

**ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก  
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)**

**นางสาวกนกพรรณ ปานมา**

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2552**

**FACTORS AFFECTING THE ABILITY TO USE CORE  
BUSINESS SOFTWARE PACKAGE OF THE  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY  
AREA 3 (NORTHEAST) EMPLOYEES**

**Kanokpan Panmar**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Master of Management  
Suranaree University of Technology  
Academic Year 2009**

ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลักของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นักศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ผศ. ดร.สุนิษา เกื่อนนาคี)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.วราภรณ์ สุทธิชัย)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(ผศ. ดร.พรพิมล เกลิมมีประเสริฐ)

กรรมการ

(ศ. ดร.ชูกิจ ลิมปิจำนงค์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

(อ. ดร.พีรศักดิ์ สิริโยธิน)

คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

กนกพรรณ ปานมา : ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับ  
ธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)  
(FACTORS AFFECTING THE ABILITY TO USE CORE BUSINESS SOFTWARE  
PACKAGE OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY AREA 3  
(NORTHEAST) EMPLOYEES) อาจารย์ที่ปรึกษา : อ. ดร.วรพจน์ สุทธิสัย, 105 หน้า.

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มี  
อิทธิพลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่  
ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 301  
คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-tests, One-  
way ANOVA, สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า: ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการไฟ้เรียน ไฟ้รู้ของ  
บุคคล และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และปัจจัยการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารกับ  
ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับ  
ธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้ง 3 ปัจจัยสามารถร่วมอธิบายความสามารถโดยรวมของพนักงานการ  
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ได้ร้อยละ 12.6

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

KANOKPAN PANMAR : FACTORS AFFECTING THE ABILITY TO USE  
CORE BUSINESS SOFTWARE PACKAGE OF THE PROVINCIAL  
ELECTRICITY AUTHORITY AREA 3 (NORTHEAST) EMPLOYEES.  
THESIS ADVISOR : WORAPOTE SUTHISAI, Ph.D., 105 PP.

ABILITY/THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY AREA 3  
(NORTHEAST)

The survey cross-sectional study aimed to study factors affecting the ability to use core business software package of the provincial electricity authority area 3 (northeast) employees. The data was collected through a set of questionnaire from 301 of the Provincial Electricity Authority area 3 (northeast) employees. Statistical analysis was performed for frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, Pearson product-moment correlation coefficient, and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The research revealed the following results: There were positive significantly relationship between the ability to use core business software package of the provincial electricity authority area 3 (northeast) employees and learning organization: active learning; building shared vision, and communication: consultation and communication with supervisors, ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ). The factors all together accounted for 12.6 % of the variance in the ability to use core business software package of the provincial electricity authority area 3 (northeast) employees.

School of Management Technology

Academic Year 2009

Student's signature \_\_\_\_\_

Advisor's signature \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาจาก ผศ.ดร.สุนิทยา เกื่อนนาดี ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ดร.วรพจน์ สุทธิสัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สำนักวิชา เทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และด้วยความกรุณาจาก ผศ.ดร.พรพิมล เกลิมมี ประเสริฐ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ว่าที่ ร.ท.สมพงษ์ สมันเลาะ รองผู้อำนวยการกองวางแผนธุรกิจ สารสนเทศและสื่อสาร(ระดับ 9) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรง ในเนื้อหาของเครื่องมือ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ที่สอดคล้องกับบริบทความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก และขอขอบคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี

พร้อมกันนี้ ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ในแผนกคลังพัสดุบริการ และแผนกงานอื่น ๆ สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ทุกท่านที่ได้สนับสนุน ให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณ คุณกัญญาลักษณ์ ณ รัสสี, คุณผกาภาส อินทกุล และเพื่อนร่วมรุ่น MM ทุกท่านที่มีได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อวิสิทธิ์พล – คุณแม่ยุพา ปานมา เป็นอย่างสูง ที่ให้การอบรมเลี้ยงดูและสนับสนุนเป็นอย่างดีมาโดยตลอดจนประสบความสำเร็จในครั้งนี้

กนกพรธณ ปานมา

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย).....	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ).....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
<b>2 ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>8</b>
2.1 บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ).....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	9
2.3 แนวคิดการสื่อสาร.....	23
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์.....	26
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถ.....	30
2.6 โครงการคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป.....	38
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>46</b>
3.1 วิธีวิจัย.....	46
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	53
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล.....</b>	<b>57</b>
4.1 การรายงานผลการวิจัย.....	57
4.2 การอภิปรายผล.....	80
<b>5 บทสรุป.....</b>	<b>86</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	86
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	88
รายการอ้างอิง.....	90
ภาคผนวก.....	97
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	98
ประวัติผู้เขียน.....	105



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้.....	15
3.1 จำนวนประชากรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ).....	47
4.1 จำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	58
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะองค์การ แห่งการเรียนรู้.....	60
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร.....	63
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์.....	66
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยความสามารถ.....	67
4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อ ความสามารถของพนักงานฯ ในด้านเพศ และระดับตำแหน่ง.....	60
4.7 การเปรียบเทียบความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้าน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่มีผลต่อความสามารถฯ.....	71
4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่าระดับนัยสำคัญ ระหว่างตัวแปร อิสระกับความสามารถของพนักงานฯ.....	72
4.9 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการ สื่อสาร ปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และความสามารถ.....	74
4.10 ตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ.....	76
4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความสามารถด้านการใช้งาน บนเครื่องคอมพิวเตอร์.....	77

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความสามารถด้านความเข้าใจ ในระบบและขั้นตอนการทำงาน.....	78
4.13 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความสามารถด้านความ ละเอียดรอบคอบ.....	79
4.14 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความสามารถด้าน ความยืดหยุ่นและการปรับตัว.....	79

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบของการติดต่อสื่อสาร.....	24
2.2 ส่วนประกอบในกระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	25
2.3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model).....	31
2.4 ระดับการจัดการ (Levels of Management).....	35
2.5 ทักษะการจัดการ (Management Skills).....	35

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในศตวรรษใหม่ ทำให้มีผลกระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่างโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและบุคลากรในองค์กร ที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัดก็คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมข้ามชาติ และการใช้ภาษาต่างประเทศที่มีแนวโน้มต้องใช้มากขึ้น เนื่องจากองค์กรมีโอกาสเกี่ยวข้องกับต่างชาติทั้งด้านธุรกิจและด้านอื่นๆ ดังนั้นบุคลากรที่องค์กรต้องการจึงต้องเป็นผู้ที่มีศักยภาพและมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานในหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างดี หน้าที่ขององค์กรก็คือ การสรรหา คัดเลือก และพัฒนาทรัพยากรบุคคล อีกทั้งมีกระบวนการในการธำรงรักษาพนักงานที่มีศักยภาพไว้เพื่อที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ก้าวหน้าและเจริญยิ่งขึ้นไป

แนวคิดเรื่อง “ ความสามารถ ” (Ability) ได้รับการศึกษามากขึ้น เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ มีผลกระทบต่อธุรกิจที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มุ่งเน้นในเรื่องของการสรรหา คัดเลือกและรักษา “ความสามารถ” (Ability) ของบุคคลเพื่อให้เหมาะสมกับงานและการพัฒนาในสายงานอาชีพให้ก้าวหน้าต่อไปในอนาคต ซึ่งสภาวการณ์ดังกล่าว ทำให้องค์กรต่างๆ หันมาทบทวนและวิเคราะห์บทบาทขององค์กรตลอดจนขีดความสามารถของตน เพื่อสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกได้ และทรัพยากรบุคคลนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจถึงเนื้อหาเกี่ยวกับความสามารถหลักขององค์กร (Core Competencies) และนำแนวคิดนี้มาบูรณาการใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยแนวคิดในเรื่องความสามารถนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งในเรื่องของกระบวนการพัฒนาในสายงานอาชีพ (Career Development) การบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance Management)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการจัดจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนที่ทำธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา, ชัยภูมิ, สุรินทร์และบุรีรัมย์ได้ดำเนินการตามโครงการ

คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในระยะการใช้งานจริงบนระบบการบริหารองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ภาพรวมของกระบวนการนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1) การเตรียมโครงการ ลงนามในสัญญาเช่าซอฟต์แวร์ กำหนดคณะทำงานเพื่อดำเนินงานตามโครงการ เตรียมสถานที่ทำงานและโครงสร้างพื้นฐานสำหรับโครงการ เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, การติดตั้งระบบเครือข่าย (Network) ให้เชื่อมโยงกันทั่วทุกภูมิภาค

2) การออกแบบกระบวนการงานทางธุรกิจ จัดเตรียมเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานธุรกิจ ณ ปัจจุบันของ กฟภ. , เอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานปัจจุบันของ กฟภ.

3) การสร้างระบบ ออกแบบซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมกับงานของ กฟภ. ทดสอบข้อมูลที่นำมาใช้กับระบบงานใหม่ จัดทำรายงานผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในการนำซอฟต์แวร์มาประยุกต์เข้ากับงานของ กฟภ.

4) การเตรียมการใช้งานจริงบนระบบ จัดให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานของ กฟภ. ทำการทดสอบระบบ(ซอฟต์แวร์) ก่อนการใช้งานจริง

5) การนำระบบออกใช้งานจริง มีการสนับสนุนภายหลังจากการนำระบบออกมาใช้งานจริงทุกเขตพื้นที่ของ กฟภ. เช่น กำหนดคณะทำงานเพื่อตอบข้อซักถามเมื่อเกิดปัญหาจากการนำระบบออกใช้งานจริง , ประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการให้พนักงานได้รับทราบข่าวสารของโครงการ เป็นต้น ในขณะที่นำระบบใหม่ออกใช้จะไม่มีการดำเนินงานผ่านระบบเก่า งานทุกชิ้นจะผ่านการบริหารจัดการบนระบบใหม่ทั้งสิ้น

ในขั้นตอนการของการฝึกอบรมให้กับพนักงานของ กฟภ. ใช้วิธีการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน(On the Job Training) โดยการให้พนักงานเรียนรู้ด้วยการทำงาน (Learning by Doing) วิธีการฝึกอบรมมี 2 แบบ คือ

1) การบรรยาย เป็นการพัฒนาคนในลักษณะของการให้ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับซอฟต์แวร์, กระบวนการนำซอฟต์แวร์มาใช้, ลักษณะหน้าตาของโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน, ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และประโยชน์ของการนำซอฟต์แวร์มาใช้ในการทำงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม 1-2 วัน

2) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ เน้นให้พนักงานที่เข้ารับการอบรมได้ปฏิบัติจริงในโปรแกรมระบบใหม่ ให้เห็นกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ โดยกำหนดให้พนักงาน 2 คนต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง (ในขณะที่ฝึกอบรม) ระยะเวลาในการฝึกอบรม 2-3 วัน

การคัดเลือกพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม หัวหน้าแผนกจะเป็นผู้กำหนดพนักงานในแผนกของตนเข้ารับการฝึกอบรม 1-2 คน พนักงานบางส่วนจะไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ที่ได้ไปอีกต่อหนึ่ง ซึ่งพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมบางคนไม่มีความรู้เรื่องของการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ที่ได้อย่างถูกต้อง และการจัดอบรมแต่ละครั้งจะต้องมีเวลาเพียงพอสำหรับการเตรียมการและการดำเนินการต่างๆ ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม ซึ่งขั้นตอนการฝึกอบรมและกิจกรรมต่างๆของหลักสูตรฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรย่อมแตกต่างกัน และอาจใช้เวลาอย่างน้อยแตกต่างกันด้วย ถ้าหลักสูตรใดมีเวลาว่างแผนเตรียมการดำเนินงานน้อยหรือไม่เพียงพอก็จะทำให้การดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ ในหลักสูตรฝึกอบรมนั้นไม่เรียบร้อยราบรื่นด้วยเช่นกัน ส่งผลให้การฝึกอบรมไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การฝึกอบรมนั้นประสบผลสำเร็จ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีบทบาททำให้ความรู้ที่ต้องการฝึกอบรมต่างๆกัน คือบางคนมีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต้องการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างจริงจัง แต่บางคนไม่เข้าใจ ขาดความพร้อมและรู้สึกต่อต้านการฝึกอบรมเพราะไม่ทราบจุดมุ่งหมายที่จะได้รับ ดังนั้นความคิด ความรู้สึก และความคาดหวังต่างๆที่มีอยู่ก่อนฝึกอบรมจะติดกับความนึกคิดเข้าไปในการฝึกอบรมด้วย ฉะนั้นหากผู้เข้าอบรมมีความคิดที่ดีและเข้าใจการฝึกอบรมมาก่อน โอกาสที่จะประสบความสำเร็จจะมีมากกว่าผู้ที่รู้สึกต่อต้านการฝึกอบรม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะคัดเลือกบุคคลใดในหน่วยงาน เพื่อให้สมัครหรือส่งเข้ารับการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญไม่น้อยทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงาน ความคิดเห็น ทัศนคติ หรือวิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชา ภายใต้ข้อจำกัดที่ว่าด้วยระยะเวลาที่จำกัดของการนำโปรแกรมออกใช้ภายในเดือนมกราคม 2549, การถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเก่าเข้าสู่ระบบใหม่ยังไม่สมบูรณ์, ระยะเวลาของการฝึกอบรมที่กระชั้นชิด, ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันของพนักงาน ส่งผลให้องค์การไม่ได้มีการวิเคราะห์บุคคลหรือความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee Ability)

การวิเคราะห์บุคคล (Person Analysis) มีวัตถุประสงค์สองประการ คือ ประการแรก เพื่อประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับหนึ่ง และประการที่สอง เพื่อกำหนดว่าผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นจะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไรจึงจะทำให้การทำงานของพวกเขาดีขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การวิเคราะห์บุคคลจะทำให้ทราบว่า ใครจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมที่ดีจะต้องคำนึงถึงลักษณะของผู้รับการอบรม และจัดวางหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับลักษณะเหล่านั้น นอกจากนี้การวิเคราะห์บุคคลยังมีความสำคัญในแง่ที่ใช้ประเมินความสามารถในการรับการฝึกอบรม(trainability) ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการ

เรียนรู้ ทักษะ ของพฤติกรรมซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ความสามารถในการรับการฝึกอบรมของบุคคลหนึ่งๆ เป็นผลรวมของความสามารถเฉพาะตัวและระดับแรงจูงใจของบุคคลนั้น

ความสามารถ หมายถึง ระดับความถนัด หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้รับการอบรมมีอยู่ในตนเอง ตัวอย่างเช่น บุคคลนั้นมีสายตาที่คมชัดดวงไว สำหรับการเรียนรู้งานการตรวจจอร์เดอร์ หรือ บุคคลที่มีความสามารถทางเชาว์ปัญญามากพอที่จะเรียนรู้กฎอันสลับซับซ้อน สำหรับการเขียน โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือไม่ เป็นต้น ความสามารถของผู้รับการฝึกอบรมในที่นี้ยังรวมถึงระดับบุคลิกภาพและประสบการณ์ของบุคคลอีกด้วย เช่น มีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการใช้งานซอฟต์แวร์มาแล้ว เป็นต้น การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จหรือไม่ หากผู้จัดการฝึกอบรมไม่ได้ประเมินความสามารถของผู้รับการอบรมล่วงหน้าว่าพวกเขามีความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการฝึกอบรมหรือไม่ การประเมินความสามารถของผู้รับการฝึกอบรมจะช่วยให้ทราบว่าพวกเขามีความรู้อะไรเป็นพื้นฐานอยู่ก่อนแล้วบ้าง ผู้ใดจำเป็นต้องได้รับการซ่อมเสริมความรู้ก่อนการฝึกอบรม ผู้ใดที่พร้อมจะรับการฝึกอบรมได้ทันที และผู้ใดที่ไม่สามารถจะรับการฝึกอบรมได้

ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการประเมินความสามารถของผู้รับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ จะช่วยให้สามารถทราบว่าบุคคลใดมีความสามารถและแรงจูงใจที่เหมาะสม และมีแนวโน้มที่จะเป็นเป้าหมายความสำเร็จในการฝึกอบรม การประเมินเช่นนี้จะทำให้การฝึกอบรมตรงกับกลุ่มเป้าหมาย มีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุดแก่องค์กร หากพิจารณาความสามารถของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับ โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่องค์กรนำมาใช้ก็ช่วยสนับสนุนขั้นตอนการใช้งานจริงบนระบบให้ประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด โดยพิจารณาความสามารถของพนักงานที่จะรองรับการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูปแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1) การใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบ และการสร้างรูปแบบของแบบฟอร์ม เอกสาร และรายงานต่างๆ ได้รวมถึงการดึงฐานข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอื่นๆ ต่อไป

2) ความสามารถด้านความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการอธิบายถึงระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และหน่วยงานอื่นๆ ที่อยู่ภายในองค์กร รวมทั้งความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานอื่นได้

3) ทักษะด้านความละเอียดรอบคอบ ความสามารถในการวางแผนงาน และการวิเคราะห์ถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้าเสมอ รวมทั้งความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ทั้งของตนเองและผู้อื่นได้

4) ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในช่วงเวลาและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งการยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนความสามารถในการทำงานที่หลากหลายซึ่งแตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของพนักงาน เพื่อรองรับการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาความสามารถของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และจะส่งผลให้องค์กรให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากลและมีศักยภาพเพิ่มขึ้นในตลาดการแข่งขันต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาระดับความสามารถของพนักงาน เพื่อรองรับการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีอิทธิพลต่อความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

2. ความสามารถของพนักงาน ได้แก่ ทักษะการใช้งานบนคอมพิวเตอร์ ความเข้าใจในระบบขั้นตอนการทำงาน ทักษะด้านความละเอียดรอบคอบ และความยืดหยุ่นและการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) สังกัดใน 4 จังหวัด ได้แก่



จังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ และสุรินทร์ โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา คือ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาความสามารถของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

2. ทำให้ทราบถึงระดับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เพื่อรองรับการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำมาเป็นแนวทางการกำหนดคำนิยามศัพท์ที่ได้ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) หมายถึง เป็นกิจการรัฐวิสาหกิจ ที่ดูแลงานด้านสาธารณูปโภค ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ ผลิต จัดซื้อ จัดหา กระจายและจัดจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่กลุ่มผู้บริโภค กิจการธุรกิจและกิจการอุตสาหกรรมทั่วทั้งประเทศ โดยครอบคลุมพื้นที่ 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา, บุรีรัมย์, ชัยภูมิ, สุรินทร์ และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (นครราชสีมา)

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความรู้สึก และความเข้าใจระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีรูปแบบการสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูด ข้อเขียน หรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวจะเป็นทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกัน หรือกับองค์กรภายนอก เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน สามารถประสานงานให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ความสามารถ หมายถึง ศักยภาพ หรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการตอบคำถามที่ว่า “ทำอะไรที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ (How)” มากกว่าการตอบคำถามว่า “อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)”

ความรู้ หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตัวเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

ซอฟต์แวร์ หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร (News) ข้อมูล (Data) สารสนเทศซึ่งเป็นข่าวสาร ข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ ประมวล หรือแปรรูปแล้ว ไปจนถึงวิชาความรู้ (Knowledge) ซึ่งคือข้อเท็จจริงที่มีการค้นคว้าได้หลักฐานหรือเหตุผลที่ชัดเจน และจัดเข้าเป็นระเบียบแล้ว

System Application and Products in Data Processing (SAP) หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีนำมาใช้เพื่อทำการสนับสนุนธุรกิจในลักษณะเดียวกันกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โปรแกรมสำเร็จรูป หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูป SAP (System Application and Products in Data Processing) ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิกานำมาใช้ในองค์กร

องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่มุ่งสร้างความรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และระบบขององค์กรเป็นการเพิ่มพูนความสามารถขององค์กร เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก หมายถึง ซอฟต์แวร์สนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) และการตัดสินใจของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพรวมทั้งสามารถรองรับการปรับโครงสร้าง ของอุตสาหกรรมการผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าโดยใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่สามารถเชื่อมโยงระบบการทำงานทั่วทั้งองค์กรได้อย่างอัตโนมัติ

## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถ
- 2.6 โครงการระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

##### ความเป็นมาของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นกิจการรัฐวิสาหกิจ ที่ดูแลงานด้านสาธารณูปโภค ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ ผลิต จัดซื้อ จัดหา กระจายและจัดจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่กลุ่มผู้บริโภค กิจการธุรกิจและกิจการอุตสาหกรรมทั่วทั้งประเทศ และรวมไปถึงประเทศเพื่อนบ้าน

สำนักงานใหญ่ของ กฟภ. ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครฯ ซึ่งรับผิดชอบในการกำหนดแนวทาง นโยบาย แผนงานและให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาค

การบริหารงานของ กฟภ. แบ่งออกตามภูมิภาคเป็น 4 ภาคได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ โดยแต่ละภูมิภาคทำหน้าที่ในการควบคุมภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้น 12 เขต และให้คำแนะนำสาขาต่างๆทั้งสิ้น 936 สาขาทั่วทั้งประเทศ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ถึง 99% ของพื้นที่ทั่วประเทศไทย จำนวนผู้ใช้สาธารณูปโภคในปัจจุบันประมาณ 12 ล้าน และยังคง

เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยประมาณ 300,000 คนต่อปี ในส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จะครอบคลุมพื้นที่ 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา, บุรีรัมย์, ชัยภูมิ และ สุรินทร์

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

### 2.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสารสนเทศและความรู้

ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความคำที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

1) ข้อมูล (Data) คือ บันทึกธุรกรรมที่เกิดอย่างมีระบบข้อมูล ไม่มีความหมายในตัว ของมันเอง เป็นเพียงการบอกกล่าวถึงข้อเท็จจริงบางส่วนที่เกิดขึ้น ไม่มีการตีความ การออกความคิดเห็นหรือหาพิจารณา ตัดสินใจ แม้กระนั้นข้อมูลยังเป็นวัตถุดิบที่สำคัญสำหรับธุรกิจในการ ก่อให้เกิดสารสนเทศ

2) สารสนเทศ (Information) คือ ข่าวสาร (Message) ในรูปของเอกสาร เสียง หรือ ภาพ ที่มีจุดมุ่งหมายในการเปลี่ยนมุมมองของผู้รับสารต่อบางสิ่ง และมีผลกระทบต่อการศึกษา ตัดสินใจและพฤติกรรมของผู้รับข่าวสาร

ในทางตรงกันข้ามกับข้อมูล สารสนเทศมีความหมายและวัตถุประสงค์ในตัวของมันเอง เราสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้เป็นสารสนเทศได้โดยการสร้างความหมายด้วยวิธีต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) การสรุปและนำเสนอข้อมูลที่กระชับ โดยตัดส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป  
2) การสร้างบริบทของข้อมูล โดยกล่าวถึงสาเหตุและวัตถุประสงค์ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล

3) การคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูล

4) การจัดแยกประเภทของข้อมูล

5) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยการกำจัดข้อผิดพลาด

ดังนั้นข้อมูลและสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ความรู้เป็นสิ่งที่ทำให้ ธุรกิจสามารถตัดสินใจ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน และการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความรู้ (Knowledge) คือ การผสมผสานระหว่างประสบการณ์ (Experience) ค่านิยม (Value) ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง การรู้โดยสัญชาตญาณ และสารสนเทศ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการประเมินและการรับเอาประสบการณ์และสารสนเทศใหม่ๆ ของบุคคล ความรู้กำเนิดขึ้นและ ประยุกต์ใช้ภายในจิตใจของผู้รู้ ในส่วนขององค์กรธุรกิจนั้น ความรู้มักจะตั้งสมในเอกสาร คลัง

จัดเก็บเอกสารงานประจำวัน กระบวนการในการทำงาน วิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนบรรทัดฐานขององค์กร

ในขณะที่สารสนเทศได้มาจากข้อมูล ความรู้ก็ได้มาจากสารสนเทศโดยผ่านวิธีการต่างๆ ดังนี้

1) การเปรียบเทียบ หมายถึง การเปรียบเทียบสารสนเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับสถานการณ์อื่นๆ ที่เคยประสบมาว่าเป็นอย่างไร

2) การหาผลลัพธ์ หมายถึง การพิจารณาว่าสารสนเทศนั้น มีนัยอย่างไรต่อการตัดสินใจและการกระทำ

3) การเชื่อมโยง คือ การหาความเกี่ยวข้องระหว่างสารสนเทศ

4) การสนทนา หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นเกี่ยวกับสารสนเทศนั้น

ดังนั้นเราจึงสามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ ได้ว่าข้อมูลไม่มีความหมายภายในตัวมันเอง ทำให้คว่ามีคุณค่าน้อยต่อธุรกิจ หากเมื่อข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นสารสนเทศ ข้อมูลนั้นจะมีความหมายและคุณค่าเพิ่มขึ้นต่อองค์กร อย่างไรก็ตามความรู้เป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีคุณค่าสูงต่อธุรกิจ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การวางแผน การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การดำเนินงาน และการตัดสินใจ อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันที่แท้จริงของธุรกิจ

### 2.2.2 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมาย ดังนี้

ปีเตอร์ เซ็งกี (1990) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นองค์กรที่ขยายขอบเขตสมรรถนะขององค์กรเพื่อสร้างผลที่ต้องการอย่างแท้จริงได้ และผู้คนในองค์กรต่างเรียนรู้วิธีที่จะเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง

Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991) ระบุว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของสมาชิกทุกๆ คน มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมีการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้

Marquard and Reynolds (1994) องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีสภาพแวดล้อมส่งเสริมให้ทั้งบุคคลและกลุ่มคนในองค์กรมีการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว มีกระบวนการให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การเรียนรู้จากความล้มเหลวที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับการเรียนรู้จากความสำเร็จ

David Garvin ได้ให้ความเห็นไว้ว่า องค์กรการเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์ แสวงหา และถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนองค์กรให้รองรับความรู้ใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้คล้ายคลึงกันดังนี้

องค์กรเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความสามารถการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของตน มีรูปแบบการคิดใหม่ มีการตั้งความมุ่งหวังไว้สูง โดยมีการคิดและทำร่วมกันอย่างอิสระ และปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง (ภิญศิริ ทองสมจิตต์, 2550, หน้า 21)

องค์กรเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่สามารถเรียนรู้และสร้างความรู้ เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์กร (วสันต์ ศรีพิพัฒน์, 2545, หน้า 33)

องค์กรเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์กรโดยกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรทั้งหมดในองค์กร กล่าวคือ บุคลากรทุกคนในองค์กรเรียนรู้ร่วมกัน มีการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมขององค์กรเปลี่ยนไป (ชมพู นุช ดวงมาก, 2547, หน้า 13)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้มีความสามารถในการที่จะเข้าใจและเรียนรู้ลักษณะงานในองค์กร ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ที่ตนเองมีอยู่ไปสู่บุคคลอื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น องค์กรการเรียนรู้ หมายถึง การที่องค์กรขยายขอบเขตความสามารถในการสร้างอนาคตของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการเรียนรู้เพื่อให้องค์กรสามารถ “สร้างปัจจัยส่งเสริมความอยู่รอด” ได้ในอนาคต โดยองค์กรเรียนรู้จะมีความหมายเช่นเดียวกับ “การเรียนรู้ในการปรับตัว” เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตัวเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคต โดยการที่จะทำให้้องค์กรการเรียนรู้จะต้องประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) พัฒนาวิธีการเพื่อแก้ปัญหา และทำความเข้าใจว่า อะไรควรทำอะไร ไม่ควรทำอย่างไรเป็นระบบ
- 2) สมาชิกภายในองค์กรเรียนรู้จะต้องมีความคิดกว้างไกล เปิดกว้างและจะต้องเคยชินกับการทดลองทำสิ่งใหม่ๆ
- 3) สมาชิกภายในองค์กรเรียนรู้ต้องพัฒนาความชำนาญส่วนตัว รวมไปถึงทักษะในการติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ๆ
- 4) การติดต่อสื่อสารถือเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กรเรียนรู้ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการเผยแพร่ความรู้ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพทั้ง้องค์กร เนื่องจากความรู้ ข้อมูล และทักษะไม่ควรถูกเก็บเอาไว้โดยที่พนักงานในองค์กรไม่รู้หรือไม่สามารถเข้าถึงได้

5) องค์การเรียนรู้ควรใช้กระบวนการเรียนรู้และเคลื่อนย้ายข้อมูล เพื่อพัฒนาและทำให้บุคลากรในองค์การมีความรู้สึกร่วมกัน

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้จะมีผลที่ดี และมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ และการรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์การในระยะยาว จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารที่จะต้องกำหนดแนวทาง และเป็นผู้นำให้องค์การมีพัฒนาการไปในทิศทางที่เหมาะสม โดยเปิดรับและสร้างการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่เป็นบวกแก่องค์การ ซึ่งผู้บริหารและผู้นำโครงการสร้างองค์การเรียนรู้จะต้องตระหนักและวางแผนดำเนินงาน และแก้ปัญหาด้วยความเข้าใจและรอบคอบ

### 2.2.3 ความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรรูปแบบใหม่ที่ใช้ทักษะการมององค์กรแบบองค์รวม คือปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทุกระดับ ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กรให้เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน และเป็นการพัฒนาแบบยั่งยืน เพราะให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตการทำงานของบุคคล และใช้ทุกสิ่งจากการทำงานเป็นฐานความรู้ที่สำคัญ ประกอบกับใช้กลยุทธ์การแสวงหาความรู้ การแบ่งปันความรู้ การสร้างองค์ความรู้ และการใช้ความรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงต้องเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการแบบดั้งเดิม คือ จากการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาการทำงานเป็นครั้งคราว หรือการส่งบุคลากรไปศึกษาเพิ่มเติมเป็นรายๆ กลายเป็นการเรียนรู้ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง และเนื้อหาของการเรียนรู้ก็ไม่เน้นเนื้อหาที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังต้องเรียนรู้ข้ามสายงาน เรียนรู้ภายในองค์กร เรียนรู้ภาวะแท้จริงภายนอกองค์กร เรียนรู้แนวโน้มและโอกาส รวมทั้งเรียนรู้วิธีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดผลเป็นต้น องค์กรไม่ว่าประเภทใด ระดับใด หากต้องการอยู่รอดในสังคมโลกยุคนี้ ย่อมปฏิเสธกระแสการพัฒนาองค์กรนี้ไม่ได้ เพราะทุกองค์กรต้องก้าวทันคู่แข่งและก้าวล้ำคู่แข่ง ดังนั้นต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและรวดเร็วเพื่อให้ได้มาซึ่งการได้เปรียบคู่แข่ง ทำให้องค์กรมีความพร้อมที่จะใช้ความรู้และความสามารถของบุคลากรทุกระดับ ทั้งระดับผู้บริหารระดับปฏิบัติงาน รวมทั้งลูกค้าของตนเองร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

สรุป การตระหนักในความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นับว่าเป็นกลยุทธ์ในการบริหารองค์กรยุคใหม่ ที่เน้นความสำคัญไปที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความตื่นตัว พร้อมทั้งจะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดเป็นความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ที่มีศักยภาพต่อการปฏิบัติภารกิจ และสามารถปรับเปลี่ยนปรับปรุงบุคลากรและ

องค์กรให้พัฒนายิ่งๆ ขึ้น ดังนั้นองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงเป็นฐานความคิดที่สำคัญสำหรับทุกคนในองค์กรที่จะยึดถือเป็นกลยุทธ์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สืบ

#### 2.2.4 ความจำเป็นของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ความจำเป็นของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีดังนี้

1) ปัจเจกบุคคลจะต้องมีความมุ่งมั่นไปสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้เก่งในทุกๆ ด้าน ทั้งเก่งในการเรียนรู้ เก่งคิด และเก่งทำ การเก่งในการเรียนรู้ก็คือ มีปฏิภาณไหวพริบ และความเพียรพยายามตั้งแต่เยาว์วัยในการใฝ่รู้จนเข้าสู่โลกอาชีพแล้วก็ยังปะพฤติปฏิบัติอยู่อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพราะตระหนักดีว่าปัจจุบันนี้เป็น โลกแห่งการเรียนรู้ เป็น โลกของเศรษฐกิจยุคใหม่ (Knowledge - Base Economy) จำเป็นต้องเรียนรู้ให้ทันการ และยังคงเรียนรู้ไปตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เลยทีเดียว และการเรียนรู้นี้ก็จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้ปัจเจกบุคคลบรรลุถึงซึ่งความเป็นเลิศได้

2) ในการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับตัวขององค์กรต่างๆ เพื่อให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันปัญหาสำคัญประการหนึ่งก็คือ จะทำอย่างไรพนักงานทุกคนจึงจะมีความรู้และความเข้าใจไปในทางเดียวกัน ให้เข้าใจในความจำเป็นและความถูกต้องแทนที่จะปล่อยให้แบบแผนของการคิด (Mental Models) ของแต่ละคนกลายเป็นตัวสร้างปัญหาให้เกิดภาวะที่ต่างคนต่างคิดกันไปเอง จนอาจกลายเป็นปัญหาลูกกลมใหญ่โตได้ในที่สุด แต่ถ้าผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารโครงการสำคัญๆ นี้มีความเข้าใจในแบบแผนของการคิดนี้ดีพอ ก็ควรมีการเตรียมการเสียแต่เนิ่นๆ ในการทำประชาสัมพันธ์ ประชาพิจารณ์และสร้างบรรยากาศเปิด สร้างความเข้าใจให้ทุกคนมีส่วนร่วมและทำทหายในความสำเร็จร่วมกัน ซึ่งมาตรการเหล่านี้จะช่วยสร้างแบบแผนของการคิด วินัยประการที่สองสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในรูปแบบที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

3) องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการมุ่งเน้นให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สมาชิกในองค์กร และองค์กรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนกับองค์กรอื่นๆ

สรุปได้ว่า ความจำเป็นของการเป็นองค์กรแห่งการรู้นั้น สาเหตุเกิดจากการแข่งขันในทุกๆ ด้านของแต่ละองค์กรมีความรุนแรงมากขึ้น การได้มาซึ่งความเป็นหนึ่ง หรือการได้เปรียบองค์กรอื่นอย่างยั่งยืน สมาชิกในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นทุกองค์กรจึงพยายามที่จะสร้างให้องค์กรของตนก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

#### 2.2.5 ระดับการเรียนรู้

องค์กรที่มีการเรียนรู้จะต้องมีการเรียนรู้เกิดขึ้น 3 ระดับ อาจจะทีละระดับหรือพร้อมๆ กัน ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่



1) การเรียนรู้ระดับบุคคล ได้แก่ การที่บุคคลมีศักยภาพที่จะแสวงหาความรู้พัฒนาทักษะเขาว่าปัญญา ทักษะคิด โดยการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนสิ่งที่เรียนรู้กับผู้อื่นได้ การเรียนรู้ระดับนี้เน้นการกระตุ้นให้แต่ละคนใฝ่รู้และสร้างโอกาสการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง

2) การเรียนรู้ระดับกลุ่ม ได้แก่ การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถของกลุ่มจากการให้ทุกคนมีส่วนร่วม และได้แลกเปลี่ยนสิ่งที่ตนมีระหว่างกัน ด้วยเหตุนี้การเรียนรู้ระดับกลุ่มจึงมักเกิดขึ้นจากผลของการเรียนรู้ระดับบุคคล นั่นคือ ส่วนหนึ่งทุกคนนำสิ่งที่ตนเรียนรู้มาสู่กลุ่มการเรียนรู้ระดับกลุ่มจะเกิดขึ้นได้ โดยกิจกรรมหรือกระบวนการที่เอื้อต่อกระบวนการกลุ่มหรือปฏิสัมพันธ์

3) การเรียนรู้ระดับองค์กร ได้แก่ การนำความรู้ ทักษะ ความสามารถและทุกอย่างที่แต่ละบุคคลแต่ละกลุ่มมีมาใช้ร่วมกันเพื่อเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้การเรียนรู้ระดับนี้จะเกิดขึ้นได้โดยองค์กรต้องให้อำนาจคนของตนเองในการใช้ความรู้ที่มีเพื่อองค์กร ต้องมีการบูรณาการคุณภาพเข้ากับคุณภาพชีวิตการทำงานและต้องสร้างช่องว่างสำหรับการเรียนรู้ทั้งที่เป็นสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเวลา

สรุป การเกิดระดับการเรียนรู้ในองค์กรทุกวันนี้ นั้น องค์กรส่วนใหญ่มีการเรียนรู้ระดับบุคคลมากที่สุด เพราะบุคลากรต่างคนต่างเรียนรู้เพื่อเป้าหมายของตนเอง การเรียนรู้อันนี้ระดับกลุ่มที่เกิดขึ้นมักมีลักษณะของการเรียนรู้ที่ปัดกันตัวเองจากกลุ่มอื่น โดยไม่สนใจกลุ่มใดๆ นอกจากการเรียนรู้ของคนในกลุ่มของตนเอง ขณะที่บุคลากรบางคนมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน รวมตัวกันเป็นกลุ่มหลวมๆ ไม่เหนียวแน่น และบางครั้งบุคลากรรวมกลุ่มกัน และแต่ละกลุ่มก็มีปฏิสัมพันธ์กันทั่วทั้งองค์กร

## 2.2.6 ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ จะมีลักษณะหลายๆ ประการที่แตกต่างไปจากองค์กรทั่วๆ ไป จากการประมวลหนังสือ บทความ เอกสารต่างๆ พบว่า ปัจจุบันนี้มีการอ้างอิงแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีชื่อเสียง 3 ท่าน มากที่สุด คือ ปีเตอร์ เอ็ม เซ็งเก้ (Peter M. Senge) ไมเคิล มาร์การ์ด (Michael Marguardt) และ เดวิด เอ คาวิน (David A. Gavin) ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของทั้ง 3 ท่านนี้ มีบางลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และบางลักษณะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน แต่ไม่ว่าจะเป็นลักษณะที่กำหนดโดยท่านใด การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำเป็นต้องพัฒนาลักษณะเหล่านี้ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยผู้วิจัยได้สรุปตามตารางที่ 2.1

## ตารางที่ 2.1 ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

ปีเตอร์ เอ็ม เซ็งกี	ไมเคิล มาร์กการ์ด	เดวิด เอ เควิน
1. การรู้ระบบและคิดทั้งระบบ (Systems Thinking)	1. การปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Transformation)	1. การแก้ปัญหาอย่างมีระบบ (Systematic Problem Solving)
2. การรู้ตนเองว่าอยู่ที่ไหนและ ต้องการไปที่ไหน (Personal Mastery)	2. การจัดการกับองค์ความรู้ (Knowledge management)	2. การทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ (Experimentation with New Approaches)
3. การรู้ที่สนคิดและความเข้าใจของ ตัวเองและผู้ร่วมงาน (Mental Models)	3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application)	3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของ ตนและเรื่องในอดีต (Learning from Their Own Experiences and Past History)
4. การสร้างเป้าหมายของกลุ่มและ วิธีการไปสู่เป้าหมาย (Shared Vision)	4. การเพิ่มอำนาจ (People Empowerment)	4. การเรียนรู้จากประสบการณ์และ วิธีการที่ดีที่สุดของผู้อื่น (Learning from the Experiences and Best Practices of Others)
5. การคิดร่วมกันของคน 2 คน นำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละ คนรวมกัน (Team Learning)	5. พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics)	5. การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (Transferring Knowledge Quickly and Efficiently)

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ท่านมีทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน แต่โดยรวมแล้วคุณลักษณะทั้งหมดจำเป็นต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างแท้จริง โดยผู้วิจัยใช้ทฤษฎีองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ ปีเตอร์ เอ็ม เซ็งกี (Peter M. Senge) กล่าวคือ

### วินัย 5 ประการของ ปีเตอร์ เอ็ม เซ็งกี (Peter M. Senge)

เซ็งกี เชื่อว่าหัวใจของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ที่การเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่การเสริมสร้างวินัย 5 ประการ ให้เกิดผลจริงจังในรูปของการนำไปปฏิบัติ (Practice) แก่บุคคล ทีม และองค์กรอย่างต่อเนื่องและทุกระดับ โดยเขาให้นิยามองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า “เป็นองค์กรที่ผู้คนต่างขยายขีดความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่ต้องการสร้างอนาคต” เซ็งกีใช้คำว่า “วินัย (Disciplines)” เพื่อบ่งถึงเทคนิควิธีที่ต้องศึกษาใคร่ครวญอยู่เสมอแล้วนำมาปฏิบัติ เป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อการแสวงหาการเสริมสร้างทักษะหรือสมรรถนะ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถผ่านการปฏิบัติ เพื่อความคิดสร้างสรรค์เพื่อสิ่งใหม่ๆ การกำหนดนโยบายหรือการจัดโครงสร้างจากการฝึกหัด

ฝึกฝนวินัยเหล่านี้ สำหรับวินัยทั้ง 5 ประการ นี่เป็นสิ่งที่เรียกว่า “Best Practices” ซึ่งซึ่งก็เห็นว่า อาจมีผลเสียมากกว่าผลดีที่จะก่อให้เกิดการลอกเลียนแบบกันเสียมากกว่า ซึ่งก็เชื่อว่าวินัยทั้ง 5 ประการนี้รวมกันอย่างได้ดูละ จะไม่ใช่สร้างองค์กรเรียนรู้แบบใดแบบหนึ่งขึ้นมา แต่จะก่อให้เกิดคลื่นของการทดลองและความคืบหน้าในสิ่งที่ทำอยู่ ซึ่งหากองค์กรสามารถผสมผสานวินัยหนึ่งแยกกันไปในนั้นจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณเป็นอย่างยิ่ง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในจิตใจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในจิตใจ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

อย่างไรก็ตาม วินัย 5 ประการนี้เป็นผลมาจากการคิดใคร่ครวญจากประสบการณ์ที่ซึ่งก็ได้จากการเป็นอาจารย์ เป็นที่ปรึกษา จากการทดลองงานเขียน การคิดของผู้คนนับร้อย ซึ่งก็สังเกตว่าหลายแนวคิดใหม่ๆ มักจะเริ่มจากธุรกิจนในสังคมที่เป็ดกว้าง ที่มีอิสระที่จะกล้าทดลอง ซึ่งองค์กรภาครัฐหรือองค์กรที่มีได้มุ่งกำไรมักขาดในบรรดาวินัยทั้ง 5 นี้ซึ่งก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) ที่จะบูรณาการวินัยทั้ง 4 ประการเข้าด้วยกัน หากองค์กรมีวิสัยทัศน์ แต่ขาดการคิดอย่างเป็นระบบ วิสัยทัศน์ก็ขาดมรรคผล การคิดอย่างเป็นระบบเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ที่มีความหมายอย่างยิ่งต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

วินัยประการที่ 1: การรู้ตัวตนเองว่าอยู่ที่ไหน และต้องการไปที่ไหน (Personal Mastery)

ซึ่งก็เขียนถึงจิตวิญญาณขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า “องค์กรแห่งการเรียนรู้ผ่านกลุ่มบุคคลที่เรียนรู้ การเรียนรู้ของแต่ละคนไม่ได้เป็นหลักประกันว่าเกิดการเรียนรู้ในองค์กรขึ้น แต่การเรียนรู้ขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีการเรียนรู้เท่านั้น” การฝึกฝนเป็นรากฐานสำคัญ เป็นการขยายขีดความสามารถให้เชี่ยวชาญมากขึ้น ความรอบรู้เป็นผลร่วมของทักษะ ความสามารถเป็นสภาพที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริง เห็นว่าอะไรมีความสำคัญต่อเรา ต่อองค์กร ขณะเดียวกันก็เห็นภาพในอนาคต (Vision) ที่ฟังเป็นได้ สร้างเป็นวิสัยทัศน์ส่วนตัวขึ้น (Personal Vision) ตอบตนเองได้ แท้ที่จริงแล้วคุณต้องการอะไรจากการปฏิบัติหน้าที่ รักษาความตึงเครียดอย่างสร้างสรรค์ (Creative Tension) นี้ได้ นั่นคือ เห็นความแตกต่างระหว่างที่เป็นจริงกับที่ควรเป็นไว้ สร้างแรงจูงใจอย่างต่อเนื่อง ไม่รู้สึกไร้อำนาจ ขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ให้เป็นจริง มีพลังของเจตนา (Will Power) การที่จะสร้างความรอบรู้แห่งตนได้นั้น เราจะต้องผสมผสานความเป็นเหตุเป็นผลเข้ากับญาณหยั่งรู้ที่เราไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่แท้จริงได้ แต่มีความเชื่อเช่นนั้น เห็นความเป็นส่วนหนึ่ง ความเชื่อมโยงของตัวเรากับโลกภายนอก นอกจากนั้นยังมีความเอื้ออาทร เมตตาสงสารผู้อื่น และมีความจงรักภักดี ผูกพันกับเป้าหมาย กับงานและองค์กร

วินัยประการที่ 2: การรู้ทัศนคติและความเข้าใจของตัวเองและผู้ร่วมงาน (Mental Models)

การรู้ทัศนคติและความเข้าใจของตัวเองและผู้ร่วมงาน ได้แก่ ข้อตกลงเบื้องต้น ความเชื่อพื้นฐาน ข้อสรุปหรือภาพลักษณ์ที่ตกผลึกในความคิดอ่านของคนที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจ

ต่อสรรพสิ่งในโลก มีผลต่อการประพฤติปฏิบัติต่อค่านิยม เจตคติที่เขามีต่อบุคคล สรรพสิ่ง และสถานการณ์ทั้งหลาย หน้าที่ทางวินัยประการที่ 2 นี้ ก็เพื่อฝึกฝนให้เราได้เข้าใจ แยกแยะระหว่างสิ่งที่เราเชื่อกับสิ่งที่เราปฏิบัติ ดังที่ คริส อากีริส จำแนกว่า ทฤษฎีที่เราเชื่อ (Espoused Theories) กับสิ่งที่เรานำมาปฏิบัติ (Theories-in-use) การสืบค้าความคิดความเชื่อของเรา ทำให้เราท้าทาย ปรับขยาย ขอบเขตและกระบวนการความคิดความเชื่อของเรา เข้าใจมุมมองและการคิดของผู้อื่น เซึ่งก็เน้นทักษะด้านความคิด ความเชื่อที่องค์กรยึดถือมุ่งมั่น ผ่านการวางแผนและคณะกรรมการบริหาร และทักษะในการเรียนรู้ด้านธุรกิจและมนุษยสัมพันธ์ที่มีผลต่อแบบแผน การรู้ทัศนคติและความเข้าใจของตัวเองและผู้ร่วมงาน ผ่านทักษะการคิดใคร่ครวญ (Reflection Skills) เป็นการตรวจสอบว่าทัศนคติ ความเข้าใจมีผลต่อการปฏิบัติแสงดงออก ส่วนทักษะในการสืบค้น (Inquiry Skills) เป็นดัชนีบอกว่า มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธแบบพบปะกับผู้อื่นเช่นไร จะเข้าไปแก้ไขกับประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเช่นไร ในการปฏิบัติงานของทุกอาชีพจำเป็นต้องใช้ทักษะทั้งสองประการนี้อยู่เสมอ ทำอย่างไรที่จะรักษาทักษะทั้งสองนี้ให้สมดุลผสมเข้ากับสิ่งที่ดำรง เซึ่งก็ก็เชื่อว่าการรู้ทัศนคติและความเข้าใจของตัวเองและผู้ร่วมงานของแต่ละคนมีข้อบกพร่อง

ดังนั้นต้องอาศัยวินัยประการที่ 5 การรู้ระบบและคิดทั้งระบบ (Systems Thinking) เข้าไปร่วมทำงานด้วย ซึ่งจะมีพลังเกิดผลดีสูงสุด ผู้บริหาร ผู้จัดการ ผู้นำทั้งหลายพึงผสมผสานแบบแผนความคิดอ่านของตนเข้ากับการฝึกทักษะการคิดอย่างเป็นกลยุทธอย่างเป็นระบบที่เน้นภาพใหญ่ เน้นความเชื่อมโยงขององค์ประกอบย่อยให้ได้ ในการแก้ไขปัญหาในการปรับโครงสร้างองค์กร ฝึกทักษะในการคิดใคร่ครวญ การเปิดใจกว้างต่อสิ่งที่ท้าทาย ต้องพัฒนาการรู้ทัศนคติและความเข้าใจของตัวเองและผู้ร่วมงานอยู่ตลอดเวลาอย่างยืดหยุ่น ทำให้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน แนวคิด แนวปฏิบัติให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป

### วินัยประการที่ 3: การสร้างเป้าหมายของกลุ่มและวิธีการไปสู่เป้าหมาย (Shared Vision)

การสร้างเป้าหมายของกลุ่มและวิธีการไปสู่เป้าหมายในอนาคตที่ปรารถนาให้เกิดมีขึ้นในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อภาวะผู้นำทุกคน เป็นพลังขับเคลื่อนในภารกิจทุกอย่างขององค์กรให้มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน เป็นจุดร่วมและพลังของการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร ผู้นำต้องพัฒนาวิสัยทัศน์เฉพาะตน (Personal Vision) ขึ้นมาก่อนจากคุณค่าส่วนบุคคล ความหวังใจ ให้มีความสำคัญกับสิ่งใด จากการคิดได้ คิดเป็น จากนั้นก็ขายฝัน คิดดั่งๆ แบ่งปันให้ผู้อื่นได้รู้ได้เข้าใจ เห็นคล้อยตามด้วยการสื่อสาร โนม้มน้ำหรือที่เรียกว่า “ Walk Vision “ ทำให้คำพูดหรือภาพนั้นเดินได้ กลายเป็นเป้าหมายของกลุ่มและวิธีการไปสู่เป้าหมาย (Shared Vision) ที่มีการแบ่งปันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในทุกระดับขององค์กร โน้มน้าวให้เกิดการปฏิบัติร่วมกัน ไปในทิศทางที่กำหนดให้ภาพเป้าหมายของกลุ่มนั้นเป็นจริงขึ้นมา (Turn Vision into Action) ในลักษณะของปฏิบัติการเชิงรุก (Pro-action) มิใช่รอหรือตามแก้ไข (Reaction)

การสร้างเป้าหมายของกลุ่มและวิธีการไปสู่เป้าหมาย (Shared Vision) นี้มีคุณค่าทั้งภายในและภายนอกแก่บุคคล คุณค่าภายนอก คือ ให้ทราบกันโดยทั่วไปว่า บุคคลนั้นมุ่งสร้างผลสำเร็จอะไรให้เกิดแก่องค์กร ความเป็นเลิศในด้านใด เมื่อใด คุณค่าภายใน คือ มีส่วนสร้างแรงบันดาลใจ ความศรัทธายึดมั่น เอกฉลย ความเป็นส่วนหนึ่งหรือความผูกพันให้เกิดแก่พนักงาน ต่อทีม ต่อองค์กร ต่อหน้าที่ ผลักดันให้เกิดเป็นความกล้าคิด กล้าทำ กล้านำ เปลี่ยนแปลงเพื่อความดีกว่า ความกล้าเสี่ยง กล้าทดลอง การมีเป้าหมายของกลุ่มและวิธีการไปสู่เป้าหมาย (Shared Vision) ในองค์กร จะมีส่วนเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง เปรียบเสมือนหางเสือของเรือที่ขับเคลื่อนให้เรื่อนั้นมุ่งสู่เป้าหมายไปในทิศทางที่รวดเร็วประหยัดและปลอดภัย

เซ็งกี (Senge) เห็นว่า การสร้างเป้าหมายของกลุ่มและวิธีการไปสู่เป้าหมายนี้ เป็นการสร้างความคิดที่ใช้ปกครอง (Governing Ideas) ซึ่งนำองค์กรคิดอย่างไร มีเป้าหมายพันธกิจและยึดถือคุณค่าใด เป้ารวมที่ดีต้องสอดคล้องกับคุณค่าหรือค่านิยมที่ผู้คนยึดถือในการดำรงชีวิตประจำวัน ความคิดที่ใช้ปกครองนี้มุ่งตอบคำถามหลัก 3 ประการ ที่สะท้อนให้เห็นว่าเราเชื่อมั่นในสิ่งใด กล่าวคือ

อะไร - ภาพในอนาคตที่ต้องการให้เกิดคืออะไร

ทำไม - อยู่ไปทำไม ด้วยเป้าหมายหรือพันธกิจใด มีส่วนช่วยเหลือสังคมเช่นไร

อย่างไร - เราจะปฏิบัติตนเช่นไรในชีวิตประจำวัน ให้วิสัยทัศน์และพันธกิจนั้นเป็นจริงด้วยความซื่อสัตย์ จริงจัง เสียสละ อดทน เป็นต้น

เซ็งกี เชื่อว่า หากเราใช้แรงบันดาลใจเป็นที่ตั้ง เราก็สามารถสร้างวิสัยทัศน์ทางบวกได้เป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดการเรียนรู้ การเติบโต คิดสร้าง คิดทำ คิดพัฒนา แต่หากความคิดนั้นมีความกลัวเป็นพื้นฐานก็จะทำให้เกิดความคิดที่สร้างข้อจำกัด แทนที่จะคิดสร้างก็จะคิดป้องกัน ไม่อยากให้เกิด ส่งความรู้สึกสิ้นหวัง เป็นไปไม่ได้ ไม่มีอำนาจ ไม่สนใจใยดี ทำให้องค์กรมีอายุขัยที่สั้น ดังนั้นเป้าหมายของกลุ่มนี้ต้องมีวิธีการไปสู่เป้าหมายขับเคลื่อนให้มีชีวิตยืนยาว ผู้คนเข้าใจชัดเจน มีความเพียรพยายามร่วมกันที่จะให้เป้าหมายของกลุ่มบังเกิด มีการสื่อสาร มีความรู้สึกผูกพัน มีความตื่นต้นอยากเห็น เซ็งกีเห็นว่า การรู้ระบบและคิดทั้งระบบจะมีส่วนช่วยสนับสนุนเป้าหมายให้เป็นจริงได้ โดยอาศัยกระบวนการของการสืบค้นและการรู้ทัศนคติและความเข้าใจของตัวเองและผู้ร่วมงาน (Mental Models) เข้าร่วมกัน

วินัยประการที่ 4: การคิดร่วมกันของคน 2 คน นำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละคนรวมกัน (Team Learning)

ทีมของผู้บริหารที่แต่ละคนต่างก็มีระดับ IQ สูงเกิน 120 แต่เมื่อมาทำงานร่วมกันอาจจะมี IQ ในระดับกลุ่มเหลือเพียง 63 ก็เป็นไปได้ เราจะทำอย่างไรให้ระดับความสามารถของทีมเหนือกว่าระดับความสามารถของรายบุคคลในทีม ที่ทีมสามารถพัฒนาขีดความสามารถประสานสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี แนววิธีฝึกฝนสร้างการเรียนรู้ของทีมที่ดีและคุ่มค่านั้น ซึ่งก็เห็นว่าทำได้โดยผ่านการพูดคุย (Dialogue) และการอภิปราย (Discussion) ของผู้คนในองค์กร ทีมในองค์กรที่ขาดการปรับทิศทางทำความเข้าใจระหว่างกันก่อนจะมีพลังงานที่สูญเสียมากมาย ขาดทิศทางร่วมกัน ขาดการประสานสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้นซึ่งก็จึงให้ความสำคัญต่อ การปรับแนวคิดแนวปฏิบัติให้ตรงกัน (Alignment) ว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญก่อนที่จะมีการเพิ่มอำนาจในการปฏิบัติ (Empowerment) ให้แก่บุคคลหรือทีมในการตัดสินใจหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งก็เห็นว่าการคิดร่วมกันของคน 2 คน นำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละคนรวมกัน (Team Learning) มีสามลักษณะสำคัญ ได้แก่

1. สมาชิกทีมต้องมีความสามารถในการคิด ตีปัญหาหรือประเด็นให้แตก หลายหัว ร่วมคิดขอมติว่าการให้บุคคลเดียวกคิด
2. ภายในทีมต้องมีการทำงานที่สอดคล้องประสานกันเป็นอย่างดี คิดในสิ่งใหม่และแตกต่างมีความไว้วางใจต่อกัน
3. บทบาทของสมาชิกทีมหนึ่งที่ต่อทีมอื่นๆ ขณะที่ทีมหนึ่งสมาชิกเรียนรู้้อย่างต่อเนื่องการประพฤติปฏิบัติของทีมนั้นยังส่งผลต่อทีมอื่นๆ ด้วย ซึ่งจะช่วยการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้มีพลังมากขึ้น

แนวปฏิบัติของการฝึกวินัยเพื่อการสร้างการคิดร่วมกันของคน 2 คน นำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละคนรวมกัน คือ การพูดคุย (Dialogue) และการอภิปราย (Discussion) ซึ่งก็ได้รับอิทธิพลแนวปฏิบัติทั้งสองนี้จากเดวิด บอม (David Bohm) นักฟิสิกส์ โดยเขาเห็นว่า การอภิปราย การวิเคราะห์และแยกส่วนประเด็นที่สนใจร่วมกันของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้กลุ่มยอมรับแนวคิด มุมมองที่ตนเสนอ โดยทั่วไปอาจจะรับความคิดข้อเสนอแนะของผู้อื่นได้บางส่วน แต่ยังยึดในความคิดความเชื่อเดิมๆ ของตน ส่วนการพูดคุยหรือการเสวนานั้น ทำให้กลุ่มได้แสวงหาความหมายร่วมกันอย่างอิสระที่หาไม่ได้จากการพูดคุยกันเป็นรายบุคคล ทำให้เข้าใจมุมมองต่างๆ ได้กว้างขวางมากขึ้น ผู้คนร่วมมือกันเพื่อก่อให้เกิดพลังของการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง กลุ่มสามารถแก้ปัญหาที่ยากและซับซ้อนจากหลายมุมมอง มีการสื่อสารถึงความคิด ความเชื่ออย่างอิสระ เป้าหมายของการเสวนา คือ การเปิดเผยว่าความคิดอ่านของแต่ละฝ่ายแตกต่างกัน เช่นไร ทำให้เราได้มีโอกาสสังเกตลักษณะความคิดของตนและของผู้อื่น

ในการคิดร่วมกันของคน 2 คน นำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละคนรวมกัน (Team Learning) นั้น จำเป็นต้องอาศัยทั้งการเสวนาและการอภิปรายในการวิเคราะห์สถานการณ์จำต้องมีการอภิปรายเสมอ มุมมองต่างๆ แล้วมีการอธิบายแก้ต่างเพื่อหาทัศนะใหม่ที่ดี นำไปสู่การตัดสินใจเลือกหาข้อตกลงข้อสรุปร่วมกัน ขณะที่การเสวนาจะทำให้ได้ความคิดหลากหลาย โดยไม่จำเป็นต้องได้ข้อตกลง ทั้ง 2 ลักษณะนี้ทำให้ได้แนวปฏิบัติใหม่ๆ บางทีแนวปฏิบัติใหม่ๆ เป็นผลพลอยได้ของการเสวนา สมาชิกของทีมความแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น โดยผ่านการเสวนาและการอภิปรายกันอย่างเป็นกิจวัตร เพื่อความเข้าใจที่ดี ฝึกฝนการใช้ทักษะของการสืบค้นและการสะท้อนความคิดเห็นให้เกิดประโยชน์ในการสร้างสรรค์ให้ได้

#### วินัยประการที่ 5: การรู้ระบบและคิดทั้งระบบ (Systems Thinking)

การรู้ระบบและคิดทั้งระบบ เป็นวินัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ที่ในความเป็นจริงผู้คน พนักงาน ผู้บริหารหลายคนไม่สามารถฝึกตนเองให้มีความสามารถคิดได้อย่างเป็นระบบอย่างเท่าทันกาลหรือคิดได้ล่วงหน้า ผลก็คือทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานในการบริหารมากมาย บ้างคิดว่าที่ตนปฏิบัติงานทุกวันเป็นการแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน เนื่องจากการคิดสั้นผันตามเหตุการณ์หรือสถานการณ์ ทำให้ขาดการเห็นภาพใหญ่ ไม่ต่อเนื่อง ไม่เห็นความเชื่อมโยงของส่วนต่างๆ ที่จะได้รับผลกระทบติดตามมาจากการปฏิบัติงานของเขา ทั้งที่แท้จริงแล้วการปฏิบัติงานของเขาเป็นการสั่งสมปัญหาให้คนต่อๆ มาต้องแก้ไข ซึ่งต้องใช้ความสามารถที่มากกว่าเดิมหลายเท่าตัวทีเดียว

คำว่า “ระบบ” คือ ส่วนย่อยที่เกี่ยวข้องกับส่วนใหญ่ สะท้อนให้เห็นการข้องเกี่ยวซึ่งกันและกันของส่วนย่อยๆ ผลบวกของแต่ละส่วนจะมีพลังน้อยกว่าแรงรวมใจ หรือการผนึกกำลังของส่วนย่อยอย่างพร้อมเพรียงกัน การทำงานของส่วนหนึ่ง แขนกหนึ่ง ย่อมจะมีผลกระทบต่อส่วนย่อยต่างๆ ที่เหลือในระบบ ส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรือง ความล่มสลาย กำไร ขาดทุน และภาพลักษณ์ขององค์กร ในมิติของสถานการณ์และเวลาต่างๆ กันนั้น

ซึ่งก็ได้ให้ความหมายของ “การคิดร่วมกันของคน 2 คน นำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละคนรวมกัน (Team Learning)” ไว้ว่า “วินัยของการมองเห็นภาพโดยรวม เห็นทั้งหมด มีกรอบที่มองเห็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกัน มากกว่าที่จะเห็นแค่เชิงเหตุเชิงผล การเห็นแนวโน้มรูปแบบของความเปลี่ยนแปลงจะมีมากกว่าการเห็นแค่ฉาบฉวยหรือผิวเผิน”

การคิดร่วมกันของคน 2 คน นำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละคนรวมกันมีความสำคัญอย่างมากกับสภาพการบริหารในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการชิงไหวชิงพริบในธุรกิจยุคนี้ เป็นต้น ทูทางปัญญา (IC : Intellectual Capital) ที่ผู้บริหารทุกคนต้องมี หากใครไม่มีจะเป็นผู้แพ้อย่างถาวร สมรรถนะของผู้บริหารต้องเข้าใจสภาพขององค์กรประกอบย่อยต่างๆ ในองค์กร เข้าใจปัจจัยพื้นฐาน ประวัติศาสตร์ และพัฒนาการแต่อดีตถึงปัจจุบัน เป็นความซับซ้อนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์

กันของระบบย่อย หากแก้ไขหรือดำเนินการตรงที่ใดที่หนึ่งของระบบจะกระทบส่วนอื่นๆ ได้ ซึ่งก็ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐานเดิมๆ ที่อาจเป็นอุปสรรคของการคิดอย่างเป็นระบบไว้ 10 ตัวอย่าง เหตุการณ์ อาทิ ซ่อมแก้ไขแต่ล้มเหลว (Fixes that Fail) โศกนาฏกรรมของหมู่หมา (Tragedy of the Commons) การเอาตัวรอด (Escalation) ความสำเร็จของผู้ที่คิดว่าตนประสบความสำเร็จ (Success of the Successful) เป็นต้น

ลักษณะของการคิดร่วมกันของคน 2 คน นำไปสู่ผลซึ่งมากกว่าผลของแต่ละคนรวมกัน (Team Learning) ที่ดี ได้แก่

1. คิดเป็นกลยุทธ์ คือ ชัดเจนในเป้าหมาย มีแนวทางที่หลากหลาย แน่วแน่ในเป้าหมายมีวิสัยทัศน์

2. คิดทันการ คือ ไม่ช้าเกินการณ์ มองให้เห็นความจริง บางทีซึ่งปฏิบัติก่อนปัญหาจะเกิด

3. เล็งเห็นโอกาส ในทุกปัญหามีโอกาส ไม่ย่อท้อ สร้างประโยชน์ มองให้ได้ประโยชน์

### 2.2.7 อุปสรรคและทางออกของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

การบริหารเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่จะมุ่งสู่การเรียนรู้ นั้น เป็นระบบเปิดที่ต้องติดต่อสัมพันธ์และปรับเปลี่ยนหลายส่วนในองค์กร เช่น การออกแบบงาน การทำงานเป็นทีม การปรับระบบการให้รางวัลตามความสามารถ การมอบหรือเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนความคิดให้เป็นระบบเป็นกลยุทธ์มากขึ้น ไม่พึงพอใจกับความสำเร็จหรือผลงานเดิมที่ได้รับ ดังนั้นจึงมีความยากลำบากในการปฏิบัติในการผลักดัน ดังนี้

ความเป็นองค์กรขนาดใหญ่

การที่องค์กรมีขนาดใหญ่ มีการจัดแบ่งโครงสร้างขององค์กรตามอำนาจหน้าที่ตามสายงาน (Functional) มีลำดับขั้นตอนมากมายด้วยกฎระเบียบนโยบายที่ไม่ยืดหยุ่นจะทำให้แย้งกับแนวคิดพื้นฐานของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เน้นความคิดสร้างสรรค์ การทำงานโดยทีมอิสระซึ่งนำตนเองหรือการทำงานเป็นกลุ่มแบบข้ามสายงาน ยิ่งองค์กรใดมีขนาดใหญ่ องค์กรประกอบด้วยประชากรที่มีภูมิหลังด้านการศึกษาและประสบการณ์ต่างกันมากก็จะยิ่งทำให้การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นไปด้วยความล่าช้าและยากลำบาก แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าไม่ควรคิดจะสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์กรใด ตรงกันข้ามการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและแนวทางการทำงานขึ้นใหม่ ย่อมที่จะเอื้อให้มีการประยุกต์ใช้องค์กรแห่งการเรียนรู้ในฐานะที่เป็นภาพใหม่ที่ดีกว่าเก่า ฉะนั้นบุคลากรทุกฝ่ายควรมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ไม่สร้างความผูกพันถ้าหากขาดการที่ไม่เอาจริงเอาจริงกับแนวทางการพัฒนาคน การพัฒนาทีม หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติและในการพัฒนาองค์กร



เช่น ขาดนโยบายที่ชัดเจนในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเผยแพร่ความรู้ให้เกิดประโยชน์ การให้รางวัลต่อผู้มีส่วนสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่มีคุณค่าแก่องค์กร การไม่เรียนรู้จากข้อผิดพลาดแต่กลับลงโทษผู้ที่ทำผิดพลาด ขาดการคิดริเริ่ม กล้าทดลอง ละเลยคนที่ไม่แสดงการเรียนรู้ให้ปรากฏควรมีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้หรือการสร้างฐานข้อมูลที่ดีเป็นศูนย์แหล่งการเรียนรู้ (Resource Center) ขององค์กร ผู้บริหารพึงสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ของทีมที่มีอิสระในการทำงาน ความกล้าที่จะทดลองพัฒนาระบบให้ได้อย่างต่อเนื่อง การเปิดโอกาสให้สมาชิกพัฒนาทักษะและสมรรถนะใหม่ๆ อยู่เสมอ การขยายขอบเขตแนวการปฏิบัติต่างๆ ขององค์กรด้วยเทคนิควิธีต่างๆ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ วัฒนธรรมและความพร้อมขององค์กร ซึ่ง ซีน (Schein) ได้กล่าวถึงข้อตกลงพื้นฐาน 4 ประการ ของการผลักดันให้เกิดระบบการเรียนรู้ในองค์กรว่า

1. ผู้นั้นไม่เพียงขอให้ผู้อื่นเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หากตนเองไม่ได้เรียนรู้สิ่งใดใหม่เลย
2. การเรียนรู้เป็นการนำตนเองออกนอกกรอบแนวคิดแนวปฏิบัติดั้งเดิมจึงต้องอาศัยการเรียนรู้เห็นและความกล้าในการตัดสินใจ
3. ความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจากการต้องเรียนรู้สามารถลดทอนได้หากแบ่งปันเปิดเผยกับกลุ่มทีมงานที่แสดงความรับผิดชอบ
4. กระบวนการเรียนรู้จะไม่เผยแพร่อย่างทั่วถึงในองค์กรหากขาดกลุ่มที่จะช่วยแปรเปลี่ยนภาพใหม่เข้าทดแทนสภาพดั้งเดิม

นอกจากนี้ในองค์กรจะต้องสร้างความไว้วางใจต่อกันและกัน เพราะการสร้างวัฒนธรรมที่มีการแบ่งปันพบปะพูดคุยกันได้อย่างอิสระนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากกับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่จะทำให้การไหลของข่าวสาร (Information Flow) เข้าถึงผู้ที่ต้องการและผู้ที่ต้องใช้การปรับปรุงหน้าที่การทำงานของตน การสร้างความไว้วางใจในหมู่คณะทีมงาน การที่ผู้บริหารมีความไว้วางใจให้เกียรติแก่ผู้ปฏิบัติว่าเป็นผู้มีความสามารถเรียนรู้สร้างความเปลี่ยนแปลงได้ ในแนวทางของการกระจายอำนาจออกจากตนเองไปยังระดับล่าง ระดับปฏิบัตินั้นเป็นเครื่องบ่งบอกถึงระดับความไว้วางใจทางหนึ่งด้วย

สรุป ได้ว่าปัจจัยหลักๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาองค์กรให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ ขนาดขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ ความจริงจังของผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร ความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย ตลอดจนบรรยากาศ และวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นกระตุ้น เร่งเร้า และจูงใจให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อขยายศักยภาพของตนเองและขององค์กร ในการที่จะลงมือปฏิบัติภารกิจงานประจำปีการให้สำเร็จลุล่วง โดยอาศัยรูปแบบของการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบที่จะประสานกันเพื่อให้เกิดเป็นความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ตลอดไป ความจำเป็นของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากปัจจุบัน พบว่า การแข่งขันทุกๆ ด้านของแต่ละองค์กรมีความรุนแรงมากขึ้น การได้มาซึ่งความเป็นหนึ่งหรือการได้เปรียบขององค์กรอื่นอย่างยั่งยืนนั้น สมาชิกในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น ทุกองค์กรจึงพยายามที่จะสร้างให้องค์กรของตนก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้พื้นฐานวินัย 5 ประการ ของ ปีเตอร์ เอ็ม เซ็งเก้ (Peter M. Senge) ดังที่ได้กล่าวข้างต้น

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสารไว้ดังนี้

### 2.3.1 ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

Cherry, C (1978) กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์เพื่อการแบ่งปันข่าวสาร (An Act of Sharing) กั้นการแบ่งปันข่าวสารจะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำไปสู่การกระทำที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน

Newman และ Summer กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็น หรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป และ Bellows, Gilson และ Odione (อ้างใน ธงชัย, 2537, หน้า 22) ให้คำจำกัดความว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรหนึ่งองค์กรใดได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นๆ ได้ แต่ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร Leon Megginson กล่าวไว้ว่า การกระจาย หรือสื่อความหมายเกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับเอาข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น และความรู้สึกต่างๆ กลับขึ้นมา และความพยายามต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน

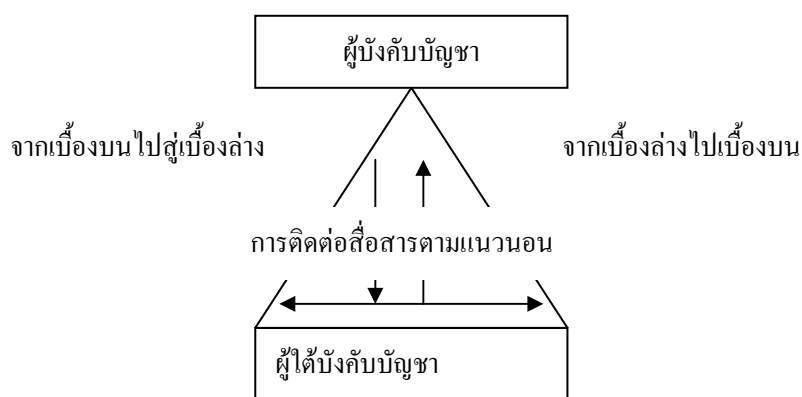
กิจกรรมทุกชนิดในองค์กรต่างก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ทั้งนี้เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นวิธีเดียวเท่านั้นที่ใช้สำหรับการสั่งงานต่างๆ ไปให้แก่ตัวบุคคล หรือกลุ่มคนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการกำหนดมอบหมายงาน การเปลี่ยนแปลงงาน หรือโครงการต่างๆ การชี้แจงผู้ใต้บังคับบัญชา และการประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรก็ต้องอาศัยวิธีการติดต่อใน

ลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ในทำนองเดียวกัน ขณะที่ผู้บังคับบัญชานำคำถาม หรือรายงานที่เกี่ยวข้องกับงานไปเสนอผู้บังคับบัญชาของตน ก็ต้องใช้การติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน

### 2.3.2 รูปแบบของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์การตามลักษณะการบริหารงาน TQM (Total Quality Management) สามารถแบ่งได้ตามทิศทางการสื่อสารได้ดังนี้

- 1) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง (Downward Communication)
- 2) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน (Upward Communication)
- 3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)



ภาพที่ 2.1 แบบของการติดต่อสื่อสารทั้ง 3 แบบ

ที่มา : จาก เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์, (2540, หน้า 20)

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นแบบจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง ยกตัวอย่าง เช่น การออกคำสั่ง การให้คำแนะนำ หรืออื่นๆ เป็นสิ่งที่จัดทำขึ้นโดยง่าย

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่สอง คือ จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบนเป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ยากมาก และมักจะถูกกละเลย หรือมองข้ามเสมอในสภาพที่เป็นจริงจากหลักฐานต่างๆ ที่ค้นพบปรากฏว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีความสำคัญยิ่ง ถ้าหากองค์กรใดเกิดความพบพร่องในเรื่องดังกล่าวแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายในการปฏิบัติงานอย่างมาก ทั้งนี้เพราะในขณะที่องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ ระยะทางของการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไปและจะต้องผ่านบุคคลที่อยู่ระหว่างกลางมากขึ้น ข่าวสารข้อมูลอาจถูกคัดแปลงหรือกลั่นกรองจนกระทั่งผู้บริหารในระดับสูงจะไม่มีโอกาสทราบข้อเท็จจริงที่แท้ได้ เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถได้ข่าวสารข้อมูลที่ต้องการจากเบื้องล่างนั่นเอง เป็นผลให้การตัดสินใจของฝ่ายบริหารต้องผิดพลาดไป ทั้งนี้เพราะสืบเนื่องมาจากการขาดข้อเท็จจริงต่างๆ จากเบื้องล่างผู้ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

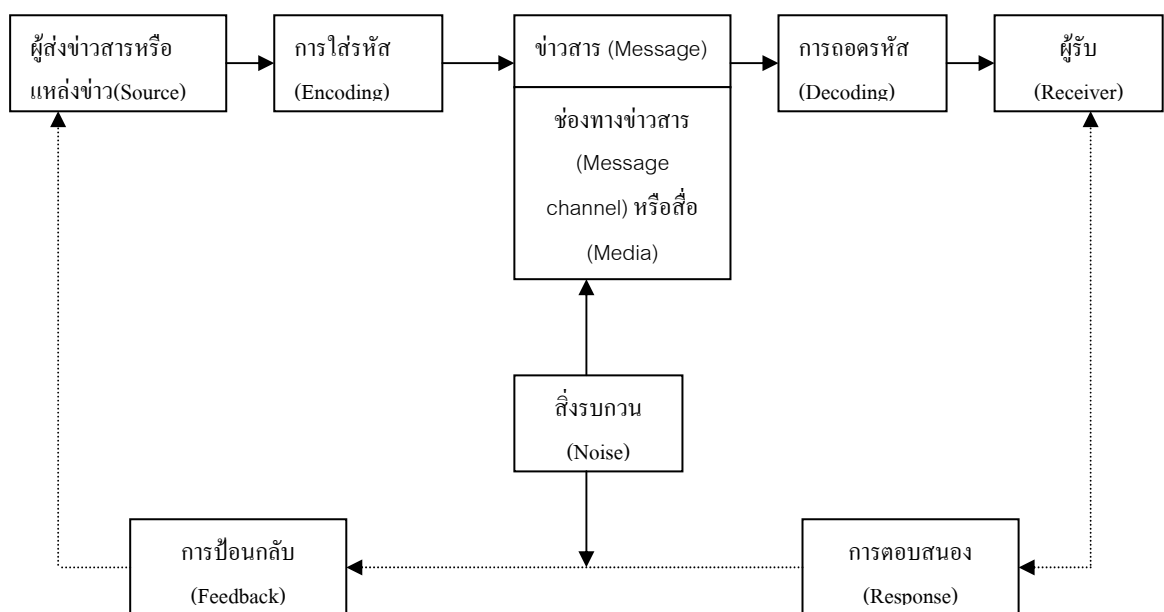
สำหรับในกรณีของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน จะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับ ตำแหน่งหรือส่วนต่างๆ ที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะเป็นกลุ่ม(Teamwork) ใน ขณะเดียวกันในการปฏิบัติงานบางอย่าง ความจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันตามแนวนอน อาจจะมีควมสำคัญมากๆเท่ากับการประสานงานตามแนวตั้ง ยกตัวอย่างเช่น ตำแหน่งที่อยู่ในฝ่าย ผลิตจะต้องทำงานเกี่ยวกับฝ่ายอื่นๆ ในระดับเดียวกัน เช่น อาจต้องรับงานจากฝ่ายหนึ่งที่อยู่ข้างเคียง และจะต้องเป็นผู้ส่งงานต่อให้อีกฝ่ายหนึ่ง

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

### 2.3.3 กระบวนการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งที่มี สารสำคัญดังนี้คือ เป็นการผ่านข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจ เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคล อื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย

- 1) ผู้ส่งข่าวสารข้อมูล (Sender)
- 2) ผู้รับข่าวสารข้อมูล (Receiver)
- 3) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channel)
- 4) สัญลักษณ์ต่างๆ (Symbols)



ภาพที่ 2.2 ส่วนประกอบในกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : จาก เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์, (2540, หน้า 23)

จะเห็นได้ว่า ในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ผู้ส่งข่าวสารข้อมูลและผู้รับข่าวสารข้อมูล ในฝ่ายของผู้ส่งนั้น ผู้จะเป็นผู้ริเริ่มและส่งข่าวสารข้อมูล และความเข้าใจต่างๆ ผ่านไปให้ผู้รับ และในขณะที่ทำการส่งผู้ส่งจะต้องอาศัยวิถีหรือช่องทางอย่างไรอย่างหนึ่งและจะใช้สัญลักษณ์เพื่อการส่งข้อมูลดังกล่าว ในทางปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในองค์การสัญลักษณ์ที่ใ้ใช้มักจะเป็นไปในรูปของคำพูดและรายงาน เมื่อกระบวนการขนส่งได้เสร็จสิ้นลง ฝ่ายผู้ส่งจะสามารถประเมินผลของการติดต่อสื่อสารได้โดยดูจากหลักฐาน หรือสิ่งที่แสดงออกจากผู้รับในลักษณะที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะทำให้ผู้ส่งทราบได้ว่าการติดต่อสื่อสารที่ได้กระทำไปแล้วได้ผลมากน้อยเพียงใด หลักฐานที่ผู้รับจะสังเกตเห็นได้ คือ พฤติกรรมที่แสดงออกของฝ่ายผู้รับ หรือคำพูดที่ผู้รับได้ตอบกลับมา

ในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารนั้น ทางฝ่ายผู้ส่งมักจะเริ่มต้นด้วยเหตุผลต่างๆ ของตนและมีความมุ่งหมายที่จะให้เกิดผลอย่างไรอย่างหนึ่งในฝ่ายของผู้รับ เช่น ต้องการจะให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งของตน หรือต้องการจะให้ลูกค้าซื้อสินค้า เป็นต้น ดังนั้นการที่จะทราบ ถ้าหากฝ่ายผู้รับแสดงพฤติกรรมเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ส่ง ก็ย่อมแสดงว่าการติดต่อสื่อสารได้ผลตามที่คิด

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ปัจจุบันได้มีวิวัฒนาการมาถึงยุคที่เรียกว่า ยุคสื่อสารสนเทศในยุคนี้มีข่าวสารข้อมูลและสารสนเทศมากมาย ซึ่งหากไม่มีเครื่องมือที่เหมาะสมดังเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว ย่อมไม่สามารถจะจัดการกับข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศเหล่านี้ได้อย่างแน่นอน และด้วยพัฒนาการทางด้านเครื่องมือสื่อสารที่ก้าวไปอย่างรวดเร็วและสูงสุด ทำให้มนุษย์สามารถส่งข่าวสาร ได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัดทั้งทางด้านปริมาณและความกว้างไกลได้อย่างทั่วทุกมุม โลกอย่างรวดเร็ว และสะดวกง่ายดาย

### 2.4.1 ความสำคัญของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์

เนื่องจากคอมพิวเตอร์ได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับใช้งานสารสนเทศและงานอื่นๆ นั้น เป็นเพราะความสามารถและคุณสมบัติสำคัญหลายประการของคอมพิวเตอร์คือ

- 1) ความสามารถในการเก็บบันทึกเอกสารข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก
- 2) ความสามารถในการดำเนินงานกับข้อมูลได้หลายรูปแบบ เช่น ตัวเลข ข้อความ ภาพลักษณ์ ภาพกราฟฟิก ภาพเคลื่อนไหว และเสียง

3) ความสามารถในการค้นหาข้อมูลที่บันทึกไว้มาใช้งานได้อย่างรวดเร็วโดยระบบค้นคืน (Retrieval system) ที่แม่นยำ โดยค้นหาข้อมูลข่าวสารจากสำคัญ (keyword) และเนื้อหาของข้อมูลข่าวสาร (Full Text Search)

4) ความสามารถในการคำนวณและประเมินผลได้อย่างรวดเร็ว

5) ความสามารถในการจัดแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ แผนภูมิ แบบก่อสร้าง ฯลฯ

6) ความสามารถในการศึกษาข้อมูล คือ นำระบบคอมพิวเตอร์มาเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่าย (Network) ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถส่งข้อมูลถึงกันได้

#### 2.4.2 องค์ประกอบของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

นักวิชาการได้แบ่งองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ไว้ 3 ส่วนใหญ่ คือ

2.4.2.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องและอุปกรณ์ต่างๆ ที่สามารถประกอบออกมาเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ มีส่วนประกอบที่สำคัญ 4 ส่วน คือ หน่วยรับข้อมูล (Input Unit) หน่วยความจำ (Memory Unit) หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit: CPU) และหน่วยแสดงผลลัพธ์ (Output Unit)

2.4.2.2 ซอฟต์แวร์ (Software) คือ คำสั่งหรือ โปรแกรมต่างๆ ที่สามารถสั่งให้หรือให้ช่วย คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้ตามที่ต้องการ สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1) ซอฟต์แวร์สำหรับระบบ (System Software) ประกอบด้วยโปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์และเอกสารต่างๆ ซึ่งบริษัทผู้ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์จะให้มาพร้อมกับเครื่อง ซอฟต์แวร์ต่างๆ เหล่านี้เป็นตัวกลางสำหรับผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เขียน โปรแกรมเพื่อสั่งให้เครื่องทำงานตามที่ต้องการ และทำให้ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเขียน โปรแกรมอย่างมีประสิทธิภาพ และสะดวกขึ้น เช่น Dos, Windows, UNIX เป็นต้น

2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) คือ ซอฟต์แวร์ที่เขียนขึ้นด้วยภาษาต่างๆ เพื่อการทำงานเฉพาะอย่างตามที่ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ใช้เป็นแพร่หลายมี 5 ชนิดได้แก่ โปรแกรมประมวลคำ (Word Processor) เป็นต้น ช่วยในการสร้างแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง จัดทำ และจัดพิมพ์รายงานบันทึกหรือความเรียงใดๆ ออกมาได้ เช่น Microsoft Word เป็นต้น โปรแกรมการจัดการฐานข้อมูล (Data manager) ใช้สำหรับเก็บรักษา (save) จัดรวบรวม เรียกออกมาใช้ แสดงให้ปรากฏ และพิมพ์ข้อมูลนั้น เช่น DBASE, FoxPro, Access เป็นต้น

2.4.2.3 บุคคล (People ware) คือ ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น นักเขียนโปรแกรม (Programmer) นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst) เจ้าหน้าที่ควบคุมระบบ (Computer Operator) หรือผู้ใช้งานทั่วไป (User) ได้แก่ อาจารย์ นิสิตนักศึกษา พนักงาน เป็นต้น

แนวทางการนำซอฟต์แวร์ ERP มาประยุกต์ในองค์กรไทยให้ประสบผลสำเร็จ มีขั้นตอนและวิธีการ คือควรจ้างบริษัทผู้เชี่ยวชาญให้ทำการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและติดตั้งระบบให้แบบเบ็ดเสร็จ เนื่องจากการให้ผู้เชี่ยวชาญดำเนินการให้ นั้นสามารถลดความเสี่ยงต่อความล้มเหลว และใช้เวลาในการดำเนินการน้อยกว่า แต่องค์กรต้องยอมรับกับต้นทุนที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมให้ได้ ตลอดจนควรระวังการใช้จ่ายที่เกินงบประมาณ การดำเนินโครงการที่ล่าช้ากว่ากำหนด และความไม่ประสบความสำเร็จของบริษัทที่ปรึกษาด้วย ส่วนขั้นตอนการนำซอฟต์แวร์ ERP มาประยุกต์ใช้งานนั้น สำหรับองค์กรที่มีขนาดเล็ก ควรใช้วิธีลงทุกโมดูลพร้อมกันทุกหน่วยงาน (Big Bang) และองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ควรใช้วิธีลงทุกโมดูลพร้อมกันทีละหน่วยงาน (Phased By Site) เนื่องจากเป็นวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะของซอฟต์แวร์ ERP มากกว่าวิธีลงทีละโมดูล แม้ว่าทั้ง 2 วิธีนั้นเป็นวิธีที่มีความเสี่ยงแต่ถ้ามีการจ้างบริษัทที่ปรึกษาที่มีความสามารถ ก็จะสามารถลดความเสี่ยงได้ และองค์กรควมเตรียมแผนสำรองในการถอยกลับเมื่อเกิดปัญหาไว้ด้วย

อุปสรรคที่ควรระวัง คือ ส่วนใหญ่การบริหารงานขององค์กรที่ไม่เป็นระบบ จะสร้างปัจจัยลบต่อการนำซอฟต์แวร์ ERP มาใช้งานมากกว่าปัจจัยบวก เช่น ปัญหาในการติดตั้งระบบ และการบำรุงรักษาเนื่องจากความรู้ความชำนาญของบุคลากรในด้าน ERP มิใช่เพียงพอ วัฒนธรรมในการบริหารงานที่ไม่มีระบบและไม่ได้มาตรฐาน ตลอดจนวิสัยทัศน์ (vision) ของผู้บริหารไทยที่ยังยึดติดกับการบริหารแบบเก่า ไม่เข้าใจหลักการนำเอาซอฟต์แวร์ ERP มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับยุทธศาสตร์ขององค์กรไม่ให้การสนับสนุนด้านเงินทุน เวลา รวมทั้งทรัพยากร ความเพิกเฉยของคนไทย ทำให้การบริหารโครงการไม่มีบทกำหนดลงโทษ (Penalty) ที่รุนแรงเพื่อทดแทนความเสี่ยงเหมือนในต่างประเทศ

ภริณธร ต้นสุเทพวิรวงศ์ (2544) ได้กล่าวถึงการเติบโตอย่างรวดเร็วของการใช้อินเตอร์เน็ตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจ องค์กรต่างๆ ได้พิจารณาถึงผลกระทบนี้ ทำให้เกิดการตื่นตัวที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็น E-Business ทั้งกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร การติดต่อกับภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้าและคู่ค้าโดยการใช้ระบบ ERP เพื่อสามารถนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการบริหารองค์กรในระดับต่างๆ ทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง รวมถึงระดับปฏิบัติงานด้วย แนวโน้มของการพัฒนาระบบ ERP จะเป็นไปตามแนวทางของการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม ในอนาคตอันใกล้ระบบโทรคมนาคมแบบไร้สาย (Wireless) จะมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินชีวิต เพราะฉะนั้นแนวโน้มของระบบ ERP ก็

เช่นเดียวกันโดยผู้ใช้งานระบบสามารถบันทึกข้อมูลผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไร้สาย เช่น โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) เครื่องบันทึกส่วนบุคคลแบบพกพา (PDA) เป็นต้น

ศิริพร สงบภัย (2546) ได้กล่าวถึงว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ดีที่สุดคือ เจตคติต่อการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เป็นเพราะ มนุษย์เรามีเจตคติต่อความสามารถในการใช้งาน หลักการฝึกทักษะของ พรรณี ชูทัยเจนจิต กล่าวคือ การที่จะทำให้เกิดทักษะความชำนาญนั้นควรคำนึงถึงความพร้อมทั้งกายและใจของผู้เรียน มีเจตคติทางบวกหรือมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งที่จะเรียนรู้ สุขภาพจิต (mental health) ถ้ามีความสุขในการทำกิจกรรมนั้นๆ จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้เร็วขึ้น

มณฑิธร หอมสร้อย (2548) ได้ให้ผลการศึกษาคความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย ปัญหาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษา ได้แก่ ขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ขาดบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะ ขาดโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ โทรศัพท์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่าย LAN ขาดแคลนงบประมาณและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ความต้องการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย งบประมาณในการจัดซื้อ บำรุงรักษาและซ่อมแซม คอมพิวเตอร์ การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การซ่อมบำรุง และการใช้อินเทอร์เน็ต

สุฉัตร ใช้ไหวพริบ (2542) ได้ศึกษาการใช้เครือข่ายสารสนเทศในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทค พบว่า ปัญหาในการใช้เครือข่ายมีปัญหาโดยส่วนใหญ่คือ ปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า ทั้งนี้อาจเกิดจากการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรที่ใช้ในการเชื่อมต่อ และการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการให้บริการเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร , ปัญหาสารสนเทศที่ไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอเป็นเพราะในเว็บเพจแต่ละกลุ่มล้วนมีสารสนเทศที่หลากหลาย มีจำนวนมากมาย และมีการเปลี่ยนแปลงเสมอๆ แต่จำนวนเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรมีจำกัด ไม่เพียงพอต่อการปรับปรุงข้อมูลทั้งหมดให้ทันสมัยอยู่เสมอได้

สรุปได้ว่า คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำงานตามคำสั่งที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถรับข้อมูล ประมวลผล แสดงผล และเก็บข้อมูลได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และคงทน จากคุณสมบัติและประสิทธิภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ที่กล่าวมาทำให้องค์กรต่างๆ นำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงานอย่างกว้างขวาง ทำให้ทุกคนไม่ว่าจะมีอาชีพ



ใดล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ไม่โดยตรงก็โดยอ้อม หรือบางครั้งก็ไม่รู้ตัว บางคนได้รับ เช็คเงินเดือน จ่ายค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ จ่ายดอกเบี้ย ภาษี ซึ่งได้มีการคำนวณและนำไปประมวลผลต่อไป โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จึงเป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ หรือเครื่องมือสารพัดประโยชน์ สามารถใช้ทำงานต่างๆ ได้อย่างมากมายในชีวิตประจำวัน และในทุกวงการ และทรัพยากรที่มีอยู่จะสามารถใช้ประโยชน์ได้ค่านั้น ต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ฉะนั้นจึงต้องมีการวางแผนการศึกษา รวบรวมข้อมูล จัดการศึกษาให้เหมาะสม ยุคของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คนที่จะเผชิญอยู่ได้จะต้องมีความรู้ ความสามารถในการที่จะเรียนรู้และปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถ

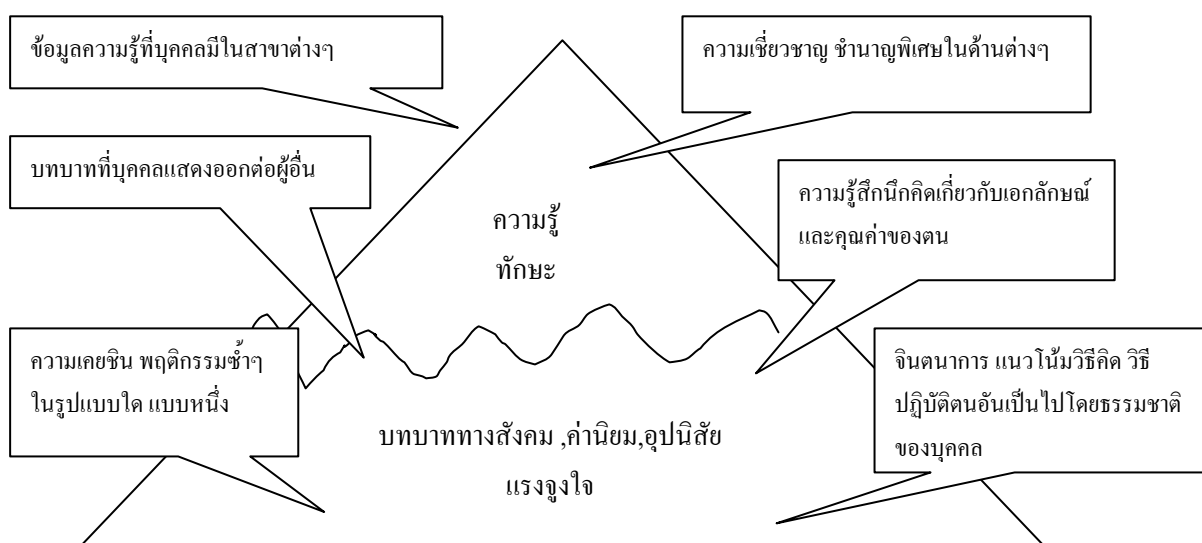
ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถไว้ดังนี้

### 2.5.1 ความสำคัญของความสามารถ

ปัจจุบันหลายองค์กรได้สนใจแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถ โดยพยายามศึกษา ค้นคว้า แลกเปลี่ยนกันเพื่อนำมาใช้ ด้วยเห็นว่าอาจจะก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคล บางองค์กรพยายามจัดทำขึ้นด้วยตนเองหลังจากที่ได้ส่งบุคลากรไปอบรมเรียนรู้มา ในขณะที่บางองค์กรได้ว่าจ้างที่ปรึกษามาจัดทำความสามารถ ให้แต่ไม่ว่าจะจัดทำด้วยวิธีการใด ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังจากการศึกษาได้เสร็จสิ้นลง ก็คือการนำความสามารถมาใช้งานสู่การปฏิบัติหรือที่เรียกว่า การจัดการความสามารถ (Competency Management)

แมกเซลแลน (David C. McClelland) แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์กร (Excellent Performer) กับระดับทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (Attributes/Behavior) และได้แสดงแนวคิดในเรื่องนี้ว่า “IQ (ประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่ความสามารถ กลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า” ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า “ผู้ที่ทำงานเก่ง” มิได้หมายถึง “ผู้ที่เรียนเก่ง” แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีความสามารถ

แนวคิดเรื่องความสามารถมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพที่ 2.3 ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่มองเห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ นั่นคือ องค์ความรู้ และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ นี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 2.3 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา : Purchase at Organization Development & Change (Tommas G.Cummings, 2005, page 23)

## 2.5.2 รูปแบบของความสามารถ

โดยทั่วไปสามารถจัดรูปแบบของความสามารถ ประกอบด้วย 3 ส่วน หลัก ดังนี้

1. ความสามารถขององค์กร (Organization Competency) คือ ความสามารถที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นตัวผลักดัน ให้องค์กรบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และวัฒนธรรม ค่านิยมขององค์กร

2. ความสามารถหลัก (Core Competency) คือ ความสามารถที่ข้าราชการทุกคนทุกระดับในองค์กรจะต้องมีร่วมกัน เพื่อเป็นการกำหนดความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะที่สอดคล้องและส่งเสริมให้ความสามารถหลักประสบความสำเร็จ

3. ความสามารถเฉพาะด้าน (Functional Competency) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (Common Functional Competency) คือ ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในสายวิชาชีพ ซึ่งพนักงานในสาย

วิชาชีพหนึ่ง ๆ ควรมีร่วมกัน เป็นการกำหนดความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติพื้นฐานที่ สอดคล้องและส่งเสริมให้ความสามารถหลัก (Core Competency) ประสบความสำเร็จ

3.2 ความสามารถเฉพาะสายวิชาชีพ (Specific Functional Competency) คือ ความสามารถเฉพาะสายวิชาชีพ ซึ่งเป็นความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จะทำให้พนักงานในแต่ละ หน่วยงาน/ฝ่าย ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.5.3 ระดับความสามารถ

ระดับความสามารถของบุคคลในแต่ละระดับมีความแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย หรือตำแหน่งที่ได้รับในองค์กร ดังนั้นการพิจารณาความสามารถในแต่ละบทบาทที่ ได้รับจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระดับความสามารถของบุคคลแบ่งได้ 3 ระดับ ดังนี้

#### 1. ระดับผู้นำบริหารในองค์กร

บุคคลที่อยู่ในระดับผู้บริหารหรือผู้นำในองค์กร ควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะที่หลากหลาย เนื่องจากเป็นผู้วางแผนกลยุทธ์ นโยบายการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรซึ่งถือเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นผู้กำหนดแนว ทางการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีทิศทางไปในแนวเดียวกันเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร ฉะนั้นความสามารถที่ผู้บริหารพึงมีในการบริหารองค์กร คือ

#### 1.1 ระดับโครงสร้าง (Structural competence)

1.1.1 ความคิดเชิงบริหาร ความรู้ในเชิงบริหาร ถือเป็นโครงสร้าง (Structure) ที่มีความสำคัญอันดับแรก มันเป็น “วิชา” คือความรู้ ที่ต้องมี ต้องเป็นความรู้ หรือ วิชา ที่มีความ “ถูกต้อง” ด้วย จึงถือว่าใช้ได้ หากผู้บริหารไม่มีความรู้ หรือ “อวิชา” ในเรื่องการบริหาร แล้ว ไม่อาจจะเกิดกระบวนการบริหารงาน ไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการได้ หรือ “รู้ผิดๆ ไม่รู้จริง หรือ อวดเป็นรู้” ย่อมนำองค์กรสู่ภาวะหายนะได้

1.1.2 ความสามารถคิดสิ่งที่ซับซ้อนได้ (System thinking) มองปัญหาและ วิเคราะห์ปัญหาออกนำไปสู่การแก้ปัญหาเชิงหลักการได้ ไม่ใช่เพียงแก้ปัญหาแบบเฉพาะหน้า

1.1.3 มีภาวะผู้นำ (Leadership) มีความรับผิดชอบ (Responsibility) มี สำนึกแห่งการผิดชอบ ในผลงานของตน (Accountability) มีความโปร่งใส รับการตรวจสอบได้ ไม่หมกม昧เพื่อตน หรือพวกพ้อง (Transparency) มีความชอบธรรม ยุติธรรม (Fairness & Justice) คุณสมบัติเหล่านี้ เป็น โครงสร้างของผู้นำ ผู้บริหารที่ดีที่ต้องมี

## 1.2 ระดับปฏิบัติการ (Process competence)

- 1.2.1 มีความอดทน อดกลั้น (Tolerability) ทั้งทางร่างกายและอารมณ์ สูง
- 1.2.2 มีมุมมองที่เปิดกว้าง (Openness) รับฟังผู้อื่น ยอมรับต่อความรู้ และการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ไม่ยึดติดแต่ความคิดตนเอง
- 1.2.3 ยอมรับและเข้าหาความจริง (Commitment to the truth) ไม่บิดเบือนความจริง
- 1.2.4 รวดเร็วในการทำงานและแก้ไขข้อบกพร่อง (Timeless Operation)
- 1.2.5 มีการวางแผนอย่างเป็นอย่างดีและ ปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ และปฏิบัติการ
- 1.2.6 ตรวจสอบและประเมินผลได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

## 1.3 ระดับผลลัพธ์ (Outcome competence)

- 1.3.1 ได้ผลลัพธ์ตรงเป้าหมาย (KPI) ที่ตั้งไว้ ทั้งคุณภาพและปริมาณ
- 1.3.2 เชื่อถือได้ (Reliable)
- 1.3.3 นำไปปรับปรุงและใช้ประโยชน์พัฒนาคุณภาพบริการได้

## 2. ระดับผู้ปฏิบัติการ

ความสามารถ ของพนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ สิ่งที่ต้องมีในระดับนี้ก็คือ พนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ เป็นผู้ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นแรงผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ ฉะนั้นความสามารถที่พนักงานในระดับนี้พึงมีในการปฏิบัติงาน คือ

### 2.1 ระดับโครงสร้าง (Structural competence)

- 2.1.1 ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติการ (Operational skill)
- 2.1.2 หน้าที่ขอบเขตรับผิดชอบ (Job description)
- 2.1.3 ซ้ำระเบียบปฏิบัติงาน (Work Procedure)-QP/WI
- 2.1.4 การอบรมในงานหน้าที่ (On the job training)-OJT
- 2.1.5 หัวหน้างาน ผู้บริหารมีหน้าที่สร้างให้เกิดขึ้น

### 2.2 ระดับปฏิบัติการ (Process competence)

- 2.2.1 การฝึกปฏิบัติงาน (หัวหน้าต้องประกบ ประเมิน ทิ้งไม่ได้)
- 2.2.2 การปฏิบัติงานจริง (ต้องมีเป้าหมายและวัดความสำเร็จได้โดยหัวหน้างาน)
- 2.2.3 การฝึกอบรมต่อเนื่อง (หัวหน้าต้องจัดขึ้นตามความจำเป็นในแต่ละคนหรือกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ)
- 2.2.4 การตรวจสอบประเมินผลงาน (หัวหน้ามีหน้าที่จัดทำระบบตรวจสอบประเมินผลงานเป็นประจำ)

### 2.3 ระดับผลลัพธ์ (Outcome competence)

2.3.1 ปฏิบัติงานครบถ้วนตามปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงาน

2.3.2 ผลงานมีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย KPI

2.3.3 เป็นที่ยอมรับของลูกค้า และหัวหน้างาน Competence

### 3. ระดับกำลัง

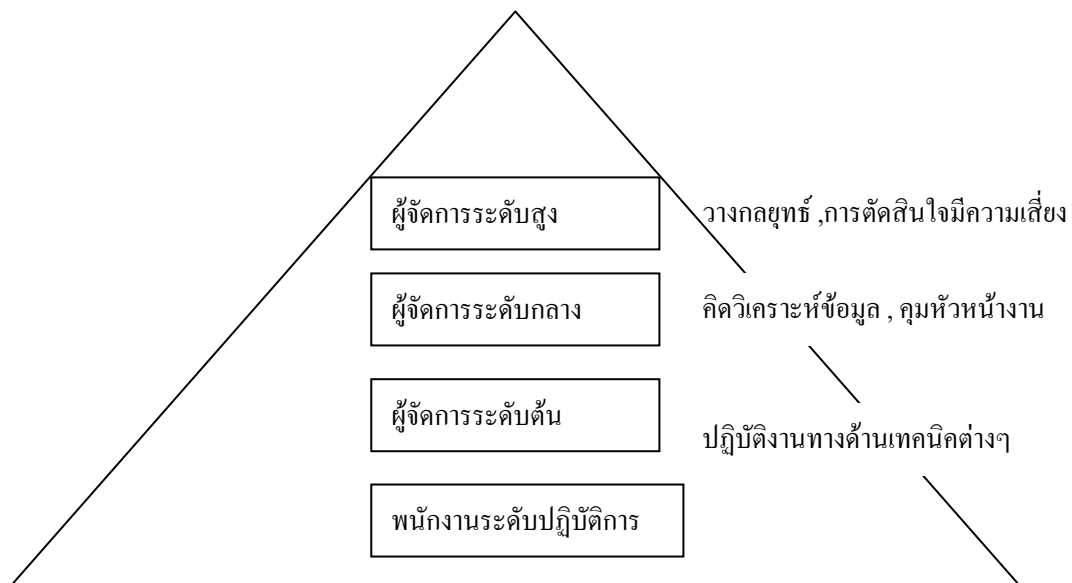
บุคคลที่อยู่ในระดับกำลังนี้เป็นบุคคลที่ควบคุมพนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานมีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร ถือเป็นผู้บริหารขั้นต้นขององค์กรรองลงมาจากผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด ทำให้รับทราบปัญหาต่างๆ อย่างแท้จริง ความสามารถที่บุคคลในระดับนี้พึงมีในการดำเนินงาน คือ

1. บริหารงานในฐานะเป็น ผู้บริหารระดับต้น (First line manager)

ประกอบด้วยรับนโยบายบริหารจากผู้บริหารระดับบน, นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับปฏิบัติการ, ตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติอย่างใกล้ชิด, ทำรายงานสู่ระดับบน

2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยเหลือ ทดแทน ประกอบด้วย ช่วยเหลือเมื่องานล้นมือ, ทดแทนเมื่อคนขาด, แก้ไขเมื่อมีปัญหา

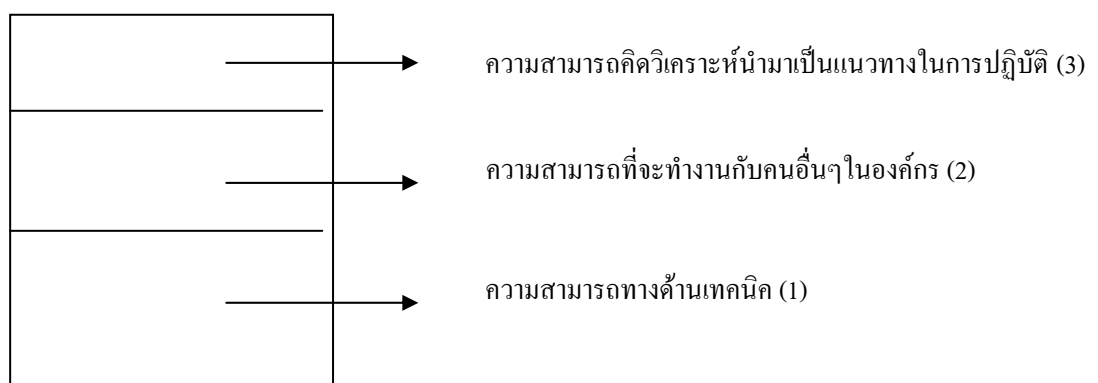
การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เน้นศึกษาระดับความสามารถพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยอ้างอิงมุมมองระดับการจัดการ (Level of Managers) คือ ระดับปฏิบัติการ (First-Line Managers) ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ระดับการจัดการ (Levels of Management)

ที่มา : Xiaohong Liu, Da Ruan, Yang Xu (2005, page 31)

ซึ่งในระดับ First-Line Managers นี้จะเน้นทักษะการจัดการ (Management Skills) ที่แตกต่างกันออกไปตาม ระดับการจัดการ (Levels of Management) ในระดับระดับปฏิบัติการ (First-Line Managers) ความสามารถที่จำเป็นของพนักงานเพื่อรองรับ โครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลักโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ทักษะการจัดการ (Management Skills)

ที่มา : Xiaohong Liu, Da Ruan, Yang Xu (2005, page 43)

## 2.5.4 วิธีการวัดและประเมิน “ความสามารถ”

สมิทธ์และโรเบิร์ตสัน (Smith and Robertson, 1992) ได้เสนอแนะวิธีการประเมินความสามารถ (Assessing Competency) ว่าสามารถกระทำได้โดยเทคนิค ดังต่อไปนี้

1) เทคนิคการสร้างสถานการณ์จำลอง (Analogous Approaches) โดยการใช้กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานมาเป็นตัวประเมิน เป็นการประเมินโดยนำเอาสถานการณ์ตัวอย่างที่ต้องปฏิบัติภายในระยะเวลาที่กำหนด แล้วนำมาให้คะแนน โดยทั่วไป Analogous Approaches แบ่งเป็นเทคนิคย่อยๆ อีก คือ

1.1 การปฏิบัติการกลุ่ม (Group Exercise)

1.2 การปฏิบัติการเหตุการณ์จำลอง ในรูปแบบของงานที่เข้ามาหลายอย่าง ในขณะเดียวกัน (In-tray Exercise)

1.3 การเล่นบทบาทจำลอง (Role Play Exercise)

1.4 การนำเสนอ (Presentation)

1.5 การเขียนรายงาน (Written Report)

1.6 การทดสอบร่างกาย (Psychomotor Tests)

1.7 การทดสอบความสามารถในการรับการอบรม (Trainability Tests)

2) เทคนิคการวิเคราะห์ (Analytical Approach) เป็นเทคนิคการวัดหรือประเมินความสามารถที่ประกอบด้วยวิธีการย่อยหรือใช้แบบวัดดังนี้

2.1 การทดสอบความสามารถ (Ability Test)

2.2 การทดสอบพื้นฐานทางอารมณ์ (Temperament Test)

2.3 การทดสอบแรงจูงใจและความสนใจ (Motivation and Interest Test)

2.4 การทดสอบด้วยคอมพิวเตอร์ (Computerized Testing)

3) เทคนิคการใช้ข้อมูลจากผู้อื่น (Reputation Approach) เป็นการประเมินโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงหรือจากวิจารณ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรือจากบุคคลที่สาม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับผู้ถูกประเมิน หรือแม้กระทั่งการประเมินตัวเอง (Self-Rating) ทั้งนี้จะเป็นการประเมินโดยวิธีการใช้มาตราประเมินพฤติกรรม (Behaviorally Anchored Rating Scales, BARs)

4) เทคนิคอื่นๆ (Miscellaneous Approaches) เช่น ข้อมูลประวัติส่วนบุคคล (Biodata) ผลงานที่ประสบความสำเร็จที่ผ่านมาในอดีต (Accomplishment record) ความคาดหวังหรืออุดมคติของผู้ถูกประเมิน (Future Autobiography) เป็นต้น

คนัย เทียนพุด (2543) ได้กล่าวถึง การกำหนดระดับหรือดีกรีของความสามารถไว้ 2 ประเภท คือ

1. การกำหนดระดับ หรือดีกรีความสามารถในลักษณะของ มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีหลายรูปแบบ เช่น มาตรฐานส่วนประมาณค่าแบบตัวเลข เป็นการให้ตัดสินลักษณะออกมาเป็นตัวเลข เช่น 1) ไม่เป็นที่น่าพอใจ 2) อยู่ในระดับต่ำ 3) อยู่ในระดับปานกลาง 4) ดีกว่าปานกลาง 5) อยู่ในระดับที่ดีกว่า

2. การกำหนดระดับ หรือดีกรีความสามารถ ตามหลักการวัดและประเมินผล (The Measurement and Evaluation Concept) สามารถแยกระดับความสามารถออกได้เป็น 4 ระดับ คือ  
ระดับที่ 1 ความรู้ความเข้าใจที่จะทำงานได้หรือตามความสามารถในอาชีพนั้นๆ  
ระดับที่ 2 การนำความสามารถไปใช้ ตามความรู้ความเข้าใจ  
ระดับที่ 3 การวิเคราะห์ สังเคราะห์สิ่งที่เป็นหลักการหรือหัวใจแล้ว สามารถลงข้อสรุปได้ หรือสร้างหลักใหม่ขึ้นมา

ระดับที่ 4 การประเมินคุณค่า หรือตัดสินได้ ซึ่งอาจจะต้องสอนคนอื่นได้ด้วย  
การประเมินระดับความสามารถในการศึกษาครั้งนี้พิจารณาจากความสามารถ 4 ตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

1) ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) คือ ความสามารถในการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อออกแบบ และการสร้างรูปแบบของแบบฟอร์ม เอกสาร และรายงานต่างๆ ได้ รวมถึงการดึงฐานข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานอื่นๆ ต่อไปได้

2) ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน (Working Process and System Understanding) คือ ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการอธิบายถึงระบบขั้นตอนการทำงาน ของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และหน่วยงานอื่นๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กร รวมทั้งความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆ เกี่ยวกับระบบขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานแก่ผู้อื่นได้

3) ทักษะด้านความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details) ความสามารถในการวางแผน และการวิเคราะห์ถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดไว้ล่วงหน้าเสมอ รวมทั้งความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ทั้งของตนเองและผู้อื่นได้

4) ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในช่วงเวลาและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งการยอมรับและ



ปรับเปลี่ยนความคิดของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนความสามารถในการทำงานที่หลากหลายซึ่งแตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ

## 2.6 โครงการระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

โปรแกรมซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์นับว่า เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในยุคปัจจุบัน ชีวิตของคนยุคใหม่ในโลกไร้พรมแดนเต็มไปด้วยข้อมูลที่ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์เป็นส่วนใหญ่ จนกล่าวได้ว่า ไม่มีใครที่ไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร สำคัญที่ว่า ใครสามารถพิจารณาเลือกสรรข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเฉียบพลันกว่ากันเท่านั้น

เนื่องด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระหว่างดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการทำงานยิ่งขึ้น ทั้งมีความยืดหยุ่นและพร้อมรับความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย สนับสนุนด้วยระบบข้อมูลที่พร้อมใช้ในการตัดสินใจ และมีความพร้อมเข้าสู่การแข่งขันในตลาด

ในปัจจุบัน ระบบสารสนเทศภายใต้ การไฟฟ้าส่วนภูมิกาค้นั้น ประกอบด้วยระบบข้อมูลจาก 2 ระบบงานหลัก ได้แก่ ระบบบริหารด้านบัญชีการเงิน (Financial and Accounting Management) และระบบบริหารด้านปฏิบัติการและวิศวกรรม (Operation & Engineering Management)

สำหรับระบบบริหารด้านบัญชีการเงินของกฟภ. มีความสมบูรณ์ทั้งในแง่การทำงานที่มีการประมวลผลแบบรวมศูนย์ โดยที่การป้อนข้อมูลจะอยู่ในระดับสาขาต่างๆและมีการเก็บบันทึกข้อมูลรวมศูนย์ที่สำนักงานใหญ่ ส่วนระบบบริหารด้านปฏิบัติการและวิศวกรรมของกฟภ. นั้น การปฏิบัติงานยังมิได้ควบคุมด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ โดยส่วนใหญ่จะมีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์เฉพาะเท่านั้นสำหรับการทำงานของระบบงานต่างๆก็ยังไม่มีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลสืบเนื่องทำให้การโอนย้ายข้อมูลจะยังคงต้องใช้สื่อในรูปแบบของดิสเก็ตต์ และ e-mail หรือ ICQ ในปัจจุบันนี้งานบำรุงรักษา งานโครงการก่อสร้าง งานแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และงานบริหารสินทรัพย์ยังมิได้มีการนำระบบงานคอมพิวเตอร์ออกใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างใดก็ดี กฟภ. ได้มีการริเริ่มก่อตั้งโครงการ “Electricity Distribution Center” โดยมีเป้าหมายการนำออกใช้ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 12 เขต โดยเริ่มนำออกใช้ปฏิบัติใน 5 เขตแรก แล้วจึงนำออกใช้ปฏิบัติในเขตอื่นๆต่อไป

กฟภ. ได้มีแนวคิดในการเช่าระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเพื่อใช้ในกิจการสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ระบบงานดังกล่าวต้องสามารถสนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจของ

กฟภ. และเป็นระบบงานที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้ ตลอดจนต้องสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรทั้งส่วนการผลิตไฟฟ้าและการจัดจำหน่ายไฟฟ้าในอนาคต ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจะเป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างสมบูรณ์ทั่วทั้งองค์กร ระบบที่อยู่ในขอบเขตของโครงการ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้

#### 1. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM (Customer Relationship Management)

1.1 ระบบการบริหารข้อมูลลูกค้า สามารถจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลลูกค้า จัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล การร้องเรียก รวมไปถึงการรับข้อมูลใบคำร้องเพื่อขอใช้บริการจนเสร็จสิ้นการติดตั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ระบบใบแจ้งหนี้ การคำนวณอัตราค่าไฟฟ้า การบริหาร การจัดเก็บรายได้ สามารถรองรับชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ

1.2 ระบบชำระหนี้ซื้อขายไฟฟ้า เพื่อรองรับการชำระหนี้ซื้อขายไฟฟ้า โดยระบบสามารถรองรับการคำนวณข้อมูลปริมาณการใช้ พลังงานไฟฟ้า และรวมไปถึงการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าในแต่ละช่วงเวลา

1.3 ระบบการบริหารไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อช่วยเหลือในการบริหารไฟฟ้าขัดข้อง โดยครอบคลุมตั้งแต่การรับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

1.4 ระบบการบริหารงานบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนจนเสร็จสิ้น การให้บริการ อาทิ การจัดพิมพ์ใบสั่งงาน ฯลฯ โดยครอบคลุมงานทุกประเภท เช่น แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง การบำรุงรักษาและงานโครงการ

#### 2. ระบบการบริหารทรัพยากรองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

2.1 งานบริการบริหารพัสดุ ครอบคลุมการวางแผนการจัดหาพัสดุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อความต้องการ ในการใช้งาน การจัดซื้อจัดหาจัดทำสัญญาการซื้อ จัดเก็บข้อมูลผู้ซื้อขาย ตลอดจน การรวบรวมประวัติ การจัดซื้อต่างๆ

2.2 ระบบการบริหารเงิน ประกอบไปด้วยระบบบัญชีแยกประเภท บัญชีเจ้าหนี้ ลูกหนี้ การคำนวณภาษี ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบงบประมาณกำหนดโครงสร้างงบประมาณ ระบบบริหารการเงิน ฯลฯ

2.3 ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบสามารถบันทึกข้อมูลบุคลากร ประวัติการทำงาน การฝึกอบรม ระบบเงินเดือน รายได้ ค่าใช้จ่าย รวมไปถึงการคำนวณภาษี

#### 3. ระบบการบริหารระบบไฟฟ้า (Electric Distribution system)

3.1 ระบบงานบริหารบำรุงรักษา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานในการจัดการค่าใช้จ่าย การประเมินประสิทธิภาพ ครอบคลุมไปถึงการกำหนดตารางการบำรุงรักษา รายละเอียดทรัพยากรที่ต้องการใช้ ฯลฯ

3.2 ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์/อุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้ในระบบสายส่ง และระบบจัดจำหน่าย ฯลฯ

สรุปได้ว่าระบบทั้งหมดจะดำเนินไปได้ต้องอาศัยทรัพยากรในองค์กรเป็นสำคัญ นั่นคือบุคลากร ต้องมีความรู้ ความสามารถ เพื่อที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ดังนั้นความพร้อมของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะนำพาให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การพิจารณาความพร้อมขององค์กรโดยพิจารณาจากความสามารถของพนักงาน คือ ทักษะการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ทักษะด้านความละเอียดรอบคอบ และความยืดหยุ่นและการปรับตัว โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความสามารถของพนักงานในองค์กร

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4 ปัจจัย ดังนี้

### 2.7.1 ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้

วิมลรัตน์ อ่องล่อง (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มพยาบาล พบว่าการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงทิพย์ อวดร่าง (2550) ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ลำดับแรก คือ ด้านการมีรูปแบบความคิด รองลงมาด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการเป็นบุคลากรที่มีความรู้ และด้านการเรียนรู้เป็นทีมตามลำดับ

สิริพร ทองบุญเกื้อ (2547) ศึกษาภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายพยาบาล

### 2.7.2 ปัจจัยการสื่อสาร

พิรณัฐ ทรงจักรแก้ว (2537) ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าช่องทางการรับข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ มี

ความถูกต้องและดีที่สุดในหนังสือเวียน, บันทึก, จดหมาย เนื่องจากมีความชัดเจนมีลายลักษณ์และสามารถใช้อ้างอิงได้ สำหรับวิธีการสั่งงานของหัวหน้าผู้บังคับบัญชาชอบมากที่สุด คือ เรียกเข้าพบเป็นการส่วนตัว ทั้งนี้เนื่องจากสามารถตอบข้อสงสัยทำความเข้าใจได้ทันที รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสมกับตำแหน่งงานบางตำแหน่ง

วิบูลย์ วิชาศาสตร์ (2538) ศึกษาสภาพและปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดกรมการศึกษา เขตการศึกษา 9 พบว่ามีการสื่อสารทางวาจามากกว่าลายลักษณ์อักษร โดยใช้การประกาศเรื่องขยายเสียงมากที่สุด ส่วนทางลายลักษณ์อักษรใช้หนังสือคำสั่งมากที่สุด รองลงมาคือใช้หนังสือเวียน ปัญหาที่พบในการสื่อสารในโรงเรียนอยู่ในระดับน้อย

ชาลิน นานา (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ เปรียบเทียบระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกา พบว่าการสื่อสารที่ใช้ภายในองค์กรบริษัทญี่ปุ่นมีการสื่อสารโดยใช้ลายลักษณ์อักษรในปริมาณที่มากกว่าบริษัทอเมริกา รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกา

### 2.7.3 ปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ไพศาล มงคลเสาร์สุข (2533) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปี 4 พบว่านิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่องานทางการศึกษา อันได้แก่ การบริหารทางการศึกษา การเรียน การสอน ส่วนในด้านปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันคือ การขาดเครื่องคอมพิวเตอร์และบุคลากรให้คำแนะนำ

มณเฑียร หอมสร้อย (2548) ศึกษาความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย พบว่าปัญหาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษา ได้แก่ ขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ขาดบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะ ขาดโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ โทรศัพท์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่าย LAN ขาดแคลนงบประมาณและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ความต้องการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย งบประมาณในการจัดซื้อ บำรุงรักษาและซ่อมแซม คอมพิวเตอร์ การพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การซ่อมบำรุง และการใช้อินเทอร์เน็ต

จิตรภรณ์ บุญเกียรติ (2537) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เห็นด้วยกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ และเห็นด้วยอย่าง

ยิ่งในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลรวมทั้งสถิติ นอกจากนี้ยังเห็นด้วยว่าการใช้คอมพิวเตอร์จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว รวมทั้งให้ข่าวสารข้อมูลที่มีความทันสมัย และทำให้ประหยัดเวลา

สาโรจน์ แพ่งยัง (2550) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าตัวแปรปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร คุณลักษณะองค์กร ความรู้ เจตคติ แรงจูงใจเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ทั้งนี้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร เจตคติและแรงจูงใจมีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

#### 2.7.4 ปัจจัยความสามารถ

ดุจดาว ดวงเด่น (2540) ศึกษาการพัฒนาอาชีพโดยเน้นขีดความสามารถ: กรณีศึกษาพนักงานสายเงินฝาก-บัญชี ธนาคารไทยธนุ จำกัด(มหาชน) พบว่าองค์กรยังไม่มีระบบการพัฒนาอาชีพ โดยเน้นขีดความสามารถที่ชัดเจนเมื่อเทียบกับแนวคิดทฤษฎี ปัจจัยที่เอื้อและอุปสรรคต่อการพัฒนาอาชีพ โคนเน้นขีดความสามารถ คือ บรรยากาศการเปลี่ยนแปลงของโลกแห่งการทำงาน สภาพองค์กร และลักษณะส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาคือวัฒนธรรมด้านความก้าวหน้าในระบบอาวุโส และทัศนคติต่อความก้าวหน้า

ดุขุณี ยินดีผล (2550) ศึกษาขีดความสามารถของพนักงานผู้ทำหน้าที่การให้สินเชื่อเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของเกษตรกรผู้ขายได้น้อย พบว่าพนักงานผู้ทำหน้าที่การให้สินเชื่อจำเป็นต้องมีขีดความรู้ ความสามารถซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ สำหรับความรู้ ความสามารถที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ความยืดหยุ่นและการปรับตัว

บุญยมาศ มารยาตร์ (2542) ศึกษาการประเมินขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาการปีโตเลียมแห่งประเทศไทย พบว่าขีดความสามารถด้านการพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร การวางแผนยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ประชิด ศราธพันธ์ (2532) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง ตัวอย่างประชากรคือ หัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

พิมพ์กานต์ ไชยสังข์ (2546) ศึกษาสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชี และการเงินแห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่งได้แก่ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยบรรยากาศองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

พิทยา นันทวิจิตร (2541) ศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานสินเชื่อกรณีศึกษาพนักงานสินเชื่อระดับหัวหน้าหน่วยอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าการพัฒนาพนักงานสินเชื่อระดับหัวหน้าอำเภอให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องให้ความสำคัญในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นต้น

วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 พบว่าปัจจัยที่มีผลสำเร็จในการนำเอาระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในธนาคารออมสินสาขาที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านบุคลากรควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบ ปัจจัยปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยทางด้าน โปรแกรมที่ใช้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล

สมรึก วงศ์หทัยไพศาล (2542) ศึกษาการบริหารโดยพื้นฐานความสามารถ ทักษะคติดพนักงานกลุ่มชินวัตร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการนำแนวคิดการบริหาร โดยพื้นฐานความสามารถมาใช้ในองค์กรได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน การรับรู้ข่าวสารจากแหล่งข่าวสาร ความมั่นคงในการทำงาน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และลักษณะงาน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการนำแนวคิดการบริหาร โดยพื้นฐานความสามารถมาใช้ในองค์กร

สุพัตรา กลัมพะสุด (2541) ศึกษาขีดความสามารถของพนักงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อสำรวจองค์ประกอบของขีดความสามารถหลัก (Core Competency) พบว่า “คน” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์การเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ สามารถนำองค์การไปสู่ความเจริญในอนาคต ดังนั้นองค์การจึงต้องแสวงหาบุคลากรที่ทำหน้าที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ และขีดความรู้ความสามารถ เพียงพอที่จะสนองรองรับต่อการกิจดังกล่าวตามความประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณดาว ดวงเด่น (2540) ศึกษาการพัฒนาอาชีพโดยเน้นขีดความสามารถ กรณีศึกษาพนักงานสายเงินฝาก-บัญชี ธนาคารไทยธนุ จำกัด (มหาชน) พบว่า องค์การยังไม่มีระบบการพัฒนาอาชีพ โดยเน้นขีดความสามารถที่ชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎี แต่สิ่งที้องค์การได้ดำเนิน

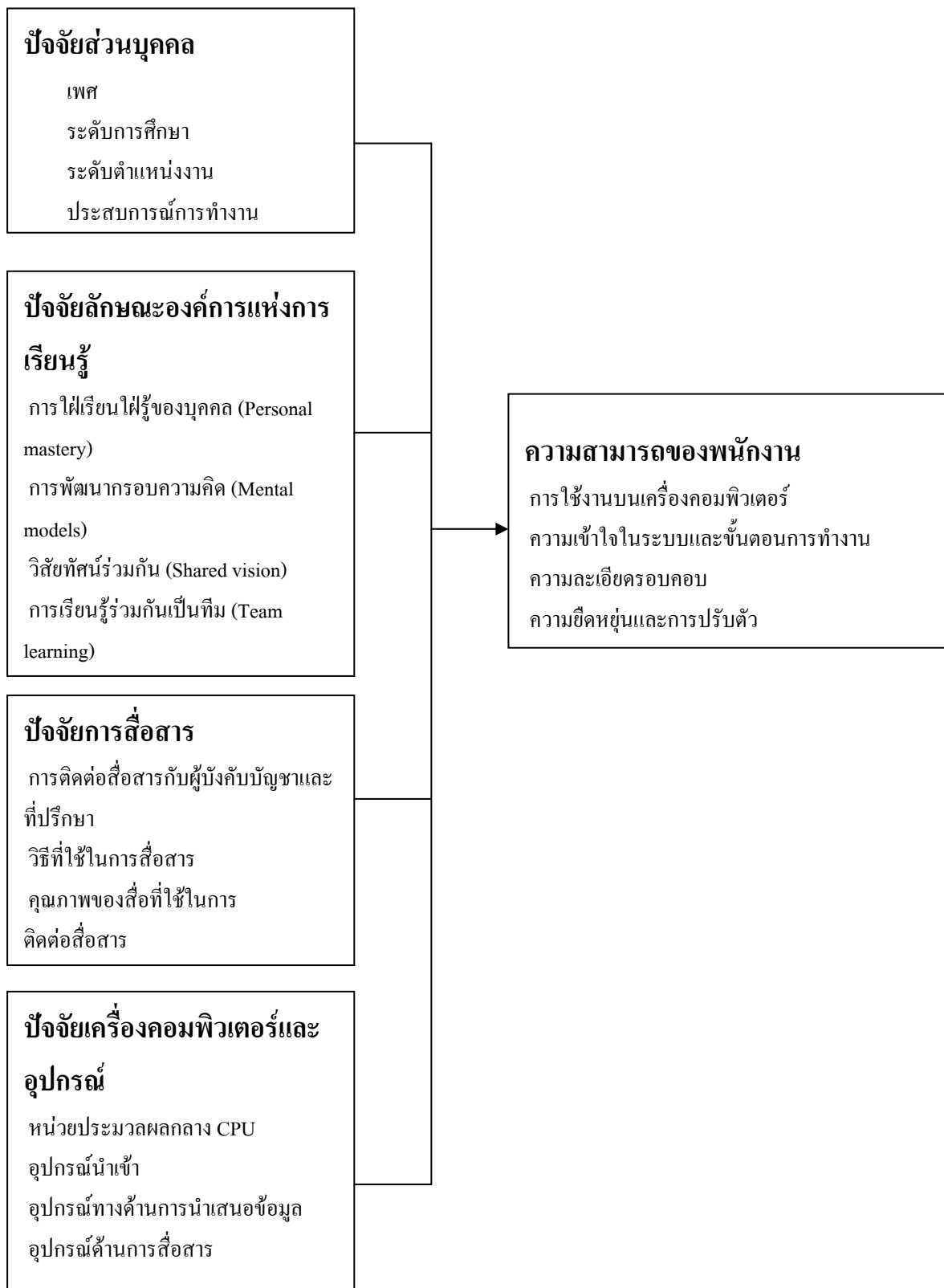
อยู่นั้นสามารถส่งเสริมต่อการพัฒนาอาชีพ โดยเน้นขีดความสามารถให้เกิดขึ้นได้ และพบว่าปัจจัยเอื้อและอุปสรรคต่อการพัฒนาอาชีพ คือ บรรยากาศการเปลี่ยนแปลงของโลกแห่งการทำงาน สภาพองค์การและลักษณะส่วนบุคคล

Hearn, G. (1997) ศึกษาการกำหนดความสามารถเฉพาะของวิชาชีพ ในประเทศออสเตรเลียที่มีต่อกรอบงานเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ พบว่าความสามารถของวิชาชีพได้มาจากการเป็นเจ้าของคุณลักษณะที่เหมาะสม เช่น ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Competency) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitudes) โดยคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานร่วมกันของความสามารถ (Competency) ผลการวิจัยพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 วิชาชีพ ได้แก่ นักบัญชี วิศวกร นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นักการตลาด นักสังคมสงเคราะห์ ครูและสถาปนิก มีปัจจัยด้านความสามารถร่วมกันคือ การแก้ปัญหา การมุ่งผู้อื่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในวิชาชีพ กรอบความคิดของความเป็นจริง ความสามารถทางอารมณ์ การมีอิทธิพล ความรู้เกี่ยวกับองค์การ การทำงานเชิงรุก และการมุ่งลูกค้า

Becker และคณะ (2001) ศึกษาสมรรถนะหลักๆ ที่ทุกองค์กรควรมี พบว่าสมรรถนะที่องค์กรควรมี ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการจัดการ ซึ่งในแต่ละสมรรถนะนั้น จะมีการแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะงานของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เช่น หากเป็นผู้บริหารระดับสูงก็จะมรสมรรถนะด้านการเป็นผู้นำมากกว่าพนักงาน เป็นต้น สรุปได้ว่า การที่องค์กรจะมีสมรรถนะใดนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะการดำเนินธุรกิจ วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนจนถึงแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการนำเอาสมรรถนะมาใช้ในองค์กร จึงจะทำให้การออกแบบสมรรถนะสามารถประสบความสำเร็จ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวสามารถนำประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มาศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยต่อไป

## 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีจำนวนทั้งสิ้น 1,222 คน ซึ่งปฏิบัติงานใน 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา, บุรีรัมย์, ชัยภูมิ และสุรินทร์

##### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างและกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การสุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multiple Random Sampling) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย  $n$  = ขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = ขนาดของประชากร  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 (.05)

แทนค่า

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1222}{1 + (1222)(0.05 \times 0.05)}$$

$$n = 301 \text{ คน}$$

ดังนั้นได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 301 คน

ขั้นตอนที่ 2 ทำการหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มในแต่ละจังหวัดโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น =  $\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 =  $\frac{301 \times 361}{1,222} = 88.92 = 89$  คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

รายการ	ประชากร/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3	361	89
การไฟฟ้าจังหวัดนครราชสีมา	233	57
การไฟฟ้าจังหวัดบุรีรัมย์	174	43
การไฟฟ้าจังหวัดสุรินทร์	252	62
การไฟฟ้าจังหวัดชัยภูมิ	202	50
รวม	1,222	301

**3.2.3 การเลือกตัวอย่าง** การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ขั้นตอนจะเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. นำรายชื่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ทั้งหมดมาเรียงตามลำดับอำเภอในแต่ละจังหวัด
2. เมื่อจัดเรียงรายชื่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเสร็จแล้วแล้ว นำรายชื่อมาให้ลำดับ 1- 1,222 คน
3. คำนวณหาช่วงของการสุ่มตัวอย่าง (I) โดย คำนวณจาก  $N / n$  (ธวัชชัย วรพงศธร, 2543)  
ในที่นี้  $I = 1,222 / 301 = 4.05$  ปัดลงเป็น 4
4. หาเลขเริ่มต้นในการสุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในที่นี้ได้เลข 2
5. เมื่อได้ตำแหน่งเริ่มต้นในตำแหน่งที่ 2 จากนั้นทำการสุ่มเลือกตัวอย่างไปเรื่อย ๆ โดยเพิ่มทีละ 4 (2,2+4, 5+4, 8+4, ..., n+I) จนได้กลุ่มตัวอย่าง 301 คน ครอบคลุมจำนวนที่คำนวณได้

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ ตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อคำถาม ดังนี้

เพศ หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีระดับการวัดเป็นนามสเกล

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาในระดับสูงสุดของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีระดับการวัดเป็นสเกลอันดับ

ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งหน้าที่ที่พนักงานดำรงอยู่ในปัจจุบันมีระดับการวัดเป็นนามสเกลอันดับ

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาของการทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีระดับการวัดเป็นสเกลอันดับ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน มีเนื้อหาครอบคลุมกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน ของปีเตอร์ เซ็งกี โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแบบสอบถามของภิญศิริ ทองสมจิตต์ (2550) ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่าข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ มีระดับการวัดเป็นช่วงสเกล (Interval Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

การให้คะแนน มีดังนี้

คำตอบ	ข้อความที่แสดงความคิดเห็นทางบวก	ข้อความที่แสดงความคิดเห็นทางลบ
มากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
มาก	4 คะแนน	2 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่า

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

จากการคำนวณได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ดังนี้

คะแนน	1.00-1.80	หมายถึง มีลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับต่ำที่สุด
คะแนน	1.81-2.60	หมายถึง มีลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับต่ำ
คะแนน	2.61-3.40	หมายถึง มีลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับปานกลาง
คะแนน	3.41-4.20	หมายถึง มีลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับสูง
คะแนน	4.21-5.00	หมายถึง มีลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้สูงมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยการสื่อสาร ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร คุณภาพของสื่อ โดยผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามของเรวัต สมบัติทิพย์ (2543) ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีระดับการวัดเป็นช่วงสเกล (Interval Scale) ดังนี้

การให้คะแนน มีดังนี้

คำตอบ	ข้อความที่แสดงความคิดเห็นทางบวก	ข้อความที่แสดงความคิดเห็นทางลบ
มากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
มาก	4 คะแนน	2 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์เกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่า

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

จากการคำนวณได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ดังนี้

คะแนน	1.00-1.80	หมายถึง มีลักษณะการสื่อสารในระดับต่ำที่สุด
คะแนน	1.81-2.60	หมายถึง มีลักษณะการสื่อสารในระดับต่ำ
คะแนน	2.61-3.40	หมายถึง มีลักษณะการสื่อสารในระดับปานกลาง
คะแนน	3.41-4.20	หมายถึง มีลักษณะการสื่อสารในระดับสูง
คะแนน	4.21-5.00	หมายถึง มีลักษณะการสื่อสารในระดับสูงมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ประกอบด้วย หน่วยประมวลผลกลาง อุปกรณ์นำเข้า อุปกรณ์ทางการนำเสนอข้อมูล อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร โดยผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามของศิริพร สงบภัย (2546) ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีระดับการวัดเป็นช่วงสเกล (Interval Scale) ดังนี้

การให้คะแนน มีดังนี้

คำตอบ	ข้อความที่แสดงความคิดเห็นทางบวก	ข้อความที่แสดงความคิดเห็นทางลบ
มากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
มาก	4 คะแนน	2 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์เกี่ยวกับปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่า

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

จากการคำนวณได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ได้ดังนี้

คะแนน	1.00-1.80	หมายถึง มีลักษณะอยู่ในระดับต่ำที่สุด
คะแนน	1.81-2.60	หมายถึง มีลักษณะอยู่ในระดับต่ำ
คะแนน	2.61-3.40	หมายถึง มีลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	3.41-4.20	หมายถึง มีลักษณะอยู่ในระดับสูง
คะแนน	4.21-5.00	หมายถึง มีลักษณะอยู่ในระดับสูงมาก

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ทักษะด้านความละเอียดรอบคอบ และความยืดหยุ่นและการปรับตัว โดยผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามของ พิมกานต์ ไชยสังข์ (2546) ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีระดับการวัดเป็นช่วงสเกล (Interval Scale) ดังนี้

การให้คะแนน มีดังนี้

คำตอบ	ข้อความที่แสดงระดับทางบวก	ข้อความที่แสดงระดับทางลบ
มากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
มาก	4 คะแนน	2 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์เกี่ยวกับปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น (ประคอง กรรณสูตร, 2542) ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

แทนค่า

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

จากการคำนวณได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ดังนี้

คะแนน	1.00-1.80	หมายถึง มีความสามารถอยู่ในระดับต่ำที่สุด
คะแนน	1.81-2.60	หมายถึง มีความสามารถอยู่ในระดับต่ำ
คะแนน	2.61-3.40	หมายถึง มีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	3.41-4.20	หมายถึง มีความสามารถอยู่ในระดับสูง
คะแนน	4.21-5.00	หมายถึง มีความสามารถอยู่ในระดับสูงมาก

### 3.4 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น โดยศึกษารายละเอียดจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ
2. กำหนดขอบเขตและโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม ตลอดจนตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
3. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถามและกำหนดการให้คะแนนสำหรับคำตอบแต่ละข้อ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรง (Validity) และให้ความเห็นชอบในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำวิจัย เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยและนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์
5. การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน ในจังหวัดสระบุรี จากนั้นนำแบบสอบถามมาทดสอบเพื่อวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ที่ไม่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาในงานวิจัย จำนวน 30 คน
2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นสถิติวิเคราะห์ โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้



$$\sigma = \frac{k}{k-1} \left[ \frac{1-S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	$\sigma$	=	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	=	จำนวนข้อสอบ
	$S_i$	=	ความแปรปรวนของคะแนนข้อสอบแต่ละข้อ
	$S_x$	=	ค่าแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.88 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

การใฝ่เรียน ใฝ่รู้ของบุคคล	เท่ากับ	0.56
การพัฒนากรอบความคิด	เท่ากับ	0.68
การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	เท่ากับ	0.57
การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	เท่ากับ	0.63
การคิดเชิงระบบ	เท่ากับ	0.83

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.84 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	เท่ากับ	0.50
วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร	เท่ากับ	0.68
คุณภาพของสื่อ	เท่ากับ	0.74

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.90 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

หน่วยประมวลผลกลาง	เท่ากับ	0.75
อุปกรณ์นำเข้า	เท่ากับ	0.83
อุปกรณ์ด้านการนำเสนอข้อมูล	เท่ากับ	0.84
อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร	เท่ากับ	0.88

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความสามารถ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.90 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

การใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์	เท่ากับ	0.86
ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนฯ	เท่ากับ	0.55
ความละเอียดรอบคอบ	เท่ากับ	0.75
ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	เท่ากับ	0.87

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นจากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้เมื่อจำแนกตามตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมีค่าอยู่ระหว่าง .50 ถึง .88 แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพในเรื่องความเชื่อมั่น เนื่องจากเกณฑ์การพิจารณาค่าเชื่อมั่นที่ใช้ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า .50 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บข้อมูลโดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 301 ราย ในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยมีขั้นตอนการเก็บแบบสอบถามดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุมัติจัดทำการศึกษาวิจัยต่อผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลของพนักงานในพื้นที่
2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือแผนกบริหารงานทั่วไป เป็นผู้ประสานงานวิจัยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในบางส่วนที่ค้างค้างเพื่อส่งกลับผู้วิจัย
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้กับผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่งไปที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยผู้วิจัยได้จัดเตรียมซองเปล่าติดแสตมป์เพื่อส่งกลับผู้วิจัย
4. รวบรวมแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนพบว่าจากการแจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 301 ฉบับ ผู้วิจัยได้รับการตอบแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 301 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ พบว่าแบบสอบถามสมบูรณ์ทั้งหมด ดังนั้นเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 301 ฉบับ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลักษณะข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ และสถิติที่ใช้ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ได้แก่

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ สถิติที่ใช้คือ การหาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถของพนักงาน สถิติที่ใช้คือ ค่า t-test และ one-way ANOVA
3. ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
4. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ การสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และความสามารถของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 301 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ และสุรินทร์ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

#### 4.1 ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

4.1.2 ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

4.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

4.1.4 ผลการศึกษาปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

4.1.5 ผลการศึกษาปัจจัยความสามารถของพนักงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

4.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

4.1.7 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

4.1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีผลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

#### 4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

จากการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 301 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.80 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.50 ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 84.72 และประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.53 รองลงมา คือ มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.93 ประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.60 และประสบการณ์การทำงานน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.94 รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 301)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	118	39.20
2. หญิง	183	60.80
<b>รวม</b>	<b>301</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	97	32.23
2. ปริญญาตรี	149	49.50
3. สูงกว่าปริญญาตรี	55	18.27
<b>รวม</b>	<b>301</b>	<b>100</b>

**ตารางที่ 4.1** จำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 301)	ร้อยละ
<b>ระดับตำแหน่งงานการทำงาน</b>		
1. ระดับผู้บริหาร	46	15.28
2. ระดับพนักงาน	255	84.72
<b>รวม</b>	<b>301</b>	<b>100</b>
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	54	17.94
2. 5 – 10 ปี	63	20.93
3. 11-15 ปี	59	19.60
4. มากกว่า 15 ปี	125	41.53
<b>รวม</b>	<b>301</b>	<b>100</b>

#### 4.1.2 ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วน

##### ภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.33) ประกอบด้วยปัจจัยรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล, ด้านการพัฒนารอบความคิด, ด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน, ด้านการเรียนรู้กันเป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ โดยผลการศึกษาปัจจัยรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคลอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรจัดขึ้น มีค่าคะแนนสูงสุด ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.92) รองลงมาได้แก่ การแสวงหาโอกาสที่จะรับฟังหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานของตนกับสมาชิกเครือข่ายได้ ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.86) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ด้านการพัฒนารอบความคิด ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านการพัฒนารอบความคิดอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการอธิบายได้ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าคะแนนสูงสุด ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.86) รองลงมาได้แก่ การรวบรวมและ

ติดตามข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ( $\bar{X}=3.78$ , S.D.=0.87) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ด้านการมีวิสัยทัศน์ ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านการมีวิสัยทัศน์อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.77$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ภารกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น มีค่าคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}=3.80$ , S.D.=0.84) รองลงมาได้แก่ การรับรู้และเข้าใจถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร ( $\bar{X}=3.79$ , S.D.=0.90) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.84$ , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การรับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง มีค่าคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}=3.90$ , S.D.=0.89) รองลงมาได้แก่ การเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่ทีมงานจัดขึ้น ( $\bar{X}=3.86$ , S.D.=0.77) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ด้านการคิดเชิงระบบ ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านการคิดเชิงระบบอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.81$ , S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สามารถจัดหมวดหมู่หรือกลุ่มของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ มีค่าคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}=3.85$ , S.D.= 0.82) รองลงมาได้แก่ สามารถชี้แจงเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องกัน ( $\bar{X}=3.83$ , S.D.=0.95) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การใฝ่เรียนรู้ของบุคคล</b>			
1. แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่องค์กรจัดขึ้น	3.80	0.92	สูง
2. เรียนรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนได้	3.76	0.90	สูง
3. แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานของตนกับสมาชิกเครือข่ายได้	3.77	0.86	สูง
รวม	3.78	0.65	สูง

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะองค์การ  
แห่งการเรียนรู้

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การพัฒนากรอบความคิด</b>			
4. รวบรวมและติดตามข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงานเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้	3.78	0.87	สูง
5. วิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจาก ความรับผิดชอบในงานของตนได้	3.76	0.94	สูง
6. อธิบายได้ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด	3.82	0.86	สูง
รวม	3.79	0.62	สูง
<b>การมีวิสัยทัศน์</b>			
7. รู้และเข้าใจถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์การ	3.79	0.90	สูง
8. มีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางหรือวิธีการที่จะสนองตอบ วิสัยทัศน์และภารกิจของหน่วยงาน	3.72	0.86	สูง
9. แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ภารกิจและ เป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น	3.80	0.84	สูง
รวม	3.77	0.59	สูง
<b>การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม</b>			
10. รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง	3.90	0.89	สูง
11. เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่ทีมงานจัดขึ้น	3.86	0.77	สูง
12. ส่งเสริมบรรยากาศของการสนับสนุน การยอมรับ และการ เปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกันภายในทีมงาน	3.75	0.91	สูง
รวม	3.84	0.57	สูง



**ตารางที่ 4.2** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะองค์การ  
แห่งการเรียนรู้ (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การคิดเชิงระบบ</b>			
13. สามารถจัดหมวดหมู่หรือกลุ่มของงานที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างเป็นระบบ	3.85	0.82	สูง
14. อธิบายวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงานของตนที่เชื่อมโยง สัมพันธ์กันได้	3.76	0.90	สูง
15. สามารถชี้แจงเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่องกัน	3.83	0.95	สูง
รวม	3.81	0.58	สูง
<b>ภาพรวม</b>	3.79	0.33	สูง

#### 4.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยการสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ)

ปัจจัยการสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)  
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.66$ , S.D.= 0.37) ประกอบด้วยปัจจัยรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่  
ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา, วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร และด้านคุณภาพของ  
สื่อ โดยผลการศึกษาปัจจัยรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่  
พนักงานได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและที่ปรึกษา แต่หัวหน้างานหรือที่ปรึกษาไม่ค่อยให้  
ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานแก่พนักงาน ดังนั้นในภาพรวม  
พบว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.04$ ,  
S.D. = 0.56) ดังตารางที่ 4.3

ด้านวิธีที่ใช้ในการสื่อสาร เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์  
อักษรภายในองค์กรมีขั้นตอนยุ่งยากในการปฏิบัติ ด้านการสื่อสารทางวาจาทำให้เกิดความ  
คลาดเคลื่อน และด้านการสื่อสารที่มีรูปแบบเป็นทางการล่าช้า ส่วนด้านการเผยแพร่ข่าวสารทาง  
เอกสารในองค์กร และด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางประชาสัมพันธ์ในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ดังนั้นในภาพรวมพบว่า ปัจจัยวิธีที่ใช้ในการสื่อสารขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X}=2.41$ , S.D. = 0.57) ดังตารางที่ 4.3

ด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านคำประกาศ และหนังสือเวียนที่ทางองค์กรใช้แจ้งข่าวสารให้พนักงานมักมีข้อความที่ยากแก่การเข้าใจ ด้านการประกาศเสียงตามสายขององค์กรรับฟังไม่ชัดเจนมักมีเสียงรบกวนอยู่เสมอ แต่ด้านสื่อสิ่งพิมพ์วารสารในองค์กรได้รับความสนใจจากพนักงานอย่างคึกคักและประโยชน์ ดังนั้นในภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.86$ , S.D. = 0.54)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ
<b>การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา</b>			
1. หัวหน้างานหรือที่ปรึกษาไม่ค่อยให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้แก่ท่าน*	2.40	1.14	ต่ำ
2. เป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและที่ปรึกษา	3.69	0.93	สูง
รวม	3.04	0.56	ปานกลาง
<b>วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร ทางวาจา, ด้วยลายลักษณ์อักษร, ด้วยภาพ</b>			
3. การสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมีขั้นตอนยุ่งยากในการปฏิบัติ*	2.37	0.99	ต่ำ
4. การสื่อสารทางวาจาทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน*	2.40	0.98	ต่ำ
5. การเผยแพร่ข่าวสารทางเอกสาร	2.38	0.97	ต่ำ
6. การเผยแพร่ข่าวสารทางประชาสัมพันธ์	2.52	1.10	ต่ำ
7. การสื่อสารที่มีรูปแบบเป็นทางการ เช่น คำสั่ง หรือหนังสือล่าช้า*	2.36	1.09	ต่ำ
รวม	2.41	0.57	ต่ำ

หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึง คำถามในเชิงลบ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสาร (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร</b>			
8. สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร ในองค์กรได้รับความสนใจจากพนักงานเป็นอย่างดีและสื่อดังกล่าวมีประโยชน์	3.55	0.99	สูง
9. คำประกาศและหนังสือเวียนที่ทางองค์กรใช้แจ้งข่าวสารให้พนักงานมักมีข้อความหรือประโยคที่ยากแก่การเข้าใจ*	2.50	0.93	ต่ำ
10. ประกาศทางเสียงตามสายขององค์กรรับฟังได้ไม่ชัดเจนและมักมีเสียงรบกวนอยู่เสมอ*	2.52	1.00	ต่ำ
รวม	2.86	0.54	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	2.66	0.37	ปานกลาง

หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึง คำถามในเชิงลบ

#### 4.1.4 ผลการศึกษาปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วน

##### ภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X}=2.38$ , S.D. =0.49) คะแนน ประกอบด้วยปัจจัยรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหน่วยประมวลผลกลาง, ด้านอุปกรณ์นำเข้า, ด้านอุปกรณ์ทางด้านการนำเสนอข้อมูล และด้านอุปกรณ์การสื่อสาร โดยผลการศึกษาปัจจัยรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านหน่วยประมวลผลกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าไม่มีคุณภาพ และเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ ดังนั้นในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านหน่วยประมวลผลกลางอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X}=2.31$ , S.D.= 0.75) ดังตารางที่ 4.4

ด้านอุปกรณ์นำเข้า ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านอุปกรณ์นำเข้า เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ และอุปกรณ์นำเข้ามักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ดังนั้นในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านอุปกรณ์นำเข้าอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X}=2.34$ , S.D.= 0.81) ดังตารางที่ 4.4

ด้านอุปกรณ์ทางการนำเสนอข้อมูล เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อุปกรณ์ชำระดูบ่อยขาด การบำรุงรักษา และใช้เวลาในการส่งซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ นาน ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้นในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านอุปกรณ์ทางการนำเสนอข้อมูลอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X}=2.41$ , S.D.= 0.77) ดังตารางที่ 4.4

ด้านอุปกรณ์ด้านการสื่อสาร เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการ ล้มเหลว และเครือข่ายเชื่อมโยงที่ล้มเหลวล่าช้า ดังนั้นในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านอุปกรณ์ทางการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X}=2.47$ , S.D.= 0.82) ดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>หน่วยประมวลผลกลาง</b>			
1.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ*	2.30	0.98	ต่ำ
2.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้*	2.31	0.88	ต่ำ
รวม	2.31	0.75	ต่ำ
<b>อุปกรณ์นำเข้า เช่น เป็นพิมพ์, เม้าส์, การป้อนข้อมูลทางจอภาพ</b>			
3.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ*	2.32	0.96	ต่ำ
4.อุปกรณ์นำเข้า มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง เช่น เม้าส์ เสีย ฯลฯ*	2.36	0.94	ต่ำ
รวม	2.34	0.81	ต่ำ
<b>อุปกรณ์ทางการนำเสนอข้อมูล เช่น เครื่องพิมพ์, จอภาพ, ลำโพง</b>			
5.อุปกรณ์ชำระดูบ่อย ขาดการบำรุงรักษา*	2.39	0.94	ต่ำ
6.ใช้เวลาในการส่งซ่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ นาน ส่งผลกระทบต่อการทำงาน*	2.42	0.93	ต่ำ
รวม	2.41	0.77	ต่ำ

**หมายเหตุ** เครื่องหมาย \* หมายถึง คำถามในเชิงลบ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร เช่น เครื่องแปลงสัญญาณ, สายนำสัญญาณต่าง ๆ			
7.การเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว*	2.46	0.98	ต่ำ
8.เครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวล่าช้า*	2.48	0.92	ต่ำ
รวม	2.47	0.82	ต่ำ
ภาพรวม	2.38	0.49	ต่ำ

หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึง คำถามในเชิงลบ

#### 4.1.5 ผลการศึกษาปัจจัยความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ปัจจัยเครื่องความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.63$ , S.D.= 0.32) ประกอบด้วยปัจจัยรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์, ด้านความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน, ด้านความละเอียดรอบคอบ และด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัวโดยผลการศึกษาปัจจัยรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.66$ , S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความรู้ในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานประจำวัน มีค่าคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}=3.73$ , S.D.=0.89) รองลงมาได้แก่ คู่ขนานกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=3.71$ , S.D.= 0.84) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ด้านความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.59$ , S.D.= 0.53) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า รู้และเข้าใจบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ( $\bar{X}=3.63$ , S.D.=0.87) รองลงมาได้แก่ สามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการทำงานหลักจากหน่วยงานอื่นๆ ได้ ( $\bar{X}=3.63$ , S.D.=0.87) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ด้านความละเอียดรอบคอบ ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านความละเอียดรอบคอบอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.64$ , S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น มีค่าคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}=3.70$ , S.D.=0.90) รองลงมาได้แก่ รู้และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X}=3.62$ , S.D.=0.82) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว ในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัวอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}=3.61$ , S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าคะแนนสูงสุด ( $\bar{X}=3.66$ , S.D.= 0.87) รองลงมาได้แก่ สามารถปรับความคิดของตนเองให้เป็นไปตามมติของที่ประชุมกลุ่มได้ ( $\bar{X}=3.60$ , S.D.= 0.85) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยความสามารถของพนักงาน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์</b>			
1.สามารถใช้คำสั่งพื้นฐาน เช่น Logon/Off ในการควบคุมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้	3.63	0.96	สูง
2.มีความรอบรู้ในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานประจำวันของท่าน	3.73	0.89	สูง
3.เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถค้นหาสาเหตุของปัญหาได้ด้วยตัวเอง	3.66	0.90	สูง
4.เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง	3.58	0.97	สูง
5.คุ้นเคยกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.71	0.84	สูง

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถของพนักงาน (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6.สามารถนำฐานข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์ในงานของตนได้	3.67	0.87	สูง
รวม	3.66	0.48	สูง
<b>ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน</b>			
7. รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	3.63	0.87	สูง
8. สามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับระบบขั้นตอนการทำงานหลักจากหน่วยงานอื่นๆ ได้	3.63	0.87	สูง
9. ระบุขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานตนเองได้	3.56	0.86	สูง
10. ตอบข้อซักถามของผู้อื่นเกี่ยวกับระบบขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้	3.55	0.93	สูง
รวม	3.59	0.53	สูง
<b>ความละเอียดรอบคอบ</b>			
11. รู้และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย	3.62	0.82	สูง
12. สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น	3.70	0.90	สูง
13. สามารถตั้งข้อสงสัยกับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและนำข้อสงสัยไปหาข้อมูลเพิ่มเติมได้	3.61	0.83	สูง
รวม	3.64	0.59	สูง

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถ  
ของพนักงาน (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความยืดหยุ่นและการปรับตัว</b>			
14. เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงระบบงานของตน	3.58	0.91	สูง
15. สามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้	3.66	0.89	สูง
16. สามารถปรับความคิดของตนให้เป็นที่ไปตามมติของที่ประชุมกลุ่มได้	3.60	0.85	สูง
17. สามารถนำวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารงานของกลุ่มได้	3.59	0.89	สูง
รวม	3.61	0.58	สูง
<b>ภาพรวม</b>	3.63	0.35	สูง

#### 4.1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

1) การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้าน เพศ และระดับตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานระหว่าง เพศ และระดับตำแหน่งงาน พบว่า เพศ และระดับตำแหน่งงาน ไม่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.6



**ตารางที่ 4.6** การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ในด้าน เพศ และระดับตำแหน่ง

ตัวแปร	จำนวน	Mean	SD.	Mean Different	p – value
<b>เพศ</b>					
ชาย	118	3.64	0.38	0.02	0.720
หญิง	183	3.62	0.33		
<b>ระดับตำแหน่ง</b>					
ระดับผู้บริหาร	46	3.62	0.37	0.02	0.988
ระดับปฏิบัติการ	255	3.63	0.35		

2) การเปรียบเทียบความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้านระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผลการทดสอบความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้านระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสามารถไม่แตกต่างกัน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความสามารถที่ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** การเปรียบเทียบความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้านระดับการศึกษา และประสิทธิภาพการทำงาน ที่มีผลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.326	2	0.163	1.313	0.271
ภายในกลุ่ม	36.996	298	0.124		
รวม	37.322	300			

ประสิทธิภาพการทำงาน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.724	3	0.241	1.959	0.120
ภายในกลุ่ม	36.598	297	0.123		
รวม	37.322	300			

#### 4.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

1) ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการไฟ้เรียนไฟ้รู้ของบุคคล และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ดังนี้

ด้านการไฟ้เรียนไฟ้รู้ของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ในทางบวกแต่เป็นความสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับต่ำ ( $r = 0.303$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) เช่นเดียวกับด้านวิสัยทัศน์ ( $r = 0.104$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

2) ปัจจัยการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา ดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ในทางบวกโดยเป็นความสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับต่ำ ( $r = 0.192$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่าระดับนัยสำคัญ ระหว่างตัวแปรอิสระกับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เทียบกับความสามารถ	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p – value)
<b>ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้</b>		
การไฟ้เรียนไฟ้รู้ของบุคคล	0.303	<0.001*
การพัฒนากรอบความคิด	0.104	0.072
การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	0.187	0.001*
การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	0.056	0.332
การคิดเชิงระบบ	0.096	0.096
<b>ปัจจัยการสื่อสาร</b>		
การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา	0.192	0.001*
วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร	0.034	0.562
คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร	-0.045	0.440
<b>ปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์</b>		
หน่วยประมวลผลกลาง	0.021	0.718
อุปกรณ์นำเข้า	0.038	0.515
อุปกรณ์ทางด้านการนำเสนอข้อมูล	0.085	0.143
อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร	-0.027	0.637

\* ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

#### 4.1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีผลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

การวิเคราะห์ในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษามีความสามารถในการทำนายตัวแปรตามอย่างไร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ได้ตรวจสอบตามข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์สูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้น เราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ของตัวแปรอิสระที่จะนำเข้าวิเคราะห์การถดถอยพหุ จำนวน 11 ตัวแปร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด 78 คู่ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระต้องไม่มีค่าสัมพันธ์กันเกิน .80 ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถนำตัวแปรอิสระเหล่านี้เข้าสู่การวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป รายละเอียดดังตารางที่ 4.9



ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร ปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และความสามารถ

	การใฝ่เรียนใฝ่รู้	พัฒนากรอบความคิด	วิทัศน์ร่วมกัน	เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	การคิดเชิงระบบ	ติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร	คุณภาพของสื่อ	หน่วยประมวลผลกลาง	อุปกรณ์นำเข้า	อุปกรณ์นำเสนอ	อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร	ความสามารถ
การใฝ่เรียนใฝ่รู้	1												
พัฒนากรอบความคิด	0.91	1											
วิทัศน์ร่วมกัน	0.121	0.159*	1										
เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	0.110	0.121*	0.253**	1									
การคิดเชิงระบบ	0.106	0.096	0.082	0.114*	1								
ติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	0.164**	0.062	0.035	0.016	0.034	1							
วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร	0.071	-0.119*	-0.032	0.039	-0.063	0.122*	1						
คุณภาพของสื่อ	-0.026	-0.029	-0.064	0.021	0.057	0.0140	0.154**	1					
หน่วยประมวลผลกลาง	0.008	0.118*	0.022	0.111	0.015	0.005	0.004	0.089	1				
อุปกรณ์นำเข้า	0.047	0.002	0.031	0.041	0.029	0.066	0.109	-0.024	0.223**	1			
อุปกรณ์นำเสนอ	0.012	0.017	0.019	0.065	-0.014	0.093	-0.021	-0.015	0.128*	0.304*	1		
อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร	0.042	0.015	0.040	0.031	-0.038	0.159**	0.168**	0.151**	0.087	0.085	0.263**	1	
ความสามารถ	0.303**	0.104	0.187**	0.056	0.096	0.192**	0.034	-0.045	0.021	0.038	0.085	-0.027	1

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level

\* Correlation is significant at the 0.05 level

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ กับความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้วยการวิเคราะห์ t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (รายละเอียดตามตารางที่ 4.6-4.9) พบว่าตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล และด้านการมีส่วนร่วมด้วยกัน และ ปัจจัยการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา มีอิทธิพลต่อความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทั้ง 3 เข้าสมการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตัวแปรอิสระที่คัดเลือกเข้ามาสมการอันดับแรกคือ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มากที่สุด (ค่านัยสำคัญทางสถิติน้อยที่สุด) โดยพบว่า ตัวแปรอิสระด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคลมีผลต่อความสามารถโดยรวมของพนักงานร่วมอธิบายความสามารถของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 30.17$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ ( $b$ ) = 0.165 อธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เพิ่มขึ้น 0.165 หน่วย

ขั้นตอนที่ 2 ตัวแปรอิสระที่คัดเลือกเข้ามาสมการอันดับที่สองคือ ด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยพบว่า ตัวแปรทั้งสองคือ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล และด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีผลต่อความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 19.314$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ ( $b$ ) = 0.092 อธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เพิ่มขึ้น 0.092 หน่วย เมื่อควบคุมปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล ให้คงที่

ขั้นตอนที่ 3 ตัวแปรอิสระที่คัดเลือกเข้ามาสมการอันดับที่สามคือ ปัจจัยการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา โดยพบว่า ตัวแปรทั้งสามคือ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล และด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน ปัจจัยการสื่อสาร ด้านการ

ติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา มีผลต่อความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 15.436$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) โดยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ ( $b$ ) = 0.09 อธิบายได้ว่า เมื่อคะแนนปัจจัยการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้คะแนนความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เพิ่มขึ้น 0.09 หน่วย เมื่อควบคุมปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ ใฝ่รู้ของบุคคล และด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน ให้คงที่

ตัวแปรทั้งหมดที่นำมาเพื่อร่วมอธิบายความสามารถของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ ใฝ่รู้ของบุคคล และด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน ปัจจัยการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยพบว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 15.438$ ,  $p\text{-value} = <0.001$ ) สามารถร่วมอธิบายความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ได้ร้อยละ 12.60 ( $R^2 \text{ adj} = 0.138$ ) ดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** ตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ตัวแปร	b	Beta	t	sig
ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้				
- การใฝ่เรียนรู้ของบุคคล	0.142	0.261	4.738	<0.001
- วิสัยทัศน์ร่วมกัน	0.091	0.151	2.773	0.006
ปัจจัยการสื่อสาร				
- การติดต่อสื่อสารกับ	0.090	0.144	2.630	0.009
ผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา				
$R = .367$ , $R^2 \text{ adj} = 0.126$ , $F = 15.438$ , $p\text{-value} = <0.001$				

\* ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ .05



จากผลการวิจัยตารางที่ 4.10 ได้สมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$Y_{\text{ความสามารถ}} = 2.473 + 0.142(\text{การใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล}) + 0.091(\text{วิสัยทัศน์ร่วมกัน}) + 0.090(\text{การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา})$$

และสมการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Y_{\text{ความสามารถ}} = 0.261(\text{การใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล}) + 0.151(\text{วิสัยทัศน์ร่วมกัน}) + 0.144(\text{การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา})$$

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ในการรวมทั้ง 3 ด้าน อย่างไรก็ตาม เพื่อสามารถนำไปสู่การตัดสินใจในการพัฒนาความสามารถของพนักงานต่อไป ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์รายละเอียดของความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวกับความสามารถของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) รายด้านดังนี้

#### 1) ความสามารถด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล และด้านวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยตัวแปรอิสระทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสามารถของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 9.4$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) โดยสามารถรวมอธิบายความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้ร้อยละ 24.4 ( $R^2 \text{ adj} = 0.244$ ) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความสามารถด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์

ตัวแปร	b	Beta	t	sig	R	R <sup>2</sup> adj
การใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล	0.138	0.186	3.282	0.001	0.53	0.244
วิสัยทัศน์ร่วมกัน	0.113	0.137	2.417	0.016		
ค่าคงที่	2.715					
			(F = 9.4, p-value < 0.001)			

\* ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.11 ได้ผลการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นสมการ ดังนี้

$$Y_{\text{การใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์}} = 2.715 + 0.138 (\text{การใ้เรียนใ้รู้ของบุคคล}) + 0.113 (\text{วิสัยทัศน์ร่วมกัน})$$

### 2) ความสามารถด้านความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความเข้าใจในระบบขั้นตอนการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรี้นรู้ ด้านการใ้เรียนใ้รู้ของบุคคล โดยตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสามารถของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความเข้าใจในระบบขั้นตอนการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 13.436$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) โดยสามารถร่วมอธิบายความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความเข้าใจในระบบขั้นตอนการทำงาน ได้ร้อยละ 4 ( $R^2 \text{adj} = 0.040$ ) ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความสามารถด้านความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน

ตัวแปร	b	Beta	t	sig	R	R <sup>2</sup> adj
การใ้เรียนใ้รู้ของบุคคล	0.168	0.207	3.66	<0.001	0.207	0.040
ค่าคงที่	2.958		(F = 13.436, p-value < 0.001)			

\* ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.12 ได้ผลการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นสมการ ดังนี้

$$Y_{\text{ความเข้าใจในระบบ}} = 2.958 + 0.168 (\text{การใ้เรียนใ้รู้ของบุคคล})$$

### 3) ความสามารถด้านความละเอียดรอบคอบ

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความละเอียดรอบคอบ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรี้นรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ โดยตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสามารถของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความละเอียดรอบคอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 6.473$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) โดยสามารถร่วมอธิบาย

ความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความ  
ละเอียดรอบคอบ ได้ร้อยละ 1.8 ( $R^2 \text{ adj} = 0.018$ ) ดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความสามารถด้านความ  
ละเอียดรอบคอบ

ตัวแปร	b	Beta	t	sig	R	$R^2 \text{ adj}$
การคิดเชิงระบบ	0.148	0.146	2.544	0.011	0.146	0.018
ค่าคงที่	3.079		(F = 6.473, p-value = 0.011)			

\* ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.13 ได้ผลการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นสมการ ดังนี้

$$Y_{\text{ความละเอียดรอบคอบ}} = 3.079 + 0.148(\text{การคิดเชิงระบบ})$$

#### 4) ความสามารถด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความสามารถด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว  
ได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการฝึกอบรม ใฝ่รู้ของบุคคล ปัจจัยการสื่อสาร ด้าน  
การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา, คุณภาพของสื่อ ปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้าน  
อุปกรณ์นำเสนอข้อมูล โดยตัวแปรอิสระทั้งสี่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสามารถของ  
พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 7.112, p-value < 0.001) โดยสามารถร่วมอธิบายความสามารถของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว  
ได้ร้อยละ 7.5 ( $R^2 \text{ adj} = 0.075$ ) ดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ค่าสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของความสามารถด้านความ  
ยืดหยุ่นและการปรับตัว

ตัวแปร	b	Beta	t	sig	R	$R^2 \text{ adj}$
การฝึกอบรมใฝ่รู้ของบุคคล	0.149	0.167	2.964	0.003	0.296	0.075
การติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา	0.151	0.146	2.596	0.010		
คุณภาพของสื่อ	0.106	0.141	2.526	0.012		
อุปกรณ์นำเสนอข้อมูล	-0.118	-0.111	-1.989	0.048		
ค่าคงที่	2.671		(F = 7.112, p-value < 0.001)			

\* ค่าระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

จากผลการศึกษารายที่ 4.14 ได้ผลการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ซึ่งเป็นสมการ ดังนี้

$$Y_{\text{ความยืดหยุ่นฯ}} = 2.671 + 0.167(\text{การใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล}) + 0.151(\text{การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา}) + 0.106(\text{คุณภาพของสื่อ}) - 0.118(\text{อุปกรณ์นำเสนอข้อมูล})$$

## 4.2 การอภิปรายผล

จากผลที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ สำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้

### 4.2.1 ด้านความสามารถของพนักงาน

ความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) พิจารณาตามองค์ประกอบทั้ง พบว่ามีรายละเอียด ดังนี้

ผลการศึกษาศามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ด้านความละเอียดรอบคอบ และด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว พบว่า ความสามารถของพนักงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของธุรกิจงานมีความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติที่ดีและมีความรู้ความสามารถ ดังนั้นพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานในองค์กรจึงต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกโดยต้องผ่านเกณฑ์การพิจารณาที่องค์กรตั้งไว้เป็นมาตรฐานในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป อีกประการหนึ่งจากผลการวิจัยพบว่า จำนวนพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีร้อยละ 49.50 ดังนั้น พนักงานส่วนใหญ่จึงมีความรู้ความสามารถในระดับที่พอเพียงกับการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป อีกทั้งพนักงานมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบในหน้าที่ ต้องการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้อย่างดี จึงมีการเรียนรู้และศึกษาเพิ่มเติมในสายงานที่ตนรับผิดชอบเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร ดังนั้นจากการพัฒนาตนเองในหลายๆ ด้านจึงมีผลต่อความสามารถของพนักงาน และในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการประเมินความสามารถด้วยตนเอง (self rating) ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะไม่ประเมินตนเองให้อยู่ในระดับต่ำและไม่สูงมากเกินไป (พิมพกานต์ ไชยสังข์, 2546)

ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความสามารถในแต่ละด้าน พบว่า ความสามารถด้านการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความละเอียดรอบคอบ ด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว และด้านความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจ

เป็นเพราะแนวนโยบายขององค์กรที่มุ่งให้ความสำคัญเรื่องการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูปบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้นพนักงานในองค์กรจึงมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามแนวนโยบายดังกล่าว จึงพยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นขึ้น (วาสนา วงศ์สิทธิ์, 2543)

ความสามารถของพนักงานโดยรวม จากการศึกษ พบว่า ความสามารถโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก ผู้ใช้ระบบมีความรู้พื้นฐานในการประยุกต์ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถสร้างรูปแบบของแบบฟอร์ม เอกสาร และรายงานต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบสามารถตอบข้อซักถามต่างๆ เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานแก่ผู้อื่นได้ สามารถวางแผนงาน และวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้ รวมทั้งสามารถตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ของตนเองได้ รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในช่วงเวลาและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนสามารถทำงานที่หลากหลายซึ่งแตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ

ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ที่ศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในภาค 5, พิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546) ศึกษาสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง, ดุษฎี ยินดีผล (2550) ศึกษาจิตความรู้ความสามารถของพนักงานผู้ทำหน้าที่กรให้สินเชื่อเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย, เขมรดี มาสิงบุญ (2534) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ของประชิด ศราชนันท์ (2532 ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

**4.2.2 ข้อมูลลักษณะความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ต่อปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร ปัจจัยเรื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังนี้**

1) ลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ต่อลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.79 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 สอดคล้องกับการศึกษาของดวงทิพย์ อวคร่าง (2550) ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

ปัจจัยด้านการใฝ่เรียนรู้ใฝ่รู้ของบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.78 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 คะแนน พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) สนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ข้อมูลจากแหล่งๆ ภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนเอง ได้ แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานของตนเองกับสมาชิกในเครือข่ายเป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการพัฒนากรอบความคิด ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.79 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คะแนน พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีการวางแผนพัฒนากรอบความคิดให้พนักงานวิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบในงานของตนได้ สามารถอธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานผิดพลาด ส่งผลให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านการมีวิสัยทัศน์ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 คะแนน พบว่า พนักงานในองค์กรมีความรู้และเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ เป้าหมายขององค์กร และแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.84 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คะแนน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น และองค์กรส่งเสริมบรรยากาศในการยอมรับ เปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน

ปัจจัยด้านการคิดเชิงระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.81 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 คะแนน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

สามารถอธิบายวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานของตนเอง และสามารถเรียงลำดับหมวดหมู่งานที่ตนเองได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี

2) การสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.41 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คะแนน สอดคล้องกับการศึกษาของ กุระต้อง พิกุลศรี (2548) เรื่องการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ ปัญหาอุปสรรคการสื่อสารภายในองค์กรต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมีรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวค่อนข้างมาก การมีขั้นตอนลำดับขั้นที่ทำให้การสื่อสารล่าช้าและมีโอกาสบิดเบือนได้ง่าย การมีอุปกรณ์สื่อสารไม่เพียงพอ การมีบรรยากาศไม่เอื้ออำนวยต่อการสื่อสารส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา ในส่วนคำถามเชิงบวกพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและที่ปรึกษายู่ในระดับสูง ซึ่งน่าจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ในส่วนคำถามเชิงลบกลับพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับคำแนะนำหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานจากหัวหน้าและที่ปรึกษาเท่าที่ควร ดังนั้นภาพรวมของปัจจัยการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษาภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านวิธีที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา, ลายลักษณ์อักษร และภาพ ในส่วนคำถามเชิงบวกการเผยแพร่ข่าวสารทางเอกสารและทางประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรมีน้อย และในส่วนคำถามเชิงลบพบว่า การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติ การสื่อสารทางวาจาทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน และการสื่อสารที่มีรูปแบบเป็นทางการมีความล่าช้าอยู่ในระดับสูง ดังนั้นภาพรวมปัจจัยวิธีที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ปัจจัยด้านคุณภาพของสื่อ ในส่วนคำถามเชิงบวก สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร ในองค์กรมีประโยชน์ และได้รับความสนใจจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เป็นอย่างดี แต่ในส่วนคำถามเชิงลบกลับพบว่า ส่วนใหญ่คำประกาศและหนังสือเวียนที่ทางองค์กรใช้แจ้งข่าวมีข้อความหรือประโยคที่ยากแก่การเข้าใจ และประกาศเสียงตามสายรับฟังไม่ชัดเจนมักมีเสียงรบกวนอยู่เสมอ ดังนั้นภาพรวมคุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

3) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.38 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 คะแนน สอดคล้องกับการศึกษาของมณฑลเหอไซ่ หอมสร้อย (2548) พบว่า ปัญหาที่พบจากการศึกษาความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดเชียงราย นโยบายไม่ชัดเจน งบประมาณไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ไม่มีศูนย์ควบคุมระบบ ขาดแคลนบุคลากรในการดูแล ระบบงานยุ่งยาก อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย จำนวนเครื่อง ไม่เพียงพอกับความต้องการ ระบบอินเทอร์เน็ตช้าไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

ปัจจัยด้านหน่วยประมวลผลกลาง ในส่วนคำถามเชิงลบ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์หรือ อุปกรณ์มีสภาพเก่าและไม่มีคุณภาพค่อนข้างสูง รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ ดังนั้นภาพรวมหน่วยประมวลผลกลางอยู่ในระดับต่ำ

ปัจจัยด้านอุปกรณ์นำเข้า คำถามเชิงลบ พบว่า ส่วนใหญ่เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และอุปกรณ์นำเข้าที่ใช้งานอยู่เดิมมักเกิดปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง ดังนั้นภาพรวมปัจจัยอุปกรณ์นำเข้าอยู่ในระดับต่ำ

ปัจจัยอุปกรณ์ด้านการสื่อสาร คำถามเชิงลบ พบว่า ส่วนใหญ่การเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการ ล้มเหลวบ่อยครั้ง และเครือข่ายข้อมูลที่ล้มเหลวล่าช้าส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ดังนั้นภาพรวมอุปกรณ์ด้านการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ

#### 4.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร ปัจจัย เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

สมมติฐาน: ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ การสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีอิทธิพลต่อความสามารถโดยรวมของพนักงาน

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ใฝ่รู้ของบุคลากร และด้านการ มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.001$ ) องค์การแห่งการเรียนรู้ เป็น



กระบวนการที่มุ่งเน้นกระตุ้น แรงเร้า และจงใจให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อขยายศักยภาพของตนเองและขององค์กร ในการที่จะลงมือปฏิบัติภารกิจงานให้สำเร็จลุล่วง โดยอาศัยรูปแบบของ การทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบที่จะประสานกันเพื่อให้เกิดเป็นความได้เปรียบที่ยั่งยืนต่อการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ตลอดไป

ปัจจัยการสื่อสาร ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.001$ ) หัวหน้างานดูแลให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน คอยให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้แก่พนักงาน ดังนั้นการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ในรูปแบบและวิธีการต่างๆ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ ชื่นชมและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรทำให้พนักงานมีโอกาสดำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางการดำเนินงานขององค์กรช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานได้ ส่งผลให้ผลงานปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผล

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) วิเคราะห์โดยถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน จากการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมอธิบาย ความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยด้านใฝ่เรียน ใฝ่รู้ของบุคคล ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และปัจจัยการสื่อสารด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา โดยสามารถร่วมกันทำนายความสามารถของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ วิมลรัตน์ อ่อนล่อง (2547) ที่พบว่าการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ที่สอดคล้องคือ การใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล การพัฒนากรอบความคิด วิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ จากการศึกษาของ สาคร ใจพยอม (2531) พบว่าปัจจัยที่สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน แรงจูงใจด้านผู้บังคับบัญชา และการบริหาร ซึ่งจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ตัวแปรที่มีความสอดคล้องที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถของพนักงานได้ คือ ปัจจัยลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิภาพการทำงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) และเพื่อศึกษาระดับความสามารถของพนักงานเพื่อรองรับการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ทั้ง 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ และสุรินทร์ ซึ่งเป็นการทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรแบบทราบประชากรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 301 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multiple Random Sampling) โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ มีโอกาสถูกเลือกเท่ากัน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งใช้สถิติในการวิจัยดังนี้ การวิเคราะห์เพื่ออธิบายระดับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร ปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และปัจจัยความสามารถ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถ สถิติที่ใช้คือ ค่า t-test และ F-test(one-way ANOVA) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์กับความสามารถ สถิติที่ใช้คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงาน สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีอิทธิพลต่อความสามารถโดยรวมของพนักงาน

1. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับการศึกษา ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานระหว่างเพศ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยความสามารถของพนักงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

2. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผลการทดสอบความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ในด้านระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล ( $r = 0.303$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ( $r = 0.104$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

4. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการสื่อสารกับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา ( $r = 0.192$ ,  $p\text{-value} < 0.001$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

5. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ประกอบไปด้วย หน่วยประมวลผลกลาง อุปกรณ์นำเข้า อุปกรณ์ทางการนำเสนอข้อมูล และอุปกรณ์ด้านการสื่อสารไม่

มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

6. สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการสื่อสาร และปัจจัยเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) จากการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระที่ถูกนำเข้ามาสมการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันและ ปัจจัยการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ได้ร้อยละ 12.60 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .367 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มาเขียนสมการจะได้สมการถดถอยพหุ คือ

$$\text{ความสามารถ} = 2.473 + 0.142(\text{การใฝ่เรียนใฝ่รู้ของบุคคล}) + 0.091(\text{วิสัยทัศน์ร่วมกัน}) + 0.090(\text{การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา})$$

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ผู้บริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ควรพิจารณาจัดสรรและจัดเตรียมพนักงานก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงาน โดยพิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจงานที่รับผิดชอบเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาสมรรถภาพบุคคล

2) ควรจัดระบบการประเมินผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยควรมีการประชุมทีมเพื่อพิจารณาเกณฑ์ประเมินผลร่วมกัน ทั้งนี้ควรนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและความตั้งใจ ในการดำเนินงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มาประกอบการพิจารณา เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3) ควรมีการประเมินสถานะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทุก 6 เดือน ในช่วง 2 ปี แรก หลังจากนั้นควรประเมินทุกๆ ปี เพื่อทราบสถานะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และนำมาเปรียบเทียบพัฒนาการของการเรียนรู้ในระดับชั้นต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย ครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เท่านั้น ควรขยายผลการศึกษากับกลุ่มประชากรในธุรกิจอื่น หรือธุรกิจเดียวกันแต่องค์กรอื่น เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

2) ควรมีการเปรียบเทียบความสามารถพนักงานระหว่างหน่วยงาน ว่ามีความสามารถรายด้านแตกต่างกันอย่างไร เพื่อการวางแผนพัฒนาพนักงาน การปรับตำแหน่งงาน การคัดเลือกพนักงาน และการจัดวางพนักงานลงในตำแหน่งงานที่เหมาะสมในหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป

3) ควรศึกษาความสามารถของพนักงาน ซึ่งได้แก่ การใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ความเข้าใจในระบบขั้นตอนการทำงาน ความละเอียดรอบคอบ และความยืดหยุ่นและการปรับตัวมีผลต่อการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก

4) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรในสมการร่วมกันพยากรณ์ความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ได้ร้อยละ 13.80 ดังนั้น ยังคงมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวกับความสามารถของพนักงานได้อีก จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่มีความสอดคล้องกับความสามารถของพนักงานเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร การฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อให้การวิจัยมีความครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก

## รายการอ้างอิง

- กาญจนา นุใจกอง. (2546) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน  
ในพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาอุตสาหกรรม และ  
องค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การสุ่มตัวอย่าง [ออนไลน์] ได้จาก: <http://www.watpon.com/Elearning/res22.html>
- กุระต้อง พิภพศรี. (2548). การสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณี  
ข้าราชการสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ. วารสารศาสตรมหา  
บัณฑิต(การสื่อสารภาครัฐและเอกชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลวัฒน์ อังกสิทธิ์. (2551). ปัจจัยทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของ  
สมาชิกชุมชนเสมือน กรณีศึกษา กลุ่มสมาชิกของเว็บไซต์ชุมชนกีฬาอีสปอร์ตในประเทศไทย.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เขมารดี มาสิงบุญ. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการ  
ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ. ศุภศาสตรมหาบัณฑิต การ  
บริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรงค์ สมใจ. (2547). ปัญหาและอุปสรรคของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศไทย วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร  
เหนือ.
- จิตรภรณ์ บุญเกียรติ. (2537). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งาน  
ประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการ. ศุภศาสตรมหาบัณฑิต เทคโนโลยีการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาลิน นานา. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และ  
การทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นกับอเมริกัน.  
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการประชาสัมพันธ์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมพูนุท ดวงมาก. (2547). การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท  
ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน  
อาชีวศึกษา เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- ณัฐจิรา รัตนชาญพิชัย. (2544). **ปัจจัยพยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คนัย เทียนพุด. (2540). **กลยุทธ์การพัฒนาคณะสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บ็ุกเบงก์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คลฤทธิ คำก่อน. **การจัดการความรู้** (2548) [ออนไลน์] ได้จาก:  
[http://www.npru.ac.th/km/webdev/u\\_news/download.php?file=20060208140806](http://www.npru.ac.th/km/webdev/u_news/download.php?file=20060208140806)
- คุณดาว ดวงเด่น. (2540). **การพัฒนาอาชีพโดยเน้นขีดความสามารถ กรณีศึกษา พนักงานสายเงิน ฝาก-บัญชี ธนาคารไทยทูลุ จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คุณฤทัย ยินดีผล. (2550). **ขีดความสามารถของพนักงานผู้ทำหน้าที่การให้สินเชื่อเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ดวงทิพย์ อวรวง. (2550). **การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). **องค์การและการบริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย วรพงศธร. (2543). **หลักการวิจัยทางสาธารณสุขศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพงษ์ ผุดผ่อง. (2547). **การศึกษาความคิดเห็น ต่อความพร้อมในการดำเนินงานตามโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้ราษฎรในชนบท ระยะที่ 3 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชัยภูมิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นพพล จันทสร. (2547). **การศึกษาปัญหาการใช้ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด** วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นพวรรณ รัศยุติธรรมกุล. (2544). **การศึกษาการนำซอฟต์แวร์ ERP (Enterprise Resource Planning) มาประยุกต์ใช้ในงานองค์กรไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นฤมล ชยาธารักษ์. (2542). ผลกระทบของนวัตกรรมการสื่อสารต่อสถาบันครอบครัวไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. (2540). การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). การวิจัย การวัดและประเมินผล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์.
- บุษยมาส มารยาตร์. (2542). การประเมินขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชิด ศรารักษ์. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลังกับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. (2546). สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทยา นันทวิจิตร. (2541). การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานสินเชื่อ: กรณีศึกษาพนักงานสินเชื่อระดับหัวหน้าหน่วยอำเภอในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทักษ์ สายสมาน. (2546). ความสามารถในการปฏิบัติงานและแนวทางเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์ จำกัด เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาสาขาวิชาการธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พีรบุษ ทรงจักรแก้ว. (2537). พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน). วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- เพ็ญศรี ทับทิม. (2541). **สภาพและปัญหาการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคพาสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ไพศาล มงคลเสารัฐสุข. (2533). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปี 4**. คุรุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรินธร ต้นสุเทพวีรวงศ์. (2544). **เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตกับการปรับระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ขององค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ E-Business** งานวิจัยเฉพาะกรณีตามหลักสูตรวิทยาศาสตร (การบริหาร โทรคมนาคม) มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภิญศิริ ทองสมจิตต์. (2550). **ศักยภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราชที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(จิตวิทยาการศึกษาและแนะแนว) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณเฑียร หอมสร้อย. (2548). **ความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- มาริสา ไกรฤกษ์. **การพัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้ฐานความรู้ [ออนไลน์] ได้**  
จาก: [http://nu\\_elearning.kku.ac.th/researchu/knowlegd/content\\_1.html](http://nu_elearning.kku.ac.th/researchu/knowlegd/content_1.html)
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). **การติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทซีเทคเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วสันต์ ศรีพิพัฒน์. (2545). **การประยุกต์ใช้แนวคิดทางด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยลักษณะ.
- วิโรจน์ สุริยะวิจิตรวงศ์. (2545). **ปัญหาอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรขนาดใหญ่ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ซีเลชติกา (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิมลรัตน์ อ่องล่อง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มพยาบาล การปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิบูลย์ วิชาศาสตร์. (2538). สภาพและปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 9. คุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา วงศ์สิทธิ์. (2543). การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2544). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร สงบภัย. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตตะวันออก. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สมรัก วงศ์หทัยไพศาล. (2542). การบริหารโดยพื้นฐานความสามารถ ทศนคติพนักงานกลุ่มชินวัตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนัตร์ ใช้ไหวพริบ. (2542). การใช้เครือข่ายสารสนเทศในองค์กรของพนักงานกลุ่มในบริษัทแทค. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัญสินธุ์. (2540). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บริษัท เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.
- สุพัตรา กลัมพะสุด. (2541). ชีตความสามารถของพนักงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาคร ใจพยอม. (2531). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สาโรจน์ แผงยัง. (2539). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของนักฝึกอบรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ศิริพร ทองบุญเกื้อ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย  
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้  
ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำเร็จ จันทรสวรรณ และสุวรรณ บัวทวน. (2547). สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์.  
ขอนแก่น: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุษา แก้วอำภา. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารขององค์กร การเพิ่มคุณค่าใน  
งาน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลประจำการ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน  
โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
การพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ai-Hwa Quek. (2005). **Learning for the workplace : a case study in graduate employee's  
generic competencies** [On-line] Journal of Workplace Learning; Volume : 17 Issue: 4.
- Arnold, H.J. and Feldman, D.C. (1986). **Organization Behavior**. New york: McGraw-Hill Book.
- Becker, B.E., M.A. Huselid, and D. Ulrich. (2001). **The HR Scorecard : Linking People,  
Strategy, Performance**. Boston: Harvard Business School Press.
- Cherry, C. (1978). **Human Communication**. New York: The Free A Review, A survey and A  
Criticism. New York: hole Rinehart & Winston.
- Marquardt, M. & Reynolds, A. (1991). **The Global Learning Orgaization**. New York : Irwin  
Professional Publishing.
- Mondy, R. Wayne and Premeaux, Shane R. (1993). **Management: Concepts, Practices, and  
Skills**. [n.p.: n.p.].
- Gavin, D.A. (1993). **Building a Learning Organization**. Harvard.
- Hearn, G., et al. (1997). "Defining Generic Professional Competencies in Australia : Toward a  
Framework for Professional Development". **Asia Pacific Journal of Human  
Resource**. 34(January) 157-180.
- Hosmer DW, Lemeshow S. **Applied Logistic Regression**. New York: John Wiley & Sons;  
2000.

- Pamela S. Lewis, Stephen H. Googman, Patricia M. Fandt. (2004). **Management Challenges for Tomorrow's Leaders**. Edition 4 South-Western: Transcontinental Printing Beauville.
- Paul M. Muchinsky. (2003). **Psychology Applied to Work**. Edition 7 South-Western: Kristine Waller.
- Pedler, M., Burgoyne, J. & Boydell, T. (1991). **The Learning Company: A strategy for Sustainable Development**. Maidenhead: McGraw-Hill.
- Senge, P.M. (1990). **The Fifth Discipline: The art and practice of the learning organization**. New York: Doubleday.
- Smith, M. and I. Robertson.(1992). "Assessing Competencies". **Designing and Achieving Competency: Competency-Based Approach to Developing People and Organizations**.Great Britain:McGraw-Hill Book Company Europe'
- Tomas G. Cummings, Christopher G. Worley. (2005). **Organization Development & Change**. Edition 8 South-Western : West.
- Wendell L. French, Cecil H. Bell, Jr, Robert A. Zawacki. (2005). **Organization Development and Transformation Managing effective change** Singapore.
- Xiaohong Liu, Da Ruan, Yang Xu. (2005). **A study of enterprise human resource competence appraisalment** [On-line] Journal of Enterprise Information Management; Volume: 18 Issue: 3.

## ภาคผนวก

### แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

#### เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

สำหรับธุรกิจหลักของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งศึกษาข้อมูลบางประการ โดยผลจากการศึกษารั้งนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่เป็นรายบุคคล เพียงแต่นำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1	แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วยข้อความ	4	ข้อ
ตอนที่ 2	แบบประเมินเกี่ยวกับลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยข้อความ	15	ข้อ
ตอนที่ 3	แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อความ	10	ข้อ
ตอนที่ 4	แบบสอบถามเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	8	ข้อ
ตอนที่ 5	แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถของพนักงาน	17	ข้อ

ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อความ และทุกตอนตามความเป็นจริงเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพราะแบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นจึงสามารถนำไปใช้ในการวิจัย

ขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่าน

นางสาวกนกพรรณ ปานมา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

--	--	--

### แบบสอบถามประกอบการวิจัย

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านลงใน  ข้อความ  
นั้นตรงความรู้สึกและความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด  
ที่กำหนดให้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

3. ระดับตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน

ระดับผู้บริหาร

ระดับปฏิบัติการ

4. ประสบการณ์การทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี  5-10 ปี

11-15 ปี  มากกว่า 15 ปี

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

**คำชี้แจง** กรุณาพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ ว่าท่านมีการเรียนรู้ในแต่ละข้อความได้มาก  
น้อยเพียงใด โดยให้คะแนนเต็ม 5 ท่านจะให้คะแนนสำหรับแต่ละข้อความ  
เท่าไร แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อ

สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร	ลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้				
	5	4	3	2	1
<u>การเรียนรู้ใฝ่รู้ของบุคคล</u>					
1.แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือ โครงการที่องค์กรจัดขึ้น					
2.เรียนรู้ข้อมูลต่างๆจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับสายงานของตนได้					
3.แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานของตนกับสมาชิกเครือข่ายได้					
<u>การพัฒนากรอบความคิด</u>					
4.รวบรวมและติดตามข้อมูลต่างๆทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้					
5.วิเคราะห์และแจกแจงถึงสาเหตุและประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความรับผิดชอบในงานของตนได้					
6.อธิบายได้ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด					
<u>การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน</u>					
7.รู้และเข้าใจถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร					
8.มีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางหรือวิธีการที่จะสนองตอบวิสัยทัศน์และภารกิจของหน่วยงาน					
9.แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น					
<u>การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม</u>					
10.รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง					
11.เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่ทีมงานจัดขึ้น					
12.ส่งเสริมบรรยากาศของการสนับสนุน การยอมรับ และการเปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกันภายในทีมงาน					
<u>การคิดเชิงระบบ</u>					
13.สามารถจัดหมวดหมู่หรือกลุ่มของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ					
14.อธิบายวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงานของตนที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันได้					
15.สามารถชี้แจงเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องกัน					

- ตอนที่ 3**      แบบประเมินเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร
- คำชี้แจง**      กรุณาพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ ว่าท่านมีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารแต่ละข้อความได้มากน้อยเพียงใด โดยให้คะแนนเต็ม 5 ท่านจะให้คะแนนสำหรับแต่ละข้อความเท่าไร? แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อ

สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร	ลักษณะการติดต่อสื่อสาร				
	5	4	3	2	1
<b>การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและที่ปรึกษา</b>					
1. หัวหน้างานหรือที่ปรึกษาไม่ค่อยให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้แก่ท่าน					
2. ท่านเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานและที่ปรึกษา					
<b>วิธีที่ใช้ในการสื่อสาร ทางวาจา, ด้วยลายลักษณ์อักษร, ด้วยภาพ</b>					
3. การสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมีขั้นตอนยุ่งยากในการปฏิบัติ					
4. การสื่อสารทางวาจาทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน					
5. การเผยแพร่ข่าวสารทางเอกสาร					
6. การเผยแพร่ข่าวสารทางประชาสัมพันธ์					
7. การสื่อสารที่มีรูปแบบเป็นทางการ เช่น คำสั่ง หรือหนังสือสั่งการ					
<b>คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร</b>					
8. สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร ในองค์กรได้รับความสนใจจากพนักงานเป็นอย่างดีและสื่อดังกล่าวมีประโยชน์					
9. คำประกาศและหนังสือเวียนที่ทางองค์กรใช้แจ้งข่าวสารให้พนักงานมักมีข้อความหรือประโยคที่ยากแก่การเข้าใจ					
10. ประกาศทางเสียงตามสายขององค์กรรับฟังได้ไม่ชัดเจนและมักมีเสียงรบกวนอยู่เสมอ					



- ตอนที่ 4**           แบบประเมินเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
- คำชี้แจง**           กรุณาพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ ว่าสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์แต่ละข้อความได้มากน้อยเพียงใด โดยให้คะแนนเต็ม 5 ท่านจะให้คะแนนสำหรับแต่ละข้อความเท่าไร แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อ

สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร	ลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์				
	5	4	3	2	1
<u>หน่วยประมวลผลกลาง</u>					
1.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ					
2.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้					
<u>อุปกรณ์นำเข้า เช่น แป้นพิมพ์, เมาส์, การป้อนข้อมูลทางจอภาพ</u>					
3.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ					
4.อุปกรณ์นำเข้า มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง เช่น เมาส์เสียบ ฯลฯ					
<u>อุปกรณ์ทางการนำเสนอข้อมูล เช่น เครื่องพิมพ์, จอภาพ, ลำโพง</u>					
5.อุปกรณ์ชำรุดบ่อย ขาดการบำรุงรักษา					
6. ใช้เวลาในการส่งซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ นาน ส่งผลกระทบต่อการทำงาน					
<u>อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร เช่น เครื่องแปลงสัญญาณ, สายนำสัญญาณต่างๆ</u>					
7.การเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว					
8.เครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวล่าช้า					

- ตอนที่ 5**           แบบประเมินเกี่ยวกับความสามารถ (Ability) ของพนักงาน
- คำชี้แจง**           กรุณาพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ ว่าท่านมีความสามารถในการกระทำในแต่ละข้อความได้มากน้อยเพียงใด โดยให้คะแนนเต็ม 5 ท่านจะให้คะแนนสำหรับแต่ละข้อความเท่าไร แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่กำหนดไว้ในแต่ละข้อ

สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร	ระดับความสามารถ				
	5	4	3	2	1
<u>การใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์</u>					
1.สามารถใช้คำสั่งพื้นฐาน เช่น Logon/Off ในการควบคุม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้					
2.ท่านมีความรอบรู้ในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อการปฏิบัติงานประจำวันของท่าน					
3.เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ท่านสามารถค้นหาสาเหตุของปัญหาได้ด้วยตัวเอง					
4.เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง					
5.ท่านคุ้นเคยกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
6.สามารถนำฐานข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์ในงานของตนได้					
<u>ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน</u>					
7.รู้และเข้าใจบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง					
8.สามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการทำงานหลักจากหน่วยงานอื่นๆ ได้					
9.ระบุขั้นตอนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานตนเองได้					
10.ตอบข้อซักถามของผู้อื่นเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ					
<u>ความละเอียดรอบคอบ</u>					
11.รู้และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบของงานที่ได้รับมอบหมาย					
12.สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น					

สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร	ระดับความสามารถ				
	5	4	3	2	1
13.อธิบายได้ถึงผลกระทบที่เกิดจากการทำงานที่ผิดพลาด					
ความยืดหยุ่นและการปรับตัว					
14.เข้าร่วม โครงการหรือกิจกรรมต่างๆที่นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงระบบงานของตน					
15.สามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้					
16.สามารถปรับความคิดของตนให้เป็นไปตามมติของที่ประชุมกลุ่มได้					
17.สามารถนำวิธีการทำงานใหม่ๆมาใช้ในการบริหารงานของกลุ่มได้					

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัติผู้เขียน

นางสาวกนกพรรณ ปานมา เกิดเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2521 ภูมิลำเนาเดิมเป็นชาว  
จังหวัดนครราชสีมา จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนมารีย์วิทยา  
นครราชสีมา และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)  
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา และศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการ  
มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
จังหวัดนครราชสีมา

ปัจจุบันปฏิบัติราชการแผนกคลังพัสดุบริการนางรอง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง  
จังหวัดบุรีรัมย์

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ 74 หมู่ 1 ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา