

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยใช้เครื่องมือ KM และ E-learning ต่อการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้
:กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ

Human resource development by using KM tools and E-learning towards being a learning
organization: Case study of AIS employees performing customer service in the north region.

ชญญาพัทธ์ พันธุ์พิศุทธิ์ชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้วยวิธีการใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) และการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 140 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน สถิติเชิงพรรณนา : ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน : การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้าในเขตภาคเหนือ มีความคิดเห็นต่อการใช้เครื่องมือ iKM ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.52$) มีความคิดเห็นต่อการใช้เครื่องมือ E-Learning ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.64$) และมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบของบริษัทโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.56$) และพบว่ายอมรับสมมติฐาน โดยการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) และการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้าในเขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ในองค์กร (KM) ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรของบริษัทเอไอเอส (iKM) การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) องค์กรแห่งการเรียนรู้ พนักงานบริษัทเอไอ และเขตภาคเหนือ

ABSTRACT

This research aimed to study the opinions of Human resource development. With the method of using the knowledge management system (KM) and Electronic learning (E-learning) towards being a learning organization of AIS employees who serve customers in the northern region. Use questionnaires as a tool to collect information from AIS employees who serve customers in the north region. A total of 140 people. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And multiple regression analysis.

The results of the research were as follows: AIS employees who serve customers in the northern region had the highest overall opinion on iKM at the agree level (\bar{X} =4.52). The overall opinion level of E-Learning was the most agree (\bar{X} =4.64). And overall opinion on being a learning organization of the company at the most agreeing level (\bar{X} =4.56). Accepting the assumption is iKM and E-Learning affect the learning organization of the company. Statistically significant Confidence level at 95 percent.

Keywords: Knowledge Management (KM), Information and Knowledge Management (iKM), Electronic learning (E-learning), Learning organization, AIS employees and northern region

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้นำแนวคิดเรื่องการพัฒนาองค์กร เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) มาใช้การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลากร ดังนั้นความจำเป็นในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพมีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร นั่นคือทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทางบริษัท เอไอเอส ได้ใช้ระบบ KM (Knowledge management) เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่รวบรวมความรู้จากพนักงานทุกคน ทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดใหม่ๆ ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการต่อยอดความรู้และเพิ่มความสามารถในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งมีแหล่งเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ ชื่อ AIS LearnDi คือ Digital Learning Platform

ที่สนับสนุนการเรียนรู้ สามารถเข้าใจงานง่าย สะดวก เพื่อเข้าไปศึกษา และสามารถบริการอย่างมีคุณภาพให้แก่ลูกค้า สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรของเอไอเอส ดังนั้นการวิจัยในเรื่องนี้ เพื่อเป็นข้อมูลนำไปปรับปรุงให้บริษัท เอ ไอ เอส เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้วยวิธีการใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ

2. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้วยการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ

3. เพื่อศึกษาการส่งผลของการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) และ การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ

สมมติฐานของการวิจัย

การจัดการความรู้ในองค์กร (KM) และการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ

ขอบเขตของการวิจัย

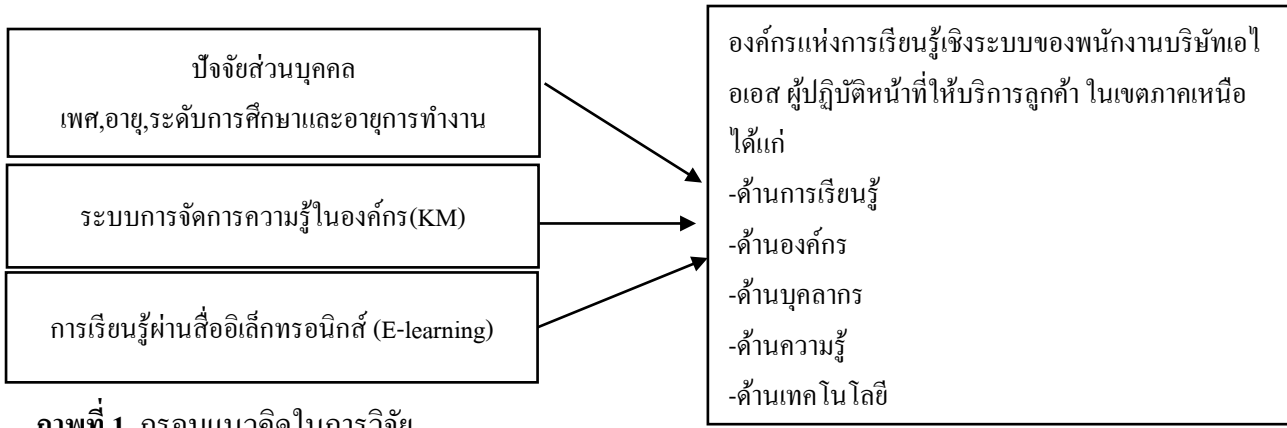
การศึกษาวิจัย เรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยใช้เครื่องมือ KM และ E-Learning ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอไอเอสผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้าในเขตภาคเหนือประกอบด้วย ตัวแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วย ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ ระบบย่อยด้านองค์กร ระบบย่อยด้านบุคคล ระบบย่อยด้านความรู้ และระบบย่อยด้านเทคโนโลยี

ป ร ะ ช า ก ร ที่ ไ ช้ ใน ก า ร วิ จั ย ค ร ี ง นี ้ คื อ พนักงานบริษัทเอไอเอสผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้าในเขตภาคเหนือมีจำนวน 140 คน ช่วงเวลาในการทำวิจัยเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้ในองค์กร(KM)

Knowledge Management: KM
 เกิดขึ้นจากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อมกับการที่บุคลากรลาออก หรือเกษียณอายุงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อภารกิจดำเนินกิจการขององค์กร ดังนั้นจากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไป และมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรได้เรียนรู้ด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการความรู้จึงสัมพันธ์กับเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำเป็นต้องบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง หากองค์กรใดมีการจัดการความรู้โดยไม่มีโครงสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรก็นับเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าได้เช่นกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์(E-learning)

E-learning มีความหมายตรงตัวว่า การเรียนรู้ เมื่อนำมารวมกันหมายถึง การศึกษาเรียนรู้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต(Internet) เป็น การเรียนรู้ด้วยตัวเอง ผู้เรียนจะได้เรียนตามความสามารถและความสนใจของตน โดยเนื้อหาของบทเรียนซึ่งประกอบด้วย ข้อความ รูปภาพ เสียง วิดีโอและมัลติมีเดียอื่น ๆ จะถูกส่งไปยังผู้เรียนผ่าน Web Browser โดยผู้เรียน ผู้สอน และเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกคน สามารถติดต่อ ปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้เช่นเดียวกับการเรียนในชั้นเรียนปกติ โดยอาศัยเครื่องมือการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย (e-mail, web-board, chat) จึงเป็นการเรียนสำหรับทุกคน, เรียนได้ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Learn for all : anyone, anywhere and anytime)

3. แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กรโดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์กร (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน การมีองค์กรแห่งการเรียนรู้จะทำให้องค์กรและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ซึ่งองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามแนวคิดของ Marquardt แบ่งได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) องค์กร (Organization) 2) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (People) 3) เทคโนโลยี (Technology) 4) ความรู้ (Knowledge) 5) การเรียนรู้ (Learning)

4. แนวคิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัท เอไอเอสให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ หรือ KM โดยมี KM เป็นแหล่งเรียนรู้ในองค์กรภายใต้ ชื่อ iKM (Information and Knowledge Management) ซึ่ง มี บทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า การเรียนรู้เชิงระบบของพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า บริษัท เอไอเอส มีรูปแบบของการเรียนรู้เชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ ดังนี้ 1) ด้านการเรียนรู้ 2) ด้านองค์กร 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านความรู้ 5) ด้านเทคโนโลยี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุชา สะเล็ม (2560) ศึกษาการประยุกต์ใช้ E-Learning ในกระบวนการเรียนการสอน วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจมินบุรี กรุงเทพ พบว่า การนำระบบ E-Learning เข้ามาเป็นส่วนเสริมในกระบวนการเรียนการสอนนั้น จะเกิดประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง โดยผู้เรียนมีโอกาสที่จะเข้าถึงเนื้อหาที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ผู้สอนก็สามารถออกแบบการเรียนรู้โดยใช้สื่อมัลติมีเดีย ทั้งในรูปแบบข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว ทำให้การเรียนการสอนมีความน่าสนใจและสื่อความหมายได้ดีกว่าการเรียนภายในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว

ณัฐกานต์ ไว (2560)

ศึกษาการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา

จังหวัดชลบุรี พบว่า

การจัดการความรู้ทุกด้านส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัด ชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นางสาวกานตพร เจาะถ้ำลึก (2560) ศึกษาผลการเรียนอีเลิร์นนิ่งแบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่มีต่อ
 ก า ร คิ ด อ ย่ า ง มี วิ จ า ร ญ ๑ ๓
 ความสามารถในการแก้ปัญหาและการทำงานร่วมกันของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์
 ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนด้วยบทเรียนอีเลิร์นนิ่งแบบใช้ปัญหาเป็นฐานวิชา
 นวัตกรรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ผลการเรียนหลังเรียน ($x=19.34$
 , S. D. = 3 . 7 2) สูงกว่าก่อนเรียน ($x= 1 5 . 9 1$, S. D. = 2 . 2 8)
 และความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนด้วยบทเรียนอีเลิร์นนิ่งแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน
 อยู่ในระดับดีมาก ($x=4.58$, S.D.= 0.52)

จิตติพร พิบูลย์วงศ์(2559) แนวทางการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14
 ผลการศึกษาพบว่าสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค
 การส่งเสริมสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14 สรุปเป็น 5 ด้าน คือ 1)
 ด้านการเรียนรู้ 2) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร 3) ด้านการจัดการความรู้ 4) ด้านการใช้เทคโนโลยี 5)
 คี ๑ ๓
 ซึ่งนำมาสู่แนวทางทางการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14

จ่า สิ บ เ อ ก กิ ต ติ กุ ณ จิต โ ส ม กุ ล (2 5 6 0) คี ก ข ๑ ๓
 องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา
 กองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า 1)ระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้การทำงานของบุคลากร
 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3)
 ปัจจัยองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร พบว่า ตัวแปรพยากรณ์จำนวน
 4 ด้าน ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 51.10
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{z} = .197x_1 + .171x_2 + .301x_3 + .152x_4$$

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน ที่ปฏิบัติหน้าที่
 ในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวนทั้งหมด 149 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ทำการเก็บจากประชากรที่สมัครใจในการตอบแบบสอบถามได้ทั้งหมด 140 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1)
 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน 2) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้เครื่องมือ KM และ e-learning
 ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3) ข้อเสนอแนะของพนักงาน

4. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) มากกว่า 0.5 ทุกข้อ แล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 15 คน (10% ของกลุ่มตัวอย่าง) นำมาหาความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.979

5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows) การหาค่าทางสถิติประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 117 คิดเป็นร้อยละ 83.6 มีอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.7 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 93.6 และมีอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 เป็นส่วนใหญ่

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการใช้เครื่องมือ iKM ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.52$) และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อการใช้เครื่องมือ iKM ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ ยกเว้นข้อมูลของ iKM มีความทันสมัยอยู่เสมอ และข้อมีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลใน iKM ให้ใช้งานได้ง่าย อยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการใช้เครื่องมือ E-Learning ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.64$) และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อการใช้เครื่องมือ E-Learning ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบของบริษัทโดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.56$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับมีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบของบริษัท ด้านเทคโนโลยีมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.68$) ได้แก่ บริษัทมีระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูล พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านระบบคอมพิวเตอร์ บริษัทมีการจัดการระบบ iKM อย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทมีการจัดการระบบ E-Learning อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.59$) ได้แก่

พนักงานเปิดใจรับฟังผู้อื่น รองลงมาคือ พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเรียนรู้ และพนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ต่อมาคือด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.53$) ได้แก่ บริษัทมีการจัดทำระบบเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความรู้ ข้อมูลความรู้ในบริษัทถูกจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ และบริษัทเปิดโอกาสการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน ต่อมาคือด้านองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.52$) ได้แก่ พนักงานเข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คำนึงมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนสนับสนุนกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และผู้บริหารระดับสูงมีการสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านสุดท้ายคือ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X}=4.51$) ได้แก่ พนักงานสามารถวางแผนเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเองได้ พันธมิตรทางธุรกิจมีการเรียนรู้ร่วมกับบริษัท เช่นการศึกษาดูงาน และOn the job training เป็นต้น และผู้จัดการและพนักงานมีการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

5. ขอมรับสมมติฐานหลัก โดยการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) และการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และขอมรับสมมติฐานย่อยบางส่วน โดยการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านบุคลากร ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ส่วนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยี ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย การพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยใช้เครื่องมือ KM และ E-learning ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ :กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ อภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

พนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือมีความคิดเห็นต่อการใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ในบริษัทเอไอเอส (iKM) ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทเอไอเอส ส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องของการใช้เครื่องมือ iKM

ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอไอเอส โดยเฉพาะการที่ข้อมูลของ iKM มีระบบการจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย เข้าใช้งานได้เฉพาะพนักงานของบริษัทเท่านั้น iKM เป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และข้อมูลของ iKM นำเชื่อถือมีประโยชน์ต่อการสอบ Competency ของพนักงาน และมีประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน การเข้าใช้งาน iKM มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ทั้งนี้เนื่องจาก iKM (Information and Knowledge Management) ของบริษัทเอไอเอส มีการจัดทำโครงสร้างความรู้ที่มีข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ เป็นข้อมูลที่พนักงานต้องการ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มความสามารถให้พนักงานในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้กับพนักงานในองค์กรนำความรู้ กระบวนการใหม่ๆมาแบ่งปันและมีการจัดเก็บข้อมูล โดยมีหน่วยงาน CSM Training เป็นผู้ทำหน้าที่ในการจัดการรวบรวมความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย สามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า ซึ่งทำให้พนักงานบริษัทเอไอเอส ส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องของการใช้เครื่องมือ การจัดการความรู้ในบริษัทเอไอเอส (iKM) ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอไอเอส ซึ่งสอดคล้องกับ จูดีพร พิบูลย์วงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14 กล่าวว่า องค์กรควรมีการส่งเสริมงานด้านการจัดการความรู้ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการส่งเสริมการแสวงหาและจัดเก็บข้อมูลด้านปฏิบัติการของสาขา และบันทึกแหล่งที่มาของความรู้ ประเภทของความรู้ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ส่งเสริมการการจัดทำและเผยแพร่ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย ให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานการจัดการความรู้และส่งเสริมให้พนักงานมีการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อค้นหาความรู้ที่ฝังลึก (ความรู้ที่ซ่อนเร้น) หรือความรู้ใหม่ๆ ออกมา

พนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือมีความคิดเห็นต่อการใช้เครื่องมือ E-learning ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องของการใช้เครื่องมือ E-learning ต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอไอเอส โดยเฉพาะการที่ AIS LearnDi เป็น Digital Learning Platform ที่สร้างขึ้นมาสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน พนักงานสามารถเข้าเรียน E-Learning ได้ทุกที่ ทุกเวลา พนักงานทราบวิธีการเข้าใช้งาน วิธีการเข้าถึงได้หลายวิธี มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเนื้อหาอย่างปลอดภัย เข้าใช้งานได้เฉพาะพนักงานของบริษัท เนื้อหาในระบบ E-Learning สนับสนุนให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นข้อมูลที่นำเชื่อถือ

มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีผลต่อการประเมินผลการทำงาน ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ ทั้งนี้เนื่องจาก เครื่องมือระบบ E-learning ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน พนักงานสามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา และมีการจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้บริการลูกค้าภาคบังคับประจำทุกเดือน มีข้อมูลที่ทันสมัย สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง มีการประเมินผลการเข้าเรียน มีการประเมินผลการทำงาน มีการสอบเพื่อประเมินสมรรถนะความสามารถ (Competency Test) ทุก 3 เดือน ช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เอไอเอส ส่งเสริมให้พนักงานมีกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสายงานอย่างต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชา สะเล็ม (2560) ศึกษาเรื่องการใช้ E-Learning ในกระบวนการเรียนการสอน วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจมีนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจการใช้งานระบบ E-Learning ของวิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2560 นักเรียนมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Learning คิดเป็นร้อยละ 84.88 มีค่าระดับมากที่สุด ($X = 4.24, S.D. = 0.72$) เนื่องจากประสิทธิภาพของระบบ E-Learning เมื่อนำไปใช้กับกระบวนการเรียนการสอนแล้วนั้นจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนเป็นอย่างยิ่ง ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียน ช่วยเสริมทักษะ การเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถเรียนรู้นอกเวลาเรียนด้วยตนเองได้ตลอดเวลา ช่วยลดระยะเวลาการเรียนในห้องเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานตพร เจาะถ้ำลึก (2560) ศึกษาเรื่องผลการเรียน อีเลิร์นนิ่งแบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่มีต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ความสามารถในการแก้ปัญหาและการทำงานร่วมกันของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์

พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการเรียนของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนด้วยบทเรียนอีเลิร์นนิ่งแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน อยู่ในระดับดีมาก ($x=4.58, S.D.= 0.52$)

พนักงานบริษัท เอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบของบริษัท อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยทุกด้านมีระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกด้าน ซึ่งด้านเทคโนโลยีมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเรียนรู้ ด้านความรู้ ด้านองค์กร และด้านสุดท้ายคือ ด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท เอไอเอส โดยเฉพาะการที่บริษัทมีระบบอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลมีการจัดการระบบ iKM อย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทมีการจัดการระบบ E-Learning อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำระบบเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความรู้อย่างเป็นหมวดหมู่

และบริษัทเปิดโอกาสการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ด้านผู้บริหารระดับสูงมีการสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนด้านตัวพนักงานก็ยอมเปิดใจรับฟังผู้อื่น เข้าใจถึงความสำคัญของการเรียนรู้ เข้าใจความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงการที่ค่านิยมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนสนับสนุนกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงทำให้พนักงานสามารถวางแผนเกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเองได้ ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท เอไอเอส ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระดับบุคคล โดยมีระบบที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ในระดับทีม บริษัทมีการส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน ผ่านค่านิยม วิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำความรู้ของพนักงานที่มีอยู่มาใช้เพื่อพัฒนาองค์กร บริษัทมีหน่วยงาน CSM Training ที่ดูแลเรื่องการรวบรวม และจัดทำข้อมูลให้กับพนักงาน มีการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพการทำงานให้แก่พนักงาน ทั้งแบบ Off line และ On line ผู้บริหารมีส่วนในการส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานในการเรียนรู้อยู่เสมอ ทางด้านพนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและแสวงหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ บริษัทมีการจัดสอบเพื่อประเมินสมรรถนะความรู้ความสามารถ (Competency Test) ของพนักงาน เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพการทำงาน ของพนักงาน ด้วย จึงส่งผลให้บริษัทเอไอเอสเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กิตติคุณ จิตโสภณกุล (2560) ศึกษาเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร หน่วยงาน วิชาการ ทหาร พัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า ระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้การทำงานของบุคลากร หน่วยงานวิชาการ ทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ จิตติพร พิบูลย์วงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14 กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีลักษณะส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถ่ายทอดความรู้สู่บุคคลอื่นอย่างทั่วถึง ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำความรู้มาใช้ในการดำเนินงานหรือสามารถสร้างนวัตกรรมที่มีคุณค่าต่อตนเอง ต่อทีม และต่อองค์กรได้

การจัดการความรู้ในองค์กร (KM) และการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับสมมติฐานย่อยบางส่วน โดยการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านบุคลากร และด้านความรู้ ของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ส่วนการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning)

ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยีของพนักงานบริษัทเอไอเอส ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในเขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ทั้งนี้เนื่องจาก การที่บริษัทเอไอเอส มีระบบช่วยสนับสนุนเข้าถึงข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบ iKM ที่มีประสิทธิภาพให้แก่พนักงาน ใช้งานระบบ intranet เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ความรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าเข้าใช้งานได้ผ่าน iKM และ ส่ง เสริม การ เรี ย น รู้ ใน ระบบ E- learning ผ่าน ช่อง ทาง AIS LearnDi นอกจากนี้บริษัทยังจัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานใช้ในการทำธุรกรรมต่างๆ ให้ลูกค้า เพื่อการสืบค้นข้อมูล จึงเกิดการพัฒนาองค์กรโดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และ ทักษะ ร่วม กัน โดยมี iKM และ ระบบ E- learning (AIS LearnDi) เป็นเครื่องมือในการส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทเอไอเอส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติพร พิบูลย์วงศ์ (2 5 5 9) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14 พบว่าการส่งเสริมสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14 สรุปเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเรียนรู้ 2) ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร 3) ด้านการจัดการความรู้ 4) ด้านการใช้เทคโนโลยี 5) ด้านการคิดอย่าง เป็น ระบบ ซึ่งนำมาสู่แนวทางทางการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14 และมีการสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้ผ่านระบบ KM และกำหนดให้การเรียนรู้ระบบ E-learning โดยธนาคารฯ ต้องสนับสนุนอุปกรณ์และระบบงานที่ทันสมัย และสอดคล้องกับ ัญญัติ ไว (2560) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี พบว่า การจัดการความรู้ ทุก ด้าน ส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดชลบุรี อิกุจิโร โนนากะ และ อิโรทากะ ทาเคอิจิ (Ikujiro Nonaka& Hirotaka Takeuchi, 1995) นักทฤษฎีด้านการจัดการความรู้ ได้อธิบายถึงการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ประกอบด้วยความรู้ที่ชัดเจน และความรู้ที่ฝังลึก แสดงว่าการรับรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดชลบุรี มีการรับรู้การจัดการความรู้ทั้ง 2 ด้านส่งผลให้มหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดชลบุรีมีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการเรียนรู้ จากการศึกษาพบว่าด้านการฝึกฝนเรียนรู้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้สาเหตุเกิดจาก พนักงานขาดการสนับสนุนให้มีการฝึกฝนอบรมอย่างสม่ำเสมอ

และเนื่องจากความเร่งรัดในช่วงเวลาปฏิบัติงานที่ต่างคนต่างต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าและงานของตนเอง จึงทำให้ทักษะด้านการฝึกฝนเรียนรู้ด้วยตนเองน้อยกว่าด้านอื่น ทั้งนี้ผู้จัดการและพนักงานควรมีข้อตกลงร่วมกัน ในการจัดสรรเวลาของการทำงานออกมาเพื่อให้พนักงานได้มีการฝึกฝนเรียนรู้ด้วยตนเองให้มากขึ้น

1.2 ด้านองค์กร จากการศึกษาพบว่าด้านการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีหน้าที่หลักคือเป็นพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า และผู้จัดการสาขา มีข้อจำกัดเรื่องการบริหาร manpower ในการทำงาน ซึ่งต้องมีการฝึกอบรมให้บุคลากร จึงทำให้เป็นข้อจำกัดที่ไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มากเท่าที่ควร วิธีการแก้ไขคือการนำประโยชน์ของเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก เช่นการจัด online course ผ่านระบบ Microsoft Team เพื่อให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในช่วงก่อนเวลาเข้างานประจำวัน เป็นต้น

1.3 ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าด้านบริษัทมีการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้แก่พนักงาน และหรือ จากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านสภาพการทำงาน และช่วงเวลาการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า ต้องปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้า มีเวลาการเปิดทำการทุกวัน ซึ่งมีผลต่อการจัดการสนับสนุนการเรียนรู้ และรวมไปถึงการเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่มีช่วงเวลางานไม่สอดคล้องกัน วิธีการที่สามารถดำเนินการได้คือ ควรมีการสลับสับเปลี่ยน หมุนเวียนงาน ระหว่างสาขา เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนข้อมูลใหม่ๆ เมื่อมีการไปปฏิบัติงานต่างสาขา

1.4 ด้านความรู้ จากการศึกษาพบว่า การที่บริษัทมีการส่งเสริมการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานข้ามหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจาก บริษัทมีข้อจำกัดหลายประการในการเข้าถึงข้อมูลถือว่าเป็นความลับ และเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ วิธีการที่สามารถดำเนินการได้คือ ควรมีกระบวนการ ขออนุญาตในการใช้ข้อมูลที่จำเป็นกับทางสาขาที่ดูแลข้อมูลตามความเหมาะสม

1.5 ด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า การแสวงหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทต้องมีการวิเคราะห์ต้นทุน และความคุ้มค่าของการใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ รวมไปถึงระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าด้วย วิธีการที่สามารถดำเนินการได้คือ ควรมีการติดตามข่าวสารเรื่องเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการพัฒนาที่เหมาะสมกับการใช้งานที่คุ้มค่ากับการลงทุน เพื่อให้มีการพัฒนาการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยเห็นว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น ระดับขั้นการทำงานของพนักงาน และทัศนคติของพนักงาน น่าจะเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งควรมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม

2 ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัทแอดวานซ์อินโฟเซอรัวิสกับบริษัทอื่นที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันเช่น ดีแทค ทรูมูฟ ว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างไรในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน เพื่อจะได้ทราบว่าองค์กรของเราควรทำอะไรในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.3 ผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานในหน่วยงานการตลาด หน่วยงานวิศวกร หน่วยงานตัวแทนขาย เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบถึงการศึกษาหรือกับการปรับปรุงองค์กรให้เข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ดีมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กานตพร เจาะล้าลึก. (2560). ผลการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์แบบใช้ปัญหาเป็นฐานที่มีต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ความสามารถในการแก้ปัญหาและการทำงานร่วมกันของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์. วิทยานิพนธ์. หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จำ สิบ เอก กิตติคุณ จิต โสมกุล . (2 5 6 0) . องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย. วิทยานิพนธ์. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

จิตพร พิบูลย์วงศ์. (2559). แนวทางการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสินภาค 14. งานนิพนธ์. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐ กานต์ ใจ . (2 5 6 0) . การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

อนุชา สะเล็ม. (2560). การประยุกต์ใช้ E-Learning ในกระบวนการเรียนการสอน วิทยาลัยเทคโนโลยีบริหารธุรกิจมีนบุรี กรุงเทพฯ. สารนิพนธ์. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.