปแบบที่ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 5 พฤติกรรม ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในกรณีที่ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด หรือมีงานล้นมือ ช่วยแนะนำผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ในการใช้เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกในการเคารพสิทธิของผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันการกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ดังนั้นต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมความอดทนต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียด และความกดดันด้วยความเต็มใจ ทั้งที่สามารถเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุมรวมทั้งเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงองค์กร เป็นผู้ที่ยึดในแนวทางการพัฒนาองค์กร

5. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรยอมรับกฎระเบียบ และข้อกำหนดขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานอยู่ในความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร รวมถึงไม่ใช้เวลาว่างไปทำกิจกรรมส่วนตัว

สรุปพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

พฤติกรรมบุคลากรในองค์กรที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองไม่ได้เกี่ยวข้องกับกาให้รางวัล หรือการลงโทษโดยตรงจากต้นสังกัดแต่อย่างใด โดยเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร พฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวความคิด พบว่า มีความคล้ายคลึงกันในประเด็นหลัก คือ เรื่องพฤติกรรมที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ โดยสมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้ และไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือค่าตอบแทนแต่อย่างใด

การศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากนักวิชาการทั้งหลายข้างต้น พบว่าการแบ่งองค์ประกอบของออร์แกนมีเนื้อหาครอบคลุมครบถ้วน และมีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของนักวิชาการท่านอื่น นอกจากนี้แนวคิดทฤษฎีของออร์แกนได้รับความนิยมในการนำมาใช้ในการศึกษาอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของออร์แกนมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่สามารถเรียนรู้สร้างองค์ความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์กร (องค์กรแห่งการเรียนรู้. 2555)

(Senge. 1990) แห่ง Massachusetts Institute of Technology กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ สถานที่ซึ่งทุกคนสามารถขยายศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างผลงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เป็นที่ซึ่งเกิดรูปแบบการคิดใหม่ๆ หลากหลายมากมาย ที่ซึ่งแต่ละคนมีอิสระที่จะสร้างแรงบันดาลใจ และเป็นที่ยอมรับของคนต่างเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกัน

(David A. Garvin. 1993) แห่ง Harvard University กล่าวว่า องค์กรที่มีลักษณะในการสร้าง แสวงหา และถ่ายโอนความรู้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่และการเข้าใจในสิ่งต่างๆ อย่างถ่องแท้

(Michael J. Marquardt. 1994) แห่ง George Washington University กล่าวว่า องค์กรที่มีบรรยากาศของการเรียนรู้รายบุคคลและกลุ่ม มีการสอนคนของตนเองให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง ขณะเดียวกันทุกคนก็ช่วยองค์กร จากความผิดพลาดและความสำเร็จ ซึ่งเป็นผลให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คริส อาร์จี และ โดนัลด์ ซอห์น (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2552: 15; อ้างอิงจาก Chris Argyris; & Donald Schon. 1978) ได้ให้คำนิยามการเรียนรู้สองรูปแบบที่มีความสำคัญในการสร้าง Learning Organization คือ 1) Single Loop Learning (First Order / Corrective Learning) หมายถึง การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแก่องค์กรเมื่อการทำงานบรรลุผลที่ต้องการ 2) Double Loop Learning (Second Order/Generative Learning) หมายถึง การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลหรือเป้าหมายไม่สอดคล้องกับผลการกระทำ

การ์วิน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2552: 15; อ้างอิงจาก Garvin. 2004) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีทักษะในการสร้างการได้มา และการถ่ายโอนความรู้ รวมทั้งการปรับปรุงพฤติกรรมเพื่อสะท้อนถึงความรู้ใหม่และความเข้าใจที่ลึกซึ้ง (A learning organization is organization skilled at creating acquiring and transferring knowledge and at modifying its behavior to reflect new knowledge and insights.)

ศ.นพ. วิจารย์ พานิช แห่งสำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กล่าวว่า องค์กรเอื้อการเรียนรู้ มีลักษณะเป็นพลวัตร (Dynamics) มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของพัฒนาการด้านๆ คล้ายมีชีวิต มีผลงานดีขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) รวมทั้งมีบุคลิกขององค์กรในลักษณะที่เรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ที่ผู้เกี่ยวข้องสัมพันธ์สามารถรู้สึกได้

สุจิตรา ชนาคันท์ (2552) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การที่มีความโดดเด่นทางด้านการเรียนรู้ในระดับที่สูง เป็นการเรียนรู้อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และการเรียนรู้นั้นเป็นไปโดยพร้อมเพรียงกันทั้งองค์กร

ความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กร โดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์กร (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขัน การมีองค์กรแห่งการเรียนรู้จะทำให้องค์กรและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team Working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมงานมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะทำให้เกิดองค์กรที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน หรือการทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นคำที่ใช้เรียกการรวมชุดของความคิดที่เกิดขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องขององค์กรไว้ว่า เป็นกระบวนการที่สมาชิกขององค์กรให้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ด้วยการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอในองค์กร (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2552: 15; อ้างอิงจาก Chris Argyris; & Donald Schon. 1978)

องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้

“องค์กรแห่งการเรียนรู้” เป็นองค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากรควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก เป้าประสงค์ที่สำคัญ คือ เอื้อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core Competence) ขององค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มี 5 องค์ประกอบดังนี้ (กมลรัตน์ วัชรินทร์. 2558)

1. การเรียนรู้ (Learning) หรือพลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1.1 ระดับการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้ระดับบุคคล การเรียนรู้ระดับกลุ่ม และการเรียนรู้ระดับองค์กร

1.2 ประเภทของการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้จากการปรับตัว การเรียนรู้จากการคาดการณ์ การเรียนรู้เพื่อเรียนรู้ และการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

1.3 ทักษะการเรียนรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ บุคคลรอบรู้ (Personal Mastery) แบบแผนทางความคิด (Mental Model) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) การสนทนาแบบมีแบบแผน (Dialogue)

2. องค์กร (Organization) หรือ การปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Transformation) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์ โครงสร้าง

3. สมาชิกในองค์กร (People) หรือการเสริมความรู้จักบุคคล (People Empowerment) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลากร ผู้บริหารหรือผู้นำ ผู้รับบริการหรือลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรหรือหุ้นส่วน ชุมชน

4. ความรู้ (Knowledge) หรือการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนความรู้ และการใช้ประโยชน์

5. เทคโนโลยี (Technology) หรือการนำเทคโนโลยีไปใช้ (Technology Application) ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

ไมเคิล เจ มาร์ ควอดส์ (กมลรัตน์ วัชรินทร์. 2558; อ้างอิงจาก Michael J. Marquardt. 1994) มีแนวคิดทฤษฎีด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. การปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Transformation) ระบบขององค์กรต้องมีการวางรากฐานไว้เพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งเป็นเสมือนเข็มทิศนำองค์กรไปยังเป้าหมายที่พึงประสงค์ กลยุทธ์ (Strategy) เป็นวิธีการที่จะทำให้ไปถึงยังเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ โครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นปัจจัยสนับสนุนให้มีการทำหน้าที่ในทุกภาคส่วนอย่างเหมาะสม และที่สำคัญคือเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) ซึ่งเป็นความเชื่อหรือค่านิยมของคนในองค์กรที่ต้องเอื้อต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น ค่านิยมการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการตนเอง การมอบอำนาจ กระจายอำนาจ ดังนั้นการปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Transformation) พัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆในองค์กรดังนี้ คือ

1.1 วิสัยทัศน์องค์กรหรือภาพในอนาคตที่ทุกคนในองค์กรปรารถนาที่จะไปถึงร่วมกัน

1.2 วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นความเชื่อ ความคิด และวิธีการปฏิบัติของคนในองค์กรร่วมกัน

1.3 กลยุทธ์องค์กรซึ่งเป็นวิธีการออกแบบให้เหมาะสมกับการกำหนดจุดหมายปลายทางในอนาคต

1.4 โครงสร้างองค์กรต้องมีความเหมาะสม มีการติดต่อสัมพันธ์กัน มีการกระจายข้อมูลข่าวสาร สามารถติดต่อสื่อสารร่วมมือกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. การเพิ่มอำนาจ (People Empowerment) ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำและมีทักษะทางด้านการบริหาร เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง และที่สำคัญต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานระดับปฏิบัติงานต้องมีนิสัยใฝ่รู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ลูกค้ำที่ใช้บริการก็ต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความต้องการแก่องค์กร เช่นเดียวกับพันธมิตรทางธุรกิจที่ต้องให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันอย่างจริงจัง และรวมทั้งชุมชนที่ต้องให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์กรที่ตั้งอยู่ในบริเวณชุมชน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้เกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ ก็มีส่วนในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งสิ้น การเพิ่มอำนาจให้แก่บุคคลเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนในองค์กร รวมถึงลูกค้ำและชุมชนได้มีการเรียนรู้ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายและทำประโยชน์ร่วมกันเพื่อสังคมและชุมชนรวมถึงการที่ผู้บริหารทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ผู้สอน และมีการทำงานร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานเป็นทีม โดยมีการเรียนรู้และแก้ปัญหาาร่วมกัน

3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สำหรับการจัดการความรู้ การเรียนรู้ในองค์กรสำหรับสมาชิกทุกระดับ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ การมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีที่ช่วยในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้มี 2 ประเภท คือ 1) เทคโนโลยีสำหรับการบริหารจัดการความรู้ (Manage Knowledge) คือ การใช้เพื่อการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน และ 2) เทคโนโลยีที่ใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ (Enhance Learning) คือ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการสร้างการเรียนรู้แก่ผู้เรียนได้อย่างสะดวกมากขึ้น เช่น Computer-based training, E-Learning, Web-based learning

4. การจัดการกับองค์ความรู้ (Knowledge Management) ความรู้ที่มีในองค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยกระบวนการจัดการความรู้ มีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การระบุความรู้ที่จำเป็นต่อองค์กร การเสาะแสวงหาหรือสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งแนวคิดนี้เองเป็นการสร้างความกระฉ่งถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการจัดการความรู้ เพราะว่าในแนวคิดของ Michael J. Marquardt (1994) ถือว่าการจัดการความรู้เป็นระบบย่อยระบบหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นนั่นเอง

5. พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics) การเรียนรู้ถือเป็นระบบหลักที่เป็นแกนสำคัญของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งสามารถจำแนกการเรียนรู้ได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ซึ่งในแต่ละระดับของการเรียนรู้นั้นต้องเริ่มที่ทักษะของตัวบุคลากรแต่ละคนซึ่งต้องมี 5 ประการเพื่อสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking) การมีตัวแบบทางความคิด (Mental Model) ความเชี่ยวชาญรอบรู้ (Personal Mastery) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed Learning) และการสนทนาสื่อสารกัน (Dialogue)

โดยวิธีในการเรียนรู้ที่มีความสำคัญในการสร้างการเรียนรู้ในบริบทขององค์กรแห่งการเรียนรู้มี 3 ประเภท คือ 1) การเรียนรู้เพื่อการปรับตัว (Adaptive Learning) คือการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตเพื่อการปรับปรุงในอนาคต 2) การเรียนรู้โดยการกระทำ (Action Learning) คือ การเรียนรู้ที่นำเอาสถานการณ์หรือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงมาเป็นฐานของการเรียนรู้ และ 3) ระบบการเรียนรู้เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร (Anticipatory Learning) คือ การเรียนรู้ที่มุ่งสนองตอบความสำเร็จเป้าหมายองค์กร เช่น วิสัยทัศน์ เป็นต้น

การวิน (กมลรัตน์ วัชรินทร์. 2558; อ้างอิงจาก Garvin. 2002: 405-416) ได้เสนอแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีกิจกรรมหลัก 5 ประการเป็นองค์ประกอบดังนี้

1. การแก้ปัญหาอย่างมีระบบ (Systematic Problem Solving) วิธีการแก้ปัญหามีระบบนั้น อาศัยแนวคิดรูปแบบการคิดอย่างมีเหตุผล (Rational Model) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ ระบุปัญหาและเลือกปัญหาที่สมควรได้รับการแก้ไขก่อน วิเคราะห์ปัญหาระดมสมองเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาที่น่าจะเป็นไปได้ เลือกวิธีการแก้ปัญหาที่คิดว่าดีที่สุดและวางแผนในการแก้ปัญหา ลงมือแก้ปัญหาประเมินวิธีการแก้ปัญหาที่ใช้ ถ้าผลที่เกิดขึ้นยังไม่เป็นที่พอใจ อาจเลือกวิธีการแก้ปัญหาใหม่ได้วิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวเป็นกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล หรือเป็นกระบวนการคิดเชิงวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการตั้งสมมติฐานและการทดสอบสมมติฐาน สิ่งสำคัญที่ต้องเน้นควบคู่กันไป คือ การใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ ไม่ใช่ความเชื่อเป็นการใช้เครื่องมือทางสถิติง่ายๆ เช่น กราฟแท่ง กราฟเส้น แผนภูมิแก๊งปลา เพื่อจัดระบบข้อมูลนำไปสู่การสรุปลงความเห็น หัวใจสำคัญของการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ คือ การเปลี่ยนแนวคิดของสมาชิกองค์กรเสียใหม่ โดยต้องให้ความสำคัญกับรายละเอียดที่ถูกต้องและเที่ยงตรง อันจะทำให้ข้อค้นพบเป็นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร

2. การทดลอง (Experimentation) การฝึกทักษะนี้ไม่อาจเกิดได้บ่อยเหมือนการฝึกวิธีการแก้ปัญหา แต่อย่างไรก็ตามการแสวงหาความรู้ใหม่และการทดสอบความรู้ที่มีระบบ จะเกิดได้โดยการสนับสนุนจากองค์กรใน 2 ลักษณะ คือ ในการปฏิบัติงานตามปกติและในโครงการสาธิตที่องค์กรรับผิดชอบให้มีขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนให้สมาชิกขององค์กรทดลองใช้วิธีใหม่ๆ องค์กรต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์กรได้แสวงหาความรู้ใหม่ๆ โดยการลงงานเพื่อศึกษาดูงานกันทั่วๆ เพื่อให้ได้ความคิดใหม่ๆ มาทดลองใช้ปรับปรุงงานที่ตนเองทำอยู่อย่างใดก็ตาม สิ่งที่สำคัญในการทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ คือ ระบบที่ผู้บริหารสนับสนุนการดำเนินงานที่มีความเสี่ยงเพราะการทดลองใช้วิธีใหม่ๆ อาจไม่ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าประสบความสำเร็จก็จะทำให้องค์กรได้ประโยชน์อย่างมาก อีกทั้งต้องมีการประเมินผลการทดลองดังกล่าวด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับโครงการสาธิตที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดการทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ นั้น จะทำให้องค์กรได้เกิดการเรียนรู้อย่างลึกซึ้ง เพราะสมาชิกขององค์กรจะได้มีส่วนร่วมนับเป็นวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต (Learning from Past Experience) องค์กรต้องทบทวนความสำเร็จและความล้มเหลวของตนอยู่เสมอ โดยต้องมีการประเมินความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ และข้อมูลดังกล่าวต้องเป็นที่เปิดเผย เพื่อให้สมาชิกของ

องค์กรศึกษาได้เมื่อต้องการทักษะที่จำเป็น เพราะโดยธรรมชาติ คนที่จำเรื่องในอดีตของตนไม่ได้ มักจะทำซ้ำแบบเดิมๆ อยู่เรื่อย

4. การเรียนรู้จากผู้อื่น (Learning from Other) การเรียนรู้อาจไม่ได้เกิดจากการคิด ไตร่ตรองอย่างมีระบบและการวิเคราะห์ตนเองเท่านั้น การเรียนรู้อาจเกิดขึ้นได้จากการศึกษาสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของเรา เช่น องค์กรอื่นๆ เพื่อให้ได้มุมมองใหม่ๆ และความคิดที่หลากหลาย การศึกษาจากผู้อื่นเพื่อพัฒนาตนเองมีได้จำกัดที่องค์กรที่ดำเนินกิจการประเภทเดียวกัน การศึกษาจากผู้อื่นจะช่วยให้องค์กรนั้นคิดค้นสิ่งใหม่ๆ หรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีได้เร็วขึ้นแต่ไม่ว่าการเรียนรู้จากผู้อื่นด้วยวิธีไหนก็ตาม การเรียนรู้จริงจะเกิดขึ้นได้ในสภาพของความมีใจเปิดกว้าง ยอมรับคำติ คำวิจารณ์ ซึ่งถือเป็นลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรที่ต้องสร้างเพื่อการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั่นคือ การปลูกฝังวัฒนธรรมของความมีใจกว้างและพร้อมรับฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ

5. การถ่ายทอดความรู้ (Transferring Knowledge) ความรู้ที่เกิดขึ้นจะต้องได้รับการถ่ายทอดไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร องค์กรส่วนใหญ่มักใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ แต่การจัดฝึกอบรมเป็นเรื่องที่มีค่าใช้จ่ายมาก หากต้องจัดการฝึกอบรมหลายครั้ง ซึ่งองค์กรสามารถสนับสนุนให้เกิดการเผยแพร่การเรียนรู้ในรูปแบบอื่น เช่น รูปแบบระบบพี่เลี้ยง และการเรียนรู้แบบเป็นทีมจะมีประโยชน์มากเพราะจะเกิดการเรียนรู้ในวงกว้าง เป็นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ทำการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งและต่อเนื่อง เพราะเป็นการได้ลงมือปฏิบัติจริง อีกทั้งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดอย่างสมารถด้วย

เซงกี (กมลรัตน์ วัชรินทร์. 2558; อ้างอิงจาก Senge. 1990) เชื่อว่าหัวใจของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้คือการสร้างวินัย 5 ประการในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์กรอย่างต่อเนื่อง วินัย 5 ประการที่เป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทั้งหมดนี้

1. ด้านความรอบรู้แห่งตน (Personal Mastery) มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และรอบรู้โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมายด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) เมื่อลงมือกระทำและต้องมุ่งมั่นสร้างสรรค์จึงจำเป็นต้องมีแรงมุ่งมั่นใฝ่ดี (Creative Tension) มีการใช้ข้อมูลข้อเท็จจริงเพื่อคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ (Commitment to the Truth) ที่ทำให้มีระบบการคิดตัดสินใจที่ดี รวมทั้งใช้การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงาน (Using Subconsciousness) ด้วยการดำเนินไปอย่างอัตโนมัติ

2. ด้านแบบแผนความคิดอ่าน (Mental Models) มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง ผลลัพธ์ที่จะเกิดจากรูปแบบแนวคิดนี้จะออกมาในรูปของผลลัพธ์ 3 ลักษณะคือ เจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์หรือเรื่องราวใดๆ ทศนคติ แนวความคิดเห็นและกระบวนทัศน์ กรอบความคิด แนวปฏิบัติที่เราปฏิบัติตามๆ กันไป จนกระทั่งกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

3. ด้านวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การสร้างและสานวิสัยทัศน์ วิสัยทัศน์องค์กร เป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนต้องร่วมกันบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมในอนาคต ลักษณะวิสัยทัศน์องค์กรที่ดี คือ กลุ่มผู้นำต้องเป็นฝ่ายเริ่มเน้นเข้าสู่กระบวนการพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างจริงจัง วิสัยทัศน์นั้นจะต้องมีรายละเอียดชัดเจน เพียงพอที่จะนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ วิสัยทัศน์องค์กรต้องเป็นภาพบวกต่อองค์กร

4. ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learn) องค์กรความมุ่งเน้นให้ทุกคนในทีมมีสำนึกร่วมกันว่า เรากำลังทำอะไรและจะทำอะไรต่อไป ทำอย่างไรจะช่วยเพิ่มคุณค่าแก่ลูกค้า การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ IQ และ EQ ประสานกับการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำแก่ผู้นำองค์กรทุกระดับ

5. ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ ทุกคนควรมีความสามารถในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ นอกจากมองภาพรวมแล้วต้องมองรายละเอียดของส่วนประกอบย่อยในภาพนั้นให้ออกด้วย วินัยข้อนี้สามารถแก้ไขปัญหที่สลับซับซ้อนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

สรุปองค์กรแห่งการเรียนรู้

ปัจจุบันนี้จะพบว่าแนวความคิดและความรู้ใหม่ๆ ในเรื่องขององค์กรและการบริหารจัดการมีความสำคัญมาก เพราะทุกองค์กรต่างต้องการที่จะอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกัน องค์กรต่างๆ จึงต้องแสวงหาสิ่งใหม่ เพื่อการคิดใหม่ ทำใหม่ ด้วยการนำแนวความคิดใหม่ๆ มาบริหารประยุกต์ใช้และเรียนรู้ เพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขผู้บริหารในยุคนี้จึงต้องเป็นผู้บริหารที่มุ่งความเป็นเลิศเป็นสำคัญ องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความเข้าใจในสภาพการที่เปลี่ยนแปลง ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องเป็นผู้บริหารที่มุ่งทำงานเชิงรุกทันสมัยและจัดการงานอย่างเป็นระบบ มีการวางยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ไว้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรและพัฒนาองค์กรให้เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถนำพาองค์กรผ่านอุปสรรคให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันแนวคิดของเซงกี เป็นที่รู้จักและยอมรับมากที่สุด เพราะสามารถกำหนดองค์ประกอบที่ครบถ้วนและจำเป็นสำหรับองค์กรแห่งการเรียนรู้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะใช้ทฤษฎีของเซงกี ในการทำวิจัยครั้งนี้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณิชา คงสืบ (2560) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา บริษัท ลิซซิ่ง แห่งหนึ่ง เขต กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน 2) อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร และ 3) อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบ

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.926 และเก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัท ลิซซิ่ง ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 200 คน วิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปริญา ฐรเสนา (2559) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 22 องค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการศึกษา 1) ผลการประเมินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาพบว่า มีผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ การเรียนรู้เป็นทีม วิสัยทัศน์ร่วม และการคิดอย่างเป็นระบบ 2) แนวทางการพัฒนาสถานศึกษาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีองค์ประกอบดังนี้ บรรยากาศและวัฒนธรรมการทำงาน ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิดอ่าน วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ โครงสร้างและการบริหารงาน การพัฒนาครูและบุคลากร และการสร้างองค์ความรู้มาจัดทำแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนาสู่การปฏิบัติ 1) นำโครงการและกิจกรรมตามแนวทางข้อเสนอแนะทางการพัฒนาสถานศึกษา สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ตามองค์ประกอบที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ลงสู่การปฏิบัติในสถานศึกษาทุกแห่งอย่างจริงจัง 2) ให้สถานศึกษาปรับกระบวนการทัศน์ในการดำเนินงานให้เหมาะสมตามสภาพบริบทของสถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาสามารถค้นพบวิธีการหรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการพัฒนาสถานศึกษาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง 3) ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาในทุกด้านตามความต้องการและจำเป็นที่แท้จริง เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญในการจัดการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในตัวนักเรียน 4) ควรจัดทำเป็นนโยบายและกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ เพื่อให้สถานศึกษาได้ปฏิบัติตามอย่างเป็นรูปธรรมพร้อมทั้งมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

อภิญา ดิประทีป (2559) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายหลังการควบรวมธนาคาร จากปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรการสื่อสารในองค์กร และการมอบอำนาจในองค์กร ที่ส่งผ่านความเครียดในบทบาทหน้าที่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับวัฒนธรรมองค์กร ระดับการยอมรับการสื่อสารในองค์กร และระดับการยอมรับการมอบอำนาจใน

องค์กรภายหลังที่มีการควมรวมและการเข้าซื้อกิจการ 2) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับความเครียดในบทบาทหน้าที่ ระดับการยอมรับความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่และระดับการยอมรับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ภายหลังที่มีการควมรวมและการเข้าซื้อกิจการ 3) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภายหลังการควมรวมและการเข้าซื้อกิจการ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร และการมอบอำนาจในองค์กร โดยส่งผ่านความเครียดในมิติของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่และความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ ไปยังการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารภายหลังที่มีการควมรวมกิจการและการเข้าซื้อกิจการ มีระดับการยอมรับวัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร และการมอบอำนาจในองค์กร ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังต่อไปนี้ 3.68 3.69 3.48 3.62 และ 3.77 แต่ระดับการยอมรับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลรวมสูงสุดคือ ความเครียดในบทบาทหน้าที่ที่มีค่าสูงสุด คือ 0.371 ปัจจัยที่มีค่าลำดับรอง คือความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ที่มีค่าอยู่ที่ 0.287 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมองค์กรภายหลังการควมรวมและการเข้าซื้อกิจการส่งผลต่อความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่การสื่อสารในองค์กรภายหลังการควมรวม และการเข้าซื้อกิจการส่งผลต่อความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่และความเครียดในบทบาทหน้าที่ภายหลังการควมรวม และการเข้าซื้อกิจการส่งผลต่อการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไปคือควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การปรับตัว การเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานภายใต้องค์กรใหม่ที่ถูกควมรวมกิจการเพื่อใช้เป็นตัวแปรในการทำนายการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรต่อไป

กรปวิณี ตากำ (2558) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรที่สนับสนุนการเกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย จำนวน 422 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ด้านคือ ความผูกพัน การสนับสนุน และมาตรฐาน ส่วนด้านโครงสร้าง ความรับผิดชอบ และการยอมรับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบุคลากรในภาคโทรคมนาคมของไทยที่มีเพศ ระดับการศึกษา และฝ่ายงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยโดยรวมแตกต่างกัน และพบว่าบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย มีความคิดเห็นต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือ ระบบทางความคิด ส่วนด้านความเป็นบุคคลรอบรู้ ทีมแห่งการเรียนรู้ แบบจำลองทางความคิด และวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งบุคลากรในภาคโทรคมนาคมของไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา ฝ่ายงาน และอายุการทำงาน มีความคิดเห็นต่ออุตสาหกรรมโทรคมนาคมในภาคอุตสาหกรรมโดยรวมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศองค์กรด้านการสนับสนุน โครงสร้าง มาตรฐาน และความรับผิดชอบ สามารถ

พยากรณ์ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ร้อยละ 50.3 มีความคลาดเคลื่อนในทางพยากรณ์เท่ากับ 0.14

ดิเรก ทรัพย์ประเสริฐ (2558) ศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรม คุณลักษณะบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการของครู 2) เพื่อสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการของครู 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการของครู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 460 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการของครู มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และคุณลักษณะของบุคลิกภาพ สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรคุณลักษณะบุคลิกภาพและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณลักษณะบุคลิกภาพ โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 55

อานนท์ นิติเจริญพงศ์ (2558) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรบริษัท บุญถาวรเชรามิคจากัด สาขาพระราม 2 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมความช่วยเหลือเท่ากับ 4.35 รองลงมาพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 พฤติกรรมความซื่อสัตย์ในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 แนวทางแก้ไขพนักงานควรรู้จักการรอคอยในการทำงานไม่ว่าจะรอเอกสารหรือขั้นตอนกระบวนการทำงานและควรมีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการทำงาน

อภิขชยา บุญเจริญ (2556) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานข้าราชการ พนักงานหน่วยงานของรัฐ และพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 424 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 32-41 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการ

ทำงาน 1-3 ปี สถานภาพโสด และมีอาชีพเป็นพนักงานของรัฐ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมเน้นสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในองค์กร วัฒนธรรมเน้นความรู้สึกรักความเป็นชุมชน วัฒนธรรมเน้นการเอาใจใส่ และวัฒนธรรมเน้นการเชื่อใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบทางสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าการทำองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมีความสำคัญกับระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน อาชีพ วัฒนธรรมเชื่อใจ วัฒนธรรมเน้นสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกองค์กร และวัฒนธรรมเน้นการเอาใจใส่

ปิยะ ละมุลมอญ (2556) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาจำนวน 344 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กรและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก 2) วัฒนธรรมองค์กรและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กับทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลาง 3) วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา ได้แก่ ด้านยุทธวิธีที่ใช้ ด้านการประสานองค์กร และด้านคุณลักษณะเด่นขององค์กร สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 46.20

อิสราภาพ สาลี (2556) ศึกษาเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมย่อยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องเหมาะสมขององค์ประกอบที่ใช้ในการวัดตัวแปร และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) โมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และองค์ประกอบพฤติกรรมย่อยมีความตรงเชิงโครงสร้าง หรือมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) โมเดลการวัดการแลกเปลี่ยนความรู้ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความรู้ที่เห็นได้ชัด และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นนัย มีความตรงเชิงโครงสร้าง หรือมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมย่อยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ส่วนพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นไม่พบว่าส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอำนาจในการทำนายการแลกเปลี่ยนความรู้เท่ากับ 67% ผลที่พบนี้ทำให้ระบุได้ว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ต้องอาศัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจึงเป็นพฤติกรรมที่องค์กรควรส่งเสริม หรือพัฒนาให้เกิดขึ้น

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ (2556) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 8 แห่ง จำนวน 285 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.69 0.31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

- 1) พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงานและเงินเดือนมีผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- 2) องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ
- 3) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.26 และ 0.49 ความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.11

ชุตินา ชุตินานนท์ (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลที่ได้พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมตามลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้มากน้อยต่างกัน โดยเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมตามลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน จากผลวิจัยดังกล่าว หากนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมตามลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยการสร้างเสริมบรรยากาศ และทักษะที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน จะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมในทางบวก และพัฒนาเป็นการปฏิบัติงานที่สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรได้ในที่สุด

दनयरณ ลีละศุภพงษ์ (2554) ศึกษาเรื่องลักษณะของพนักงานและผลการทำงานตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ บริษัทอาหารบริการด่วน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานระดับต่างๆ จำนวน 190 คน โดยใช้ค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบมีความสัมพันธ์กับผลการทำงานขององค์กร ด้านการลดต้นทุนการผลิต 2) ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบมีความสัมพันธ์กับผลการทำงานขององค์กร ด้านความสามารถในการสร้างนวัตกรรม 3) ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบมีความสัมพันธ์กับผลการทำงานขององค์กร ด้านความพึงพอใจของพนักงาน

เอกรินทร์ เย็นวิชัย (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี ประเทศไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ ความรู้ ความเข้าใจที่จะสนับสนุนพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำ และ พนักงานชั่วคราว จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานฝ่ายผลิต และมีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถ ด้านปัญญา และด้านวิสัยทัศน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความจริงจัง อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการขึ้นนำด้วยตัวเอง ด้านแบบจำลองความคิด และด้านการเรียนรู้การทำงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความคิดเชิงระบบ และด้านความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการทำงานเชิงรุกด้วยผลงานอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความสม่ำเสมอในการทำงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบทางสมมุติฐานพบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กร

แห่งการเรียนรู้ของบริษัท และความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานเชิงรุกของพนักงาน

แพนศรี ศรีจันทิก (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวน 295 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ผลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำแห่งการเรียนรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรและระบบการจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความสามารถของบุคลากร การเสริมแรงและการจูงใจ ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุนมีการพัฒนาตนเองปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน และวิธีคิดค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการบริหารจัดการ การทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เกิดความคล่องตัวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

วชิษฐ์ พรหมบุตร (2555) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ตามประเภทและขนาดของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล สามารถชี้วัดได้จาก 8 องค์ประกอบ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร การสนทนาของการสอบถามของบุคลากร การเรียนรู้ของทีมสารสนเทศ การให้อำนาจแก่บุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร และการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยมีระดับที่ปฏิบัติตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และโมเดลคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล สามารถชี้วัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่ และการดูแลผู้รับบริการ ความเหมาะสมในการบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ การให้ข้อมูลสารสนเทศ และความประทับใจในการบริการ โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยมีระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ระดับมาก โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล นอกจากนี้การเปรียบเทียบโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ กับภาคเอกชน พบว่ามีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

สิฐสร กระแสร์สุนทร (2554) ศึกษาเรื่องระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร รวมถึงศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาคั้งนี้ เป็นข้าราชการในสังกัดสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวนทั้งสิ้น 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวัดข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความยุติธรรมภายในองค์กร โดยผลการศึกษารูปได้ดังนี้ 1) ข้าราชการสำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง 2) ข้าราชการสำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 3) มีปัจจัยอยู่หนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านเงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งระดับ และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจัยด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งระดับและการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาองค์ประกอบของประชากรเพื่อทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรได้เป็นอย่างดี สามารถเปรียบเทียบ วางแผน กำหนดนโยบายด้านประชากรในอนาคตได้สามารถจำแนกทรัพยากรมนุษย์ และทำให้มีความเข้าใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมได้เป็นอย่างดี
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพฤติกรรมบุคคลภายในองค์กรที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองไม่ได้ เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรงจากต้นสังกัดแต่อย่างใด โดยเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร พฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวความคิด พบว่า มีความคล้ายคลึงกันในประเด็นหลักคือ เรื่องพฤติกรรมที่นอกขอบเขตโดยสมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้ และไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนแต่อย่างใด การศึกษาทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจากนักวิชาการทั้งหลายข้างต้น พบว่าการแบ่งองค์ประกอบของออร์แกน มีเนื้อหาครอบคลุมครบถ้วน และมีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของนักวิชาการท่านอื่น นอกจากนี้แนวคิดทฤษฎีของออร์แกนได้รับความ

นิยมในการนำมาใช้ในการศึกษาอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขององค์กรนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ปัจจุบันนี้ พบว่าแนวความคิดและความรู้ใหม่ๆ ในเรื่องขององค์กรและการบริหารจัดการมีความสำคัญมาก เพราะทุกองค์กรต่างต้องการที่จะอยู่รอดและเติบโตไปได้อย่างยั่งยืนในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกัน องค์กรต่างๆ จึงต้องแสวงหาสิ่งใหม่ เพื่อการคิดใหม่ ทำใหม่ ด้วยการนำแนวความคิดใหม่ๆ มาบริหารประยุกต์ใช้ และเรียนรู้ เพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขผู้บริหารในยุคนี้จึงต้องเป็นผู้บริหารที่มุ่งความเป็นเลิศเป็นสำคัญ องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความเข้าใจในสภาพการที่เปลี่ยนแปลง ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องเป็นผู้บริหารที่มุ่งทำงานเชิงรุกทันสมัยและจัดการงานอย่างเป็นระบบ มีการวางยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ไว้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์สู่ความเป็นเลิศขององค์กรและพัฒนาองค์กรให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” สามารถนำพาองค์กรผ่านอุปสรรคให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันแนวคิดของเซงกี เป็นที่รู้จักและยอมรับมากที่สุด เพราะสามารถกำหนดองค์ประกอบที่ครบถ้วนและจำเป็นสำหรับองค์กรแห่งการเรียนรู้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะใช้ทฤษฎีของเซงกีในการทำวิจัยครั้งนี้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณิชา คงสืบ (2560) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา บริษัท ลิซซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ศึกษา คือ 1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดี 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด มี การศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการทำงานเป็นทีม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กรปวิณ์ ตากำ (2558) ศึกษาเรื่องบรรยากาศขององค์กรที่สนับสนุนการเกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรอิสระ 1) ลักษณะส่วนบุคคล 2) บรรยากาศองค์กร 6 มิติ ได้แก่ โครงสร้างมาตรฐาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ การสนับสนุน และความผูกพัน ตัวแปรตามคือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความเป็นบุคคลรอบรู้ แบบจำลองทางความคิด วิสัยทัศน์ร่วมกัน ทีมแห่งการเรียนรู้ และระบบทางความคิด ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ด้าน คือ ความผูกพัน การสนับสนุน และมาตรฐาน ส่วนด้านโครงสร้าง ความรับผิดชอบ และการยอมรับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบุคลากรในภาคโทรคมนาคมของไทยที่มี เพศ ระดับการศึกษา และฝ่ายงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศ

องค์กรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยโดยรวมแตกต่างกัน และพบว่าบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย มีความคิดเห็นต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือ ระบบทางความคิด ส่วนด้านความเป็นบุคคลรอบรู้ ทีมแห่งการเรียนรู้ แบบจำลองทางความคิด และวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

เอกรินทร์ เย็นวิชัย (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี ประเทศไทย ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ 1) ลักษณะส่วนบุคคล 2) พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านความซื่อสัตย์ พฤติกรรมการทำงานด้านความจริงจัง พฤติกรรมการทำงานด้านความสามารถ พฤติกรรมการทำงานด้านปัญญา พฤติกรรมการทำงานด้านวิสัยทัศน์ ตัวแปรตาม 1) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความคิดเชิงระบบ แบบจำลองความคิด ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ การเรียนรู้ด้วยการชี้นำด้วยตนเอง และการเรียนรู้ทำงานเป็นทีม 2) ประสิทธิภาพการทำงานเชิงรุก ได้แก่ ประสิทธิภาพทางด้านผลงาน ประสิทธิภาพด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ประสิทธิภาพด้านการวางแผนงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานฝ่ายผลิต และมีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถ ด้านปัญญา และด้านวิสัยทัศน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความจริงจังอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการชี้นำด้วยตัวเอง ด้านแบบจำลองความคิด และด้านการเรียนรู้การทำงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความคิดเชิงระบบ และด้านความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการวางแผนงานด้วยผลงานอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความสม่ำเสมอในการทำงานอยู่ในระดับมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ คอเครน (ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2543; อ้างอิงจาก Cochran. 1977)

$$n = \frac{Z^2}{4 e^2}$$

โดยที่

ค่า n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

ค่า Z แทนระดับความเชื่อมั่น

ค่า e แทนระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5

$$\text{ดังนั้น } n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้เท่ากับ 385 คน และเพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จำนวน 17 ชุด รวมทั้งหมด 402 ชุด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมาย หรือแบบจงใจ (Purposive Sampling) โดยการแบ่งเฉพาะเจาะจงไปที่ 3 บริษัท ที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละบริษัท โดยกำหนดโควตาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสัดส่วนที่เท่าๆกัน บริษัทละ 134 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะหาได้ครบตามช่วงเวลา หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง จนกว่าจะครบจำนวน 402 ชุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษารวบรวมความหมาย ข้อมูลจากงานวิจัย บทความ วารสาร ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย 4 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่าง เป็น 4 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งอายุพนักงานในบริษัท จะมีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป จนถึง 60 ปี ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 22 ปี เป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการคำนวณช่วง เนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นที่สามารถสมัครทำงานกับบริษัทได้ และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่ทำงานกับบริษัทจนเกษียณอายุที่ 60 ปี โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วงดังนี้

โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60-22}{4} \\ &= 9.50 \end{aligned}$$

โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 22-31 ปี

2.2 32-41 ปี

2.3 42-51 ปี

1.4 52 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษาสูงสุด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้
 - 3.1 ปริญญาตรี
 - 3.2 ปริญญาโท
 - 3.3 สูงกว่าปริญญาโท
4. ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
 - 6.1 ต่ำกว่า 2 ปี
 - 6.2 2-4 ปี
 - 6.3 5-7 ปี
 - 6.4 8-10 ปี
 - 6.5 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวคิดของออร์แกนรวมทั้งหมด 22 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น จำนวน 4 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ และด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 4 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถาม
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} = 0.75\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้

ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม

1.00 – 1.75

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร น้อยที่สุด

1.76 – 2.51

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร น้อย

2.52 – 3.27

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มาก

3.28 – 4.00

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มากที่สุด

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามแนวคิดของเซงกี รวมทั้งหมด 22 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน จำนวน 5 ข้อ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน จำนวน 5 ข้อ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม จำนวน 4 ข้อ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม จำนวน 4 ข้อ และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ จำนวน 4 ข้อ

สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 4 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น

คะแนนข้อคำถาม

มากที่สุด

4

มาก

3

น้อย

2

น้อยที่สุด

1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} = 0.75\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้

ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม

1.00 – 1.75

มีการสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ น้อยที่สุด

1.76 – 2.51

มีการสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ น้อย

2.52 – 3.27

มีการสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ มาก

3.28 – 4.00

มีการสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ มากที่สุด

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือเรียกว่า ความเที่ยงตรง เป็นเทคนิคที่ใช้วัดเครื่องมือว่า สอดคล้องกัน คล้ายกัน เหมือนกันหรือไม่ หรือกล่าวได้ว่า Reliability เป็นเทคนิคที่ใช้วัดความ เชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยที่เมื่อนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ผลที่ได้จะต้องเหมือนกัน หรือมีความสอดคล้องกัน เช่น การถามคำถามเดียวกัน หลายๆ ครั้ง คำตอบต้องเหมือนกันหรือไปในทางเดียวกันในที่นี้ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (กลยา วานิชย์บัญชา. 2546) โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 จึงจะยอมรับว่ามีความเชื่อถือได้

สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ หรือพูดง่ายๆ ว่าเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบ สัมประสิทธิ์ Alpha ค่า Cronbach's Alpha เป็นค่าที่เกิด จากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถามโดยมีสูตรดังนี้

$$\begin{aligned}\text{Cronbach's alpha: } \alpha &= \frac{k \overline{\text{Covariance}} / \text{Variance}}{1 + (k-1) (\overline{\text{Covariance}}) / (\text{Variance})}\end{aligned}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
K		แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{(\text{Covariance})}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	(Variance)	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

ตาราง 1 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha

หัวข้อ	Cronbach's Alpha
พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	0.866
1.1 พฤติกรรมกำรช่วยเหลือผู้อื่น	0.834
1.2 พฤติกรรมกำรคำนึงถึงผู้อื่น	0.706
1.3 พฤติกรรมกำรอดทนอดกลั้น	0.830
1.4 พฤติกรรมกำรให้ความร่วมมือ	0.735
1.5 พฤติกรรมกำรสำนึกในหน้าที่	0.767
คุณลักษณะขององค์กรแห่งกำรเรียนรู้โดยรวม	0.932
2.1 ด้านกำรรอบรู้แห่งตน	0.906
2.2 ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	0.871
2.3 ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	0.807
2.4 ด้านกำรเรียนรู้ร่วมกันเป็น	0.819
2.5 ด้านกำรคิดอย่างเป็นระบบ	0.823

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 402 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ประกอบด้วย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 402 ชุด มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลข้อมูล

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผลข้อมูลโดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 52)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 48) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{(\sum xi)}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum xi$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 49) เพื่อใช้แปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของแต่ละคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้การทดสอบ t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องความแตกต่างกันของตัวแปรเพศ กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550: 179)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x} - \bar{y}}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ -2 โดยที่

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ v โดยที่

$$v = \frac{(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2})^2}{\frac{\frac{S_1^2}{n_1}}{n_1 - 1} + \frac{\frac{S_2^2}{n_2}}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_i	แทน	ขนาดตัวอย่างที่ i
	S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

2.2 สถิติ One-Way ANOVA หรือ F-test (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 113-115) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปรอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีสูตรดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (b)	$k - 1$	ss_b	$MS_b = \frac{SS_b}{n - k}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม (w)	$n - k$	ss_w	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
รวม (T)	$n - 1$	ss_t		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MES \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ

LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

2.3 สถิติ Brown-Forsythe เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปรอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยค่า $MS_W = \left[1 - \frac{n_1}{N}\right] S_i^2$

เมื่อ

β	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน Brow-Forsythe
MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups) สำหรับสถิติ Brow Forsythe
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดแตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i + \bar{x}_j}{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)
สำหรับ Brown Forsythe

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{x}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.4 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541: 72) โดยจะตอบสมมติฐานข้อที่ 2

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544: 437)

1. ค่า r เป็นค่า - หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือถ้า X เพิ่ม Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นค่า + หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ หมายถึง X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อยลง

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย” โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
Df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig.	แทน ค่า Significant ของสถิติหรือความน่าจะเป็น
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน สมมติฐานรอง
LSD	แทน Least Significant Difference
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน จะมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความถี่และร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	136	33.8
	หญิง	266	66.2
รวม		402	100.0
อายุ			
	22-31 ปี	102	25.4
	32-41 ปี	198	49.3
	42-51 ปี	90	22.3
	52 ปีขึ้นไป	12	3.0
รวม		402	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ปริญญาตรี	226	56.2
	ปริญญาโท	167	41.5
	สูงกว่าปริญญาโท	9	2.3
รวม		402	100.0
ระยะเวลาทำงาน ในองค์กรปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 2 ปี	72	17.9
	2 – 4 ปี	78	19.4
	5 – 7 ปี	77	19.2
	8 - 10 ปี	40	10.0
	10 ปีขึ้นไป	135	33.5
รวม		402	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 402 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

อายุ พนักงานส่วนใหญ่ อายุ 32-41 ปี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ อายุ 22-31 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 อายุ 42-51 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และ อายุ 52 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมาคือ ปริญญาโท มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และสูงกว่า ปริญญาโท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และระยะเวลาในการทำงาน 8-10 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ และระดับการศึกษาสูงสุด มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลให้มีความสม่ำเสมอ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน (จัดกลุ่มใหม่)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ (จัดกลุ่มใหม่)		
22-31 ปี	102	25.4
32-41 ปี	198	49.2
42 ปีขึ้นไป	102	25.4
รวม	402	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด (จัดกลุ่มใหม่)		
ปริญญาตรี	226	56.2
สูงกว่าปริญญาตรี	176	43.8
รวม	402	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด ที่จัดกลุ่มใหม่ได้ดังนี้

อายุ พนักงานส่วนใหญ่ อายุ 32-41 ปี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ อายุ 22-31 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และอายุ 42 ปีขึ้นไป มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น	3.32	.41	มากที่สุด
2. ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	3.35	.40	มากที่สุด
3. ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น	3.19	.43	มาก
4. ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	3.18	.41	มาก
5. ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	3.25	.38	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม	3.26	.32	มาก

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น และ ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.32 ตามลำดับ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.19 และ 3.18 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมักให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง	3.36	.50	มากที่สุด
2. ท่านสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.35	.50	มากที่สุด
3. ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงาน ที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัว แม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ	3.28	.59	มากที่สุด
4. ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงานของท่าน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น	3.30	.58	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นโดยรวม	3.32	.41	มากที่สุด

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมักให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ท่านสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงานของท่าน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงาน ที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 3.35 3.30 และ 3.28 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการ คำนึงถึงผู้อื่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. แม้ท่านจะเป็นคนที่มีความสามารถ แต่ท่าน ก็ไม่เคยโอ้อวดหรือยกตนเองให้เหนือกว่า เพื่อนร่วมงานคนอื่น	3.38	.57	มากที่สุด
2. ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อน ร่วมงาน และยอมรับด้วยความเต็มใจ	3.30	.50	มากที่สุด
3. เมื่อท่านทำอะไรสักอย่างที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับ ด้วย	3.34	.52	มากที่สุด
4. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจ สร้าง ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน	3.38	.56	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยรวม	3.35	.40	มากที่สุด

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ แม้ท่านจะเป็นคนที่มีความสามารถ แต่ท่านก็ไม่เคยโอ้อวดหรือยกตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจสร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำอะไรสักอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย และท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.34 และ 3.30 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการอดทน อดกลั้น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการ โต้แย้ง ท่านก็ยินดียอมรับฟัง	3.25	.52	มาก
2. แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวมาเรียนรู้	3.21	.51	มาก
3. แม้ท่านจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ ซับซ้อนใจในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ยัง ทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ	3.15	.59	มาก
4. แม้ว่าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านก็ ยังทำงานด้วยความเต็มใจ	3.12	.57	มาก
ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นโดยรวม	3.19	.43	มาก

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้งท่านก็ยินดียอมรับฟัง แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้ แม้ท่านจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ ซับซ้อนใจในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ และแม้ว่าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.21 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้อง ร้องขอ	2.93	.63	มาก
2. ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และ ยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	3.27	.54	มาก
3. ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อ องค์กร	2.99	.61	มาก
4. ท่านไม่แพร่พรายความลับขององค์กรให้บุคคล ภายนอก	3.45	.61	มากที่สุด
5. หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับบริษัท ท่าน สามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท	3.27	.55	มาก
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยรวม	3.18	.41	มาก

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านไม่แพร่พรายความลับขององค์กรให้บุคคลภายนอก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับบริษัท ท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นโดยไม่ต้องร้องขอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 2.99 และ 2.93 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึก ในหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ในการปฏิบัติงาน ท่านจะคำนึงถึงผลที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานเสมอ	3.36	.53	มากที่สุด
2. ท่านไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่น นอกเหนือจากงาน	2.94	.53	มาก
3. ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของบริษัทอย่างเคร่งครัด	3.22	.56	มาก
4. ท่านให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่างๆ เช่น การประชุม	3.39	.56	มากที่สุด
5. ท่านใช้ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความ ระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ	3.33	.55	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่โดยรวม	3.25	.38	มาก

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่โดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่างๆ เช่น การประชุม ในการปฏิบัติงาน ท่านจะคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเสมอ และท่านใช้ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 3.36 และ 3.33 ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด และท่านไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 2.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรอบรู้แห่งตน	3.14	.43	มาก
2. ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	3.16	.35	มาก
3. ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	2.96	.47	มาก
4. ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	3.18	.43	มาก
5. ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	3.15	.37	มาก
คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม	3.12	.31	มาก

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านวิสัยทัศน์ร่วม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.16 3.15 3.14 และ 2.96 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้แห่งตน

คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้แห่งตน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านเรียนรู้หรือติดตามข่าวสารใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา และเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน	3.15	.52	มาก
2. ท่านได้มีการเรียนรู้ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ จากภายนอกองค์กร เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองและองค์กร	3.06	.60	มาก
3. ท่านมีโอกาสถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้กับเพื่อนร่วมงาน	3.09	.55	มาก
4. ท่านมุ่งมั่นอย่างจริงจังในการเพิ่มพูนศักยภาพของท่านเอง	3.24	.54	มาก
5. ท่านมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายๆ แหล่งเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงในการวิเคราะห์ข้อมูล ก่อนการตัดสินใจเสมอ	3.14	.43	มาก
ด้านความรอบรู้แห่งตนโดยรวม	3.14	.43	มาก

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้แห่งตนโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านมุ่งมั่นอย่างจริงจังในการเพิ่มพูนศักยภาพของท่านเอง ท่านเรียนรู้หรือติดตามข่าวสารใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน ท่านมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายๆ แหล่งเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงในการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการตัดสินใจเสมอ ท่านมีโอกาสถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้กับเพื่อนร่วมงานและท่านได้มีการเรียนรู้ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ จากภายนอกองค์กร เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองและองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.15 3.14 3.09 และ 3.06 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน

คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถเชื่อมโยงความคิดของท่านนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.10	.42	มาก
2. ท่านสามารถเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา สู่การพัฒนา งานในปัจจุบันและอนาคตได้	3.14	.47	มาก
3. ท่านสามารถปรับวิธีคิดและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้	3.18	.45	มาก มาก
4. เมื่อเกิดปัญหาและมีข้อผิดพลาดขึ้น ท่านได้ไตร่ตรองถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง	3.23	.48	
5. ท่านมีกระบวนการในการวิเคราะห์ปัญหาโดยไม่ด่วนสรุปปัญหา ทั้งๆที่ยังไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด	3.14	.51	มาก
ด้านแบบแผนความคิดอ่านโดยรวม	3.16	.35	มาก

จากตาราง 13 เมื่อพิจารณาการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิดอ่านโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเมื่อเกิดปัญหาและมีข้อผิดพลาดขึ้น ท่านได้ไตร่ตรองถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ท่านสามารถปรับวิธีคิดและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ ท่านสามารถเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา สู่การพัฒนา
งานในปัจจุบันและอนาคตได้ ท่านมีกระบวนการในการวิเคราะห์ปัญหาโดยไม่ด่วนสรุปปัญหา ทั้งๆที่ยังไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด และท่านสามารถเชื่อมโยงความคิดของท่านนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 3.18 3.14 และ 3.10 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม

คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ภายในองค์กรของท่านมีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งกันและกันเสมอ	2.88	.65	มาก
2. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกระดับ ด้วยการให้สิทธิและเพิ่มอำนาจในการมีส่วนร่วมในวิธีการทำงาน	2.95	.61	มาก
3. ท่านเป็นผู้ที่มีการคิดอย่างเป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้กับองค์กร	2.90	.62	มาก
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิด และช่วยกันลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร	3.11	.53	มาก
ด้านวิสัยทัศน์ร่วมโดยรวม	2.96	.47	มาก

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วมโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิด และช่วยกันลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกระดับ ด้วยการให้สิทธิและเพิ่มอำนาจในการมีส่วนร่วมในวิธีการทำงาน ท่านเป็นผู้ที่มีการคิดอย่างเป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้กับองค์กร และภายในองค์กรของท่านมีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ระหว่างหน่วยงานซึ่งกันและกันเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 2.95 2.90 และ 2.88 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีโอกาสแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	3.16	.53	มาก
2. บริษัทของท่านมีนโยบายในการสร้างทีมและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	3.15	.58	มาก
3. ท่านและสมาชิกในทีมมีการเรียนรู้ติดตาม และประเมินผลร่วมกัน	3.06	.57	มาก
4. ท่านเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมได้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานโดยลำพัง	3.34	.54	มากที่สุด
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมโดยรวม	3.18	.43	มาก

จากตาราง 15 เมื่อพิจารณาการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมได้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานโดยลำพัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และท่านกับเพื่อนร่วมงานมีโอกาสแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน บริษัทของท่านมีนโยบายในการสร้างทีมและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ท่านและสมาชิกในทีมมีการเรียนรู้ ติดตาม และประเมินผลร่วมกัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 3.15 และ 3.06 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายและวิธีการในการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วง	3.15	.43	มาก
2. ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ซึ่งวิธีการเพื่อที่จะไปถึงเป้าหมายได้	3.14	.47	มาก
3. ท่านเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ว่าจะมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในการไปสู่เป้าหมายขององค์กร	3.16	.48	มาก
4. เมื่อท่านเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างงาน จะทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้แม้ว่าปัญหานั้นจะซับซ้อนก็ตาม	3.16	.48	มาก
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบโดยรวม	3.15	.37	มาก

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบโดยรวม พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ว่าจะมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในการไปสู่เป้าหมายขององค์กร เมื่อท่านเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างงาน จะทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้แม้ว่าปัญหานั้นจะซับซ้อนก็ตาม ท่านสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายและวิธีการในการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วง และท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ซึ่งวิธีการเพื่อที่จะไปถึงเป้าหมายได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 3.15 และ 3.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติวิเคราะห์ค่า t (Independent sample t -test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t -test กรณี Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า t -test กรณี Equal Variances not Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levene's test ดังนี้

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test

การสับสนุนคุณลักษณะของ		
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มเพศ	Levene's test	Sig.
ด้านความรอบรู้แห่งตน	11.304*	.001
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	.040	.842
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	.311	.578
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	2.099	.148
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	1.281	.258
การสับสนุนคุณลักษณะของ		
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มเพศโดยรวม	.962	.327

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ค่า Levene's test ปรากฏว่า การสับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .327 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) โดยใช้สถิติ t-test

ผลการทดสอบทดสอบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน (Equal variances not assumed) โดยใช้สถิติ t-test และด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีค่า Sig. เท่ากับ .842 .578 .148 และ .258 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) โดยใช้สถิติ t-test

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์การสับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน
จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

การสับสนุนคุณลักษณะ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้	เพศ	t-test of Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ด้านความรอบรู้แห่งตน	ชาย	3.2706	.45706	4.171*	246.375	.000
	หญิง	3.0767	.40764			
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	ชาย	3.2000	.34684	1.510	391	.132
	หญิง	3.1436	.35816			
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ชาย	3.0165	.46168	1.626	391	.105
	หญิง	2.9352	.48152			
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ชาย	3.2243	.47168	1.357	391	.175
	หญิง	3.1617	.41911			
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	ชาย	3.2169	.37120	2.343*	391	.020
	หญิง	3.1259	.36681			
การสับสนุนคุณลักษณะ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม	ชาย	3.1616	.31530	2.605*	391	.010
	หญิง	3.0665	.30675			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ การสับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
จำแนกตามเพศโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
(H₀) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการสับสนุน
คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้โดยเพศชายสูงกว่าเพศหญิง

ผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านการคิดอย่างเป็น
ระบบ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) จะ
ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการสับสนุนคุณลักษณะ
ขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ
สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเพศชายสูงกว่าเพศหญิง

ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีค่า Sig. เท่ากับ .132 .105 และ .175 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) จะปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้โดยเพศชายสูงกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้ จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ก็จะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และ ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบสมมติฐานจาก ทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณีทดสอบสมมติฐานด้วย F-test หรือ Dunnett's T3 สำหรับกรณีทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มอายุ	Levene Statistic	Sig.
ด้านความรอบรู้แห่งตน	.713	.491
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	.183	.832
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	.558	.573
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	1.031	.358
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	.254	.776
การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มอายุโดยรวม	.113	.893

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มอายุโดยรวม โดยใช้ Levene's test พบว่าการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .893 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

และผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .491 .832 .573 .358 และ .776 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test

การสนับสนุนคุณลักษณะ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squar es	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความรู้แห่งตน	ระหว่างกลุ่ม	.708	2	.354	1.885	.153
	ภายในกลุ่ม	74.913	399	.188		
	รวม	75.621	401			
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	.067	2	.033	.264	.768
	ภายในกลุ่ม	50.453	399	.126		
	รวม	50.520	401			
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ระหว่างกลุ่ม	3.057	2	1.528	6.949*	.001
	ภายในกลุ่ม	87.759	399	.220		
	รวม	90.815	401			
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	.458	2	.229	1.194	.304
	ภายในกลุ่ม	76.479	399	.192		
	รวม	76.937	401			
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	ระหว่างกลุ่ม	.222	2	.111	.809	.446
	ภายในกลุ่ม	54.780	399	.137		
	รวม	55.002	401			

การสนับสนุนคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	.424	2	.212	2.194	.113
ขององค์กรแห่งการเรียนรู้	ภายในกลุ่ม	38.583	399	.097		
ของพนักงานโดยรวม	รวม	39.007	401			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่าการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .113 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานรายด้าน ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference – LSD (ตามตารางที่ 21)

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของด้านความรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .153 .768 .304 และ .446 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ (LSD)

อายุ				
		22-31 ปี	32-41 ปี	42 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.066	2.979	2.826
22-31 ปี	3.066	-	.086 (.132)	.240* (.000)
32-41 ปี	2.979	-	-	.153* (.007)
42 ปีขึ้นไป	2.826	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีอายุ 22-31 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 32-41 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .132 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีอายุ 22-31 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 22-31 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .240

พนักงานที่มีอายุ 32-41 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 32-41 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .153

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติวิเคราะห์ค่า t (Independent sample t -test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

หากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t -test กรณี Equal Variances Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า t -test กรณี Equal Variances not Assumed สำหรับผลการทดสอบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกลุ่มการศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levene's test ดังนี้

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มการศึกษา โดยใช้ Levene's test

การสนับสนุนคุณลักษณะของ		
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการศึกษา	Levene's test	Sig.
ด้านความรอบรู้แห่งตน	1.425	.233
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	1.028	.311
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	.122	.727
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	.036	.850
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	.022	.883
การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการศึกษาโดยรวม	.115	.734

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ของแต่ละกลุ่มการศึกษาโดยใช้ค่า Levene's test ปรากฏว่า การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .734 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) โดยใช้สถิติ t-test

ผลทดสอบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีค่า Sig. เท่ากับ .233 .311 .727 .850 และ .883 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) โดยใช้สถิติ t-test

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตาม การศึกษาโดยใช้ t-test

การสนับสนุนคุณลักษณะ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้	การศึกษา	t-test of Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ด้านความรอบรู้แห่งตน	ปริญญาตรี	3.0991	.42258	-1.774	391	.077
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.1760	.42839			
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	ปริญญาตรี	3.1372	.34684	-1.358	391	.175
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.1856	.35369			
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ปริญญาตรี	2.9513	.49200	-.171	391	.864
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.9596	.44613			
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็น ทีม	ปริญญาตรี	3.2046	.43511	1.303	391	.193
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.1467	.43669			
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	ปริญญาตรี	3.1338	.38014	-1.256	391	.210
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.1811	.35320			
การสนับสนุนคุณลักษณะ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม	ปริญญาตรี	3.1052	.31997	-.845	391	.398
	สูงกว่าปริญญา ตรี	3.1298	.29197			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามการศึกษาโดยรวม พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .398 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีค่า Sig. เท่ากับ .077 .175 .864 .193 และ .210 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) จะปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้ จะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) ก็จะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และ ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบสมมติฐานจาก ทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณีทดสอบสมมติฐานด้วย F-test หรือ Dunnett's T3 สำหรับกรณีทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ Levene's test

การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน	Levene's test	Sig.
ด้านความรอบรู้แห่งตน	1.921	.106
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	5.189*	.000
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	1.676	.155
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	3.499*	.008
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	2.467*	.044
การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม	3.996*	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ Levene's test การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 (ตามตารางที่ 25)

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ Levene's test การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีค่า Sig. เท่ากับ .008 และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีค่า Sig. เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 (ตามตารางที่ 25)

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ Levene's test การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านวิสัยทัศน์ร่วม มีค่า Sig. เท่ากับ .106 และ .155 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 (ตามตารางที่ 27)

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้ Brown-Forsythe

การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน	Brown- Forsythe	df1	df2	Sig.
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	1.230	4	294.130	.298
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	2.412*	4	265.358	.049
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	.097	4	292.211	.983
การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม	1.010	4	264.923	.403

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่าการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีค่า Sig. เท่ากับ .403 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) จะปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีค่า Sig. เท่ากับ .298 และ .983 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) จะปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

แตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้พบว่าด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีค่า Sig. 0.05 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (ตามตารางที่ 26)

ตาราง 26 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยใช้วิธีทดสอบ
แบบ Dunnett's T3

ระยะเวลา ทำงานใน องค์กร ปัจจุบัน		ต่ำกว่า 2 ปี	2-4 ปี	5-7 ปี	8-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.045	3.237	3.181	3.268	3.200
ต่ำกว่า 2 ปี	3.045	-	-.192* (.046)	-.136 (.442)	-.223 (.169)	-.154 (.088)
2-4 ปี	3.237	-	-	.055 (.997)	-.031 (1.000)	.037 (.999)
5-7 ปี	3.181	-	-	-	-.086 (.989)	-.018 (1.000)
8-10 ปี	3.268	-	-	-	-	.068 (.996)
10 ปีขึ้นไป	3.200	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 2 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.192

และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี 8-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .442 .169 และ .088 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี 8-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .997 1.000 และ .999 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 8-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .989 และ 1.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 8-10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .996 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านวิสัยทัศน์ร่วม จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กร ปัจจุบันโดยใช้ F-test

การสนับสนุนคุณลักษณะ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความรอบรู้แห่งตน	ระหว่างกลุ่ม	1.304	4	.326	1.741	.140
	ภายในกลุ่ม	74.317	397	.187		
	รวม	75.621	401			
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ระหว่างกลุ่ม	2.517	4	.629	2.829*	.025
	ภายในกลุ่ม	88.299	397	.222		
	รวม	90.815	401			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้สถิติ F-test พบว่าการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน มีค่า Sig. เท่ากับ .140 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้พบว่าด้านวิสัยทัศน์ร่วม มีค่า Sig. เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (ตามตารางที่ 28)

ตาราง 28 แสดงผลเปรียบเทียบรายคู่ของการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม โดยใช้วิธีทดสอบแบบ
โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระยะเวลา ทำงานใน องค์กร ปัจจุบัน		ต่ำกว่า 2 ปี	2-4 ปี	5-7 ปี	8-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.965	3.025	3.039	3.043	2.857
ต่ำกว่า 2 ปี	2.965	-	-0.060 (.434)	-0.073 (.341)	-0.078 (.399)	.107 (.118)
2-4 ปี	3.025	-	-	-0.013 (.861)	-0.018 (.844)	.168* (.013)
5-7 ปี	3.039	-	-	-	-0.004 (.958)	.181* (.007)
8-10 ปี	3.043	-	-	-	-	.186* (.029)
10 ปีขึ้นไป	2.857	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการสนับสนุนคุณลักษณะของ
องค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม เป็นรายคู่
โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน
2-4 ปี 5-7 ปี 8-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .434 .341 .399 และ .118 ซึ่งมากกว่า 0.05
หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะของ
องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี
และ 8-10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .861 .844 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาใน
การทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี กับ

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .168

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 8-10 มีค่า Sig. เท่ากับ .958 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .181

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 8-10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 8-10 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .186

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

H_1 : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โดยรวมและรายด้าน กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน			
	Pearson Correlation	Sig.	ทิศทาง	ระดับ ความสัมพันธ์
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวม	.690*	.000	เดียวกัน	ระดับสูง
ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	.543*	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	.571*	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	.493*	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.572*	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	.569*	.000	เดียวกัน	ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ .690 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพิ่มขึ้นในระดับสูง

และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พบว่า มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของทุกด้านมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ .543 .571 .493 .572 และ .569 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรของทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ที่แตกต่างกันจะมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน		t-test, F-test
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.1.1	ด้านความรู้รอบรู้แห่งตน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.1.2	ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.1.3	ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.1.4	ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.1.5	ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.1.6	การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม		
1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.2.1	ด้านความรู้รอบรู้แห่งตน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.2.2	ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.2.3	ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.2.4	ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็น	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.2.5	ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.2.6	การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม		

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

ตาราง 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.3	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน		
1.3.1	ด้านความรอบรู้แห่งตน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.3.2	ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.3.3	ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.3.4	ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.3.5	ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.3.6	การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของ พนักงานโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.4	พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กร ปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุน คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.4.1	ด้านความรอบรู้แห่งตน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
1.4.2	ด้านแบบแผนความคิดอ่าน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.4.3	ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
1.4.4	ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
1.4.5	ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
1.4.6	การสนับสนุนคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของ พนักงานโดยรวม		

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

ตาราง 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.1	ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2	ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.3	ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4	ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.5	ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจ นำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรผ่านการพัฒนาแหล่งทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดในการเติบโตอย่างยั่งยืน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน จะมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้เท่ากับ 385 คน และเพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จำนวน 17 ชุด รวมทั้งหมด 402 ชุด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมาย หรือแบบจงใจ (Purposive Sampling) โดยการแบ่งเฉพาะเจาะจงไปที่ 3 บริษัท ที่ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละบริษัท โดยกำหนดโควตาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสัดส่วนที่เท่าๆกัน บริษัทละ 134 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะหาได้ครบตามช่วงเวลา หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง จนกว่าจะครบจำนวน 402 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เป็นลักษณะคำถามปลายปิด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 4 ระดับ รวมทั้งหมด 22 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น จำนวน 4 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ และด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 4 ระดับ รวมทั้งหมด 22 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน จำนวน 5 ข้อ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน จำนวน 5 ข้อ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม จำนวน 4 ข้อ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม จำนวน 4 ข้อ และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ จำนวน 4 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 402 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ประกอบด้วย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 402 ชุด มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลข้อมูล

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre-Test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) α และเมื่อได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบถ้วนแล้ว จึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) ทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษาสูงสุด

2.2 สถิติ One-Way ANOVA หรือ F-test (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปร อายุ และระยะเวลาในการทำงาน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

2.3 สถิติ Brown-Forsythe เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปร อายุ และระยะเวลาในการทำงาน กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดแตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3

2.4 สถิตินสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย สรุปผลได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 32-41 ปี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคืออายุ 22-31 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และ 42 ปีขึ้นไป มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไปจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ระยะเวลาในการทำงาน 5-7 ปี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 2 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และ ระยะเวลาในการทำงาน 8-10 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโดยรวม พบว่ามี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.32

ตามลำดับ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.19 และ 3.18 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พบว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมักให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ท่านสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงานของท่าน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงาน ที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัว แม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 3.35 3.30 และ 3.28 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พบว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ แม้ท่านจะเป็นคนที่มีความสามารถ แต่ท่านก็ไม่เคยโอ้อวดหรือยกตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจสร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำอะไรสักอย่างเกี่ยวกับการทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย และท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.38 3.34 และ 3.30 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พบว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้งท่านก็ยินดีรับฟัง แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้ แม้ท่านจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ ขบข้องใจในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ และแม้ว่าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.21 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พบว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านไม่แพร่พรายความลับขององค์กรให้บุคคลภายนอก รู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับบริษัท ท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึง

สิ่งที่ดีของบริษัทฯ ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 3.27 2.99 และ 2.93 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พบว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่างๆ เช่น การประชุม ในการปฏิบัติงาน ท่านจะคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเสมอ และท่านใช้ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 3.36 และ 3.33 ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด และท่านไม่เคยใช้เวลาว่างในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 2.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวม พบว่าการสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่ามีด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านวิสัยทัศน์ร่วม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.16 3.15 3.14 และ 2.96 ตามลำดับ

ด้านความรอบรู้แห่งตน พบว่าการสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านมุ่งมั่นอย่างจริงจังในการเพิ่มพูนศักยภาพของท่านเอง ท่านเรียนรู้หรือติดตามข่าวสารใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา และเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน ท่านมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายๆ แหล่งเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงในการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการตัดสินใจเสมอ ท่านมีโอกาสดำเนินการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้กับเพื่อนร่วมงานและท่านได้มีการเรียนรู้ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ จากภายนอกองค์กร เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองและองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.15 3.14 3.09 และ 3.06 ตามลำดับ

ด้านแบบแผนความคิดอ่าน พบว่ามีการสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเมื่อเกิดปัญหาและมีข้อผิดพลาดขึ้น ท่านได้ไตร่ตรองถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ท่านสามารถปรับวิธีคิดและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ ท่านสามารถเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาสู่การพัฒนางานในปัจจุบันและอนาคตได้ ท่านมีกระบวนการในการวิเคราะห์ปัญหาโดยไม่ด่วนสรุปปัญหา ทั้งๆที่ยังไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด และท่านสามารถเชื่อมโยงความคิดของท่านนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 3.18 3.14 3.14 และ 3.10 ตามลำดับ

ด้านวิสัยทัศน์ร่วม พบว่ามีการสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิด และช่วยกันลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกระดับ ด้วยการให้สิทธิและเพิ่มอำนาจในการมีส่วนร่วมในวิธีการทำงาน ท่านเป็นผู้ที่มีการคิดอย่างเป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้กับองค์กร และภายในองค์กรของท่านมีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ระหว่างหน่วยงานซึ่งกันและกันเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 2.95 2.90 และ 2.88 ตามลำดับ

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พบว่ามีการสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมได้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานโดยลำพัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และท่านกับเพื่อนร่วมงานมีโอกาสนำเสนอความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน บริษัทของท่านมีนโยบายในการสร้างทีมและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ท่านและสมาชิกในทีมมีการเรียนรู้ ติดตาม และประเมินผลร่วมกัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 3.15 และ 3.06 ตามลำดับ

ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่ามีการสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไรในการไปสู่เป้าหมายขององค์กร เมื่อท่านเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างงาน จะทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้แม้ว่าปัญหานั้นจะซับซ้อนก็ตาม ท่านสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายและวิธีการในการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วง และท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ซึ่งวิธีการเพื่อที่จะไปถึงเป้าหมายได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 3.16 3.15 และ 3.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน จะมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศชายมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมมากกว่าพนักงานเพศหญิง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า พนักงานเพศชายมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า พนักงานที่มีอายุ 22-31 ปี และ 32-41 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 22-31 ปี และ 32-41 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .240 และ .153

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.192

และด้านวิสัยทัศน์ร่วม พบว่าพนักงานมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อนำผลการวิเคราะห์ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี 5-7 ปี และ 8-10 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .013 .007 และ 0.29 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .168 .181 และ .186

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพิ่มขึ้นในระดับสูง

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้าน สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะนโยบายการบริหารมีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อ พนักงานชายและหญิงแตกต่างกัน มีสิทธิเสรีภาพและโอกาสไม่เท่าเทียมกัน ตำแหน่งหน้าที่บางตำแหน่งสร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงานชายและหญิงในองค์กร และมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น เรื่องการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม เพศหญิงและเพศชาย มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของเพศชายและหญิงไว้ต่างกัน จึงส่งผลให้เพศเป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชูติมา ชูติชวานันท์ (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลที่ได้พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมตามลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้มากน้อยต่างกัน โดยเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมตามลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่ามีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเพศชายสูงกว่าเพศ

หญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ เอกรินทร์ เย็นวิชัย (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี ประเทศไทย ผลการทดสอบค่าความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความคิดเชิงระบบระหว่างพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิง พบว่ามีค่า t เท่ากับ 3.249 และมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพนักงานเพศชายมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความคิดเชิงระบบมากกว่าเพศหญิง

1.2 อายุ ผลการศึกษาโดยรวมของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานแม้จะมีอายุที่แตกต่างกัน แต่มีความสนใจที่จะสนับสนุนความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เหมือนกัน มีเป้าหมายที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิขยา บุญเจริญ (2556) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการทดสอบความแตกต่างระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามอายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิ์สร กระแสร์สุนทร (2554) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลจากการศึกษา พบว่าระดับการศึกษากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออาจกล่าวได้ว่าระดับการศึกษากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน

1.4 ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะพนักงานภายในองค์กรมีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ระหว่างหน่วยงาน และร่วมกันคิด ช่วยกันลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานมีผลให้การสนับสนุนความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน การศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา ชุติชีวานันท์ (2554) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการทำงาน ส่งผลให้มีพฤติกรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน เพราะโครงสร้าง และวัฒนธรรม ขององค์กรส่งเสริมให้พนักงานเกิดการสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิขยา บุญ

เจริญ (2556) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือมีระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้เมื่อผู้วิจัยศึกษาเป็นรายด้านของพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วม พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี 5-7 ปี และ 8-10 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .013 .007 และ .029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี 5-7 ปี และ 8-10 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .168 .181 และ .186 ผลจากการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรปวิณ ตากำ (2558) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย ที่มีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย ด้านวิสัยทัศน์ร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพิ่มขึ้นในระดับสูง ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชา คงสืบ (2560) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขต

กรุงเทพมหานคร ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการทำงานเป็นทีมโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิเรก ทรัพย์ประเสริฐ (2558) ศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อานนท์ นิติเจริญพงศ์ (2558) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรบริษัทบุญถาวรเชรามิคจากัด สาขาพระราม 2 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมาก แนวทางแก้ไขพนักงานควรรู้จักการรอคอยในการทำงานไม่ว่าจะรอเอกสารหรือขั้นตอนกระบวนการทำงานและควรมีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการทำงาน

2.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ทั้งนี้เพราะพนักงานมักให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก แก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศราภาพ สาลี (2556) ศึกษาเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน พบว่าพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้และเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ อธิบายได้ว่าพนักงานจะเข้าไปช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นในงาน เมื่องานของเพื่อนร่วมงานไม่เสร็จตามกำหนด เมื่อเพื่อนร่วมงานมีภาระงานล้นมือเมื่อมีผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ที่ยังไม่ค่อยมีประสบการณ์หรือความรู้ในการทำงาน

2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจสร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน และคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วยเสมอ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศราภาพ สาลี (2556) ศึกษาเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน พบว่าพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ พฤติกรรมที่พนักงานเคารพสิทธิของผู้อื่น คำนึงถึง

ผู้อื่นเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น และแบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน ดังนั้นการคำนึงถึงผู้อื่นในองค์กรจึงสร้างมิตรภาพ และการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้นในสถานที่ทำงาน เอื้อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลข่าวสาร เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อกัน มีการปฏิสัมพันธ์พูดคุย มีความสนิทสนมกัน

2.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะถึงแม้พนักงานจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ ขบข้องใจในบางเหตุการณ์ พนักงานก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลพล้อมตะคุ (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพฤติกรรม ด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรโดยมีขนาดอิทธิพลทางบวก

2.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น ด้วยความความเต็มใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิเรก ทรัพย์ประเสริฐ (2558) ศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พบว่าการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด และใช้ทรัพยากรขององค์กรด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่อยู่เสมอ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชา คงสืบ (2560) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา บริษัท ลิซซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ

เมื่อทำงานจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย และมีกฏปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัย “พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โดยรวม และรายด้านกับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าพฤติกรรมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความสำคัญจะทำให้พนักงานมีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพิ่มขึ้นในระดับสูง แต่เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เชิงลึกไปที่รายด้านของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างบุคลากรให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อพนักงานในองค์กรมีการสนับสนุนให้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากขึ้น จะทำให้องค์กรเกิดความก้าวหน้า ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรได้ดี และยังเพิ่มทุนทางสังคมให้กับองค์กรได้อีกด้วย

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด หมายความว่า พนักงานมักให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ดังนั้นบริษัทจึงควรมีโปรแกรมระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่ากับพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย โดยพี่เลี้ยงจะทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนพัฒนาศักยภาพในการทำงาน และช่วยเพิ่มบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จึงจะส่งผลให้พนักงานที่มีพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นมีจำนวนมากขึ้น ทำให้เกิดการสนับสนุนองค์กรต่อไปอย่างยั่งยืน

3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พบว่ามีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก โดยเฉพาะในข้อคำถาม ท่านเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมได้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานโดยลำพัง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด หมายความว่า พนักงานเชื่อว่าการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น กำหนดเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กรร่วมกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความรักในองค์กร และก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร และมีนโยบายในการสร้างทีมและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานในการร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. จากการศึกษาพบว่าพนักงาน ที่มีอายุ 22-31 ปี และอายุ 32-41 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านวิสัยทัศน์ร่วม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นเพราะช่วงของวัยที่มีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ะมัดระวัง เนื่องจากผ่านประสบการณ์การทำงานมาระดับหนึ่งแล้ว จึงทำให้พนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป รู้สึกหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นจึงควรจัดการฝึกอบรมเพื่อช่วยกระตุ้นและส่งเสริมพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป ให้รู้สึกอยากมีส่วนร่วมในการสนับสนุนองค์กรมากขึ้น เพราะพนักงานกลุ่มนี้เป็นพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความสามารถช่วยขับเคลื่อนให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างรวดเร็ว

5. จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี ซึ่งอาจเพราะเป็นพนักงานใหม่ จึงไม่กล้าแสดงความคิดเห็น และกำลังอยู่ในช่วงของการปรับตัวให้เข้ากับนโยบายและบรรยากาศของบริษัท ดังนั้นบริษัทควรจัดกิจกรรมให้กับพนักงานใหม่ให้ได้มีการปรับตัวให้คุ้นเคยกับบรรยากาศในที่ทำงานได้เร็วขึ้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างพนักงานใหม่และพนักงานเก่า

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาในด้านลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย มีการสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าเพศหญิง ดังนั้นจึงควรเพิ่มความคิดเห็นของพนักงานในระบบสอบถาม เพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าว มาใช้ประกอบการพิจารณาสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุง รวมไปถึงเพื่อให้ทราบความแตกต่างทางความคิดของเพศชายและเพศหญิงได้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางให้องค์กรวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลให้บุคลากร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาสาเหตุที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีการสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2-4 ปี โดยอาจทำการศึกษาข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่ไปกับการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนา เพื่อที่จะสามารถเจาะจงข้อมูลในเชิงลึกได้



บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ วัชรินทร์. (2558). องค์การแห่งการเรียนรู้. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2560, จาก http://www.dmsc.moph.go.th/kmdmsc/news_detail.php?cid=5&id=45
- กรปวีณ์ ตาก้า. (2558). บรรยาการองค์กรที่สนับสนุนการเกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2559). ดีแทคเปลี่ยนองค์กรสู่ผู้นำดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/707642>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). การวิเคราะห์ทางสถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินา ชุตินานนท์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์; และ ณรงค์ เทียนสง. (2521). ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ณิชา คงสืบ. (2560). แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา บริษัท ลิซซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.

- दनवारณ ลีละศุภพงษ์. (2554). ลักษณะของพนักงานและผลการทำงานขององค์กรตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัทอาหารบริการด่วน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดิเรก ทรัพย์ประเสริฐ. (2558). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2552). ความหมายของข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: รัตนไตร.
- ทิพย์สุนันท์ จงรักษ์. (2556). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรินท์.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา ธารเสนา. (2559). แนวทางการพัฒนาสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 องค์กรแห่งการเรียนรู้. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหารการศึกษา). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยะ ละมุลมอญ. (2556). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. วิทยานิพนธ์. (เทคโนโลยีบริหารการศึกษา). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- แพนศรี ศรีจันทิก. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนกรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. ถ่ายเอกสาร.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2550). ภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560, จาก https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=1685634974985083&id=1665987946949786&substory_index=0
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วสิษฐ์ พรหมบุตร. (2555). คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัยการวิจัยเชิงปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- วิจารณ์ พานิช. (2560). การก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2560, จาก https://www.m-society.go.th/article_attach/3338/3644.doc
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์. กจ.ม. (เทคโนโลยีการจัดการ). นครราชสีมา: สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- _____. (2548). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็ก จำกัด.
- ศุภากร ทัศนตร. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน ต่อองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูสังกัด สถานศึกษาชั้นพื้นฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาราชบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ คศ.ม. (การบริหาร). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. ถ่ายเอกสาร.

- สิฐสร กระแสร์สุนทร. (2554). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ต่อองค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ปรินญา
นิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สันทัต เสริมศรี. (2539). ประชากรศาสตร์ทางสังคม. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- สุจิตรา ธนาคันท์. (2552). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- องค์กรแห่งการเรียนรู้. (2555). ความหมายองค์กรแห่งการเรียนรู้. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2560,
จาก <https://sites.google.com/site/winaik103/263-611/xngkhkr-haeng-kar-reiyn-ru-lo>.
- องค์กรบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง. (2560). องค์กรแห่งการเรียนรู้. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560,
จาก <http://www.nonswang.go.th/knowledge-management/km-approach-1/item/112-jun-2017-notice-3>
- อภิชา บัญเจริญ. (2556). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิญา ดีประทีป. (2559). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายหลังการควบรวม
ธนาคารจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรการสื่อสารในองค์กร และการมอบอำนาจใน
องค์กร ที่ส่งผ่านความเครียดในบทบาทหน้าที่. ดุษฎีนิพนธ์ บธ.ด. (การบริหาร)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อานนท์ นิตเจริญพงศ์. (2558). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรบริษัทบุญถาวรเชรามิค
จำกัด สาขาพระราม 2. โครงการสหกิจศึกษา. ศศ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม. ถ่ายเอกสาร.
- อิสราภ สาลี. (2556). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ต่อองค์กรกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เอกรินทร์ เย็นวิชัย. (2554). พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อัมพร พรพงษ์สุริยา. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมใน
องค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล
ศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)
กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

อัจฉรา ชูแก้ว. (2556). สัจจความรู้. สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2560, จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492677#0>

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3d ed. New York : John Wiley and Sons Inc.

Hartung J.; et al. (2001). *Journal of Applied Statistics*. 28: 215-300.

Yamane, Taro. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and
Row.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้
ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยของ นิสิตระดับปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร (X-MBA) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ เรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่สนับสนุนคุณลักษณะขององค์กร
แห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย”
แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัย ดังนั้นคำตอบของท่านจึงไม่มีการตัดสินว่า
ถูกหรือผิด และขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยประเมินให้
ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็น
ภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่าน
ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวอรัญญา เกียรติศิริวรกุล รหัสนิต 58299130020

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- ส่วนที่ 3: การสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 22-31 ปี

☐ 32-41 ปี

☐ 42-51 ปี

☐ 52 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. ระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน

☐ ต่ำกว่า 2 ปี

☐ 2-4 ปี

☐ 5-7 ปี

☐ 8-10 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำนิยาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior: OCB) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรโดยรวม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
ด้านพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น				
5. ท่านมักให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และ ลูกน้อง				
6. ท่านสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน				
7. ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงาน ที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัว แม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ				
8. ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงานของท่าน เพื่อให้พวกเขาทำงานได้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น				
ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น				
9. แม้ท่านจะเป็นคนที่มีความสามารถ แต่ท่านก็ไม่เคยโอ้อวดหรือยกตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น				
10. ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความเต็มใจ				
11. เมื่อท่านทำอะไรสักอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย				
12. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจสร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน				
ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น				
13. ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านก็ยินยรับฟัง				
14. แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้				
15. แม้ท่านจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ ขบข้องใจในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ				
16. แม้ว่าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจ				

พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
ด้านพฤติกรรมกำรให้ควมร่วมมือ				
17.ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ				
18.ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว				
19.ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร				
20.ท่านไม่แพร่พรายความลับขององค์กรให้บุคคลภายนอกรู้				
21.หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับบริษัท ท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีของบริษัท				
ด้านพฤติกรรมกำรสำนึกในหน้าที่				
22.ในการปฏิบัติงาน ท่านจะคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเสมอ				
23.ท่านไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน				
24.ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด				
25.ท่านให้ความสำคัญกับการนัดหมายต่างๆ เช่น การประชุม				
26.ท่านใช้ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ				

ส่วนที่ 3: การสนับสนุนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

การสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
ด้านความรู้แห่งตน				
27. ท่านเรียนรู้หรือติดตามข่าวสารใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา และเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน				
28. ท่านได้มีการเรียนรู้ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ จากภายนอกองค์กร เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองและองค์กร				
29. ท่านมีโอกาสถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้กับเพื่อนร่วมงาน				
30. ท่านมุ่งมั่นอย่างจริงจังในการเพิ่มพูนศักยภาพของตนเอง				
31. ท่านมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายๆแหล่งเพื่อศึกษาข้อเท็จจริงในการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการตัดสินใจเสมอ				
ด้านแบบแผนความคิดอ่าน				
32. ท่านสามารถเชื่อมโยงความคิดของท่านนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
33. ท่านสามารถเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา สู่การพัฒนางานในปัจจุบันและอนาคตได้				
34. ท่านสามารถปรับวิธีคิดและวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้				
35. เมื่อเกิดปัญหาและมีข้อผิดพลาดขึ้น ท่านได้ไตร่ตรองถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง				
36. ท่านมีกระบวนการในการวิเคราะห์ปัญหาโดยไม่ด่วนสรุปปัญหา ทั้งๆที่ยังไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด				

การสนับสนุนองค์กรแห่งการเรียนรู้	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
ด้านวิสัยทัศน์ร่วม				
37.ภายในองค์กรของท่านมีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งกันและกันเสมอ				
38.องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกระดับ ด้วยการให้สิทธิและเพิ่มอำนาจในการมีส่วนร่วมในวิธีการทำงาน				
39.ท่านเป็นผู้ที่มีการคิดอย่างเป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้กับองค์กร				
40.ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิด และช่วยกันลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร				
ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม				
41.ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีโอกาสแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน				
42.บริษัทของท่านมีนโยบายในการสร้างทีมและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม				
43.ท่านและสมาชิกในทีมมีการเรียนรู้ ติดตาม และประเมินผลร่วมกัน				
44.ท่านเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมได้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานโดยลำพัง				
ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ				
45.ท่านสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายและวิธีการในการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วง				
46.ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ซึ่งวิธีการเพื่อที่จะไปถึงเป้าหมายได้				
47.ท่านเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ว่าจะมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในการไปสู่เป้าหมายขององค์กร				
48.เมื่อท่านเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างงาน จะทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้แม้ว่าปัญหานั้นจะซับซ้อนก็ตาม				



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่
1. อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอรทัย เกียรติศรีวรกุล
วันเดือนปีเกิด	3 พฤศจิกายน 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	46 เกียรติพงษ์แมนชั่น ซอยอินทมหาระ 33 ถนนสุทธิสารวินิจชัย แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนกควบคุมงบประมาณเงินลงทุน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เลขที่ 319 อาคารจัตุรัสจามจุรี ชั้น 41 ถนนพญาไท แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาสื่อสารมวลชน) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2561	ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ