

องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของ
ของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง
ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

LEARNING ORGANIZATION AFFECTING EMPLOYEES
EFFICIENCY OF ONE OF THE TOYOTA'S DEALERS IN BANGKAPI
AREA IN BANGKOK METROPOLITAN

ทอฝัน เพ็ชรดี¹

สุพาดา สิริกุตตา²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้กำหนดจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานจำนวน 258 คน ผลการวิจัย พบว่า

พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท สังกัดฝ่ายการตลาด การขาย และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมากทุกด้าน นอกจากนี้พนักงานยังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุนอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้ ประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า

Abstract

This research was aimed at studying the factors of demography, the factors of five principles for developing learning organization, and the factors of characteristics of

¹ สาขาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

learning organization affecting employees' efficiency of one of Toyota's dealers in the Bangkok area in Bangkok metropolitan. Questionnaires were used to gather data from 258 employees.

The study showed that most respondents were female, aged between 30-39 years old. They were educated to bachelor's degree level. Their incomes were between 20,001 – 30,000 Baht per month. They were working in marketing and sales departments with professional experience of five years or lower. The respondents had overall opinions about the factors of the five principles for developing learning organization, covering personal mastery, mental models, building shared vision, team learning, and systematic thinking, all at high levels. Besides this, they also had overall opinions on the factors of characteristics of learning organization, covering corporate learning culture, empowerment, learning technology, and supportive atmosphere at high levels.

Keywords: Learning organization, Efficiency, Toyota's dealers

บทนำ

อุตสาหกรรมหลายประเภท รวมถึงอุตสาหกรรมค่ารถยนต์ต่าง ๆ ทั้งยุโรป อเมริกาเหนือ รวมถึงเอเชีย ต่างพยายามนำเสนอกิจกรรมการแข่งขันต่าง ๆ มาจูงใจลูกค้าเพื่อกระตุ้นยอดขายให้ได้มากที่สุด ส่งผลให้องค์กรและบริษัทต่าง ๆ ต้องปฏิรูปตนเองเพื่อความอยู่รอดกัน อย่างเต็มที่ในทุกด้านรวมถึงด้านบุคลากรนั้น ธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีการคัดสรรบุคลากรที่ดี มีคุณภาพ เข้ามาร่วมงาน เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวโน้มใหม่ในด้านการบริหารจัดการที่มุ่งทั้งการปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์กร เป็นองค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก เป็นระบบบริหารที่เป็นหนทางแห่งการพัฒนาองค์กรให้เกิดเป็นศักยภาพ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวมานี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า แห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบริษัท ที่มีความน่าเชื่อถือ อันเนื่องมาจากการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน อีกทั้งผู้บริหารของบริษัทฯ เป็นผู้บริหารที่ได้รับการยกย่อง และเป็นที่รู้จักในวงการนี้ ซึ่งบริษัทฯ มีการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง และมีความเชื่อมั่นว่าพนักงานคือทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ นำไปสู่ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุน ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้อ้างอิงถึงแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, น.41) และ เบเรลสัน และสไตเนอร์ (อ้างถึงใน ชิบ จิตนิยม, 2534, น.27) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

วินัย 5 ประการ ต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ อันเป็นองค์กรที่เอื้อให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองและผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา โดยใช้แนวทางการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยได้อ้างอิงถึงทฤษฎีของ ปีเตอร์ เซนเก้ (Peter Senge, 1990, p.3) ในการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบที่สามารถร่วมทำนุบำรุงการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่มีความยืดหยุ่น ไม่หยุดนิ่ง ต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และต้องมีการแบ่งปันเผยแพร่ความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยได้อ้างอิงถึงทฤษฎีของ มาร์ควาร์ดท์ และเรย์โนลด์ (Marquardt & Reynolds, 1994, pp. 22) ในการวิเคราะห์ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้เลือกมา 4 ด้านจาก 11 ด้าน ของทฤษฎี ได้แก่ วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุน ในการวิเคราะห์ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่สามารถร่วมทำนุบำรุงการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน การเกิดขึ้นของประสิทธิภาพ (Efficiency) ของงานอย่างต่อเนื่องนั้น จะเป็นผลลัพธ์สำคัญที่ได้มาจากองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารงานยุคใหม่ สามารถเผชิญภาวะการแข่งขันทุกรูปแบบ และมีความได้เปรียบที่ยั่งยืนตลอดไป ซึ่งผู้วิจัยได้อ้างอิงถึงแนวความคิดของ ดิน ปรัชญาพฤทธิ์ (2534, น. 12-14) ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย กระบวนการบริหาร และผลลัพธ์ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านวินัย 5 ประการ ต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 568 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548, น. 194) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณตามสูตรจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 235 คน และได้เพิ่มเติมอีก 10 เปอร์เซ็นต์ รวมกลุ่มตัวอย่าง 258 คน โดยใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) เพื่อสุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่าย และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือเป็นแบบสอบถามซึ่งไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยวิธีคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, น. 449-450) ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ พบว่า

วินัย 5 ประการ ต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ .802, .886, .855, .839 และ .700 ตามลำดับ

ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ .826, .789, .824, และ .881 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพการทำงานจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพการทำงานจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ .876, .813 และ .906 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท สังกัดฝ่ายการตลาด การขาย และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านวินัย 5 ประการ ต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพการทำงานจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพการทำงานจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฝ่ายงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ทางด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฝ่ายงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายน้อยกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี อีกทั้งพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน

20,001 – 30,000 บาท รวมถึงพนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดฝ่ายการตลาด การขายมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย มากที่สุดสุดท้าย พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่ายมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6–10 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป แต่น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6–10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11–15 ปีและระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี รวมถึงพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11–15 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ทางด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฝ่ายงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหารมากที่สุด ซึ่งระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร น้อยกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี อีกทั้งพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป รวมถึงพนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัด ฝ่ายการตลาด, การขาย มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย มากที่สุด สุดท้ายพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6–10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี แต่พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์น้อยกว่าเพศหญิง ซึ่งพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของ

ผลลัพธ์มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี และ 30-39 ปี อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี ซึ่งระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์น้อยกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี อีกทั้งพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป สุดท้ายพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11–15 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี ทั้งนี้พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6–10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11–15 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการ ต่อการพัฒนางองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนางองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 54.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนางองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด และการเรียนรู้เป็นทีม สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร ได้ร้อยละ 42.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนางองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด การเรียนรู้เป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ และวิสัยทัศน์ร่วม สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ ได้ร้อยละ 33.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วัฒนธรรม การเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุน สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน และบรรยากาศที่เกื้อหนุน สามารถร่วมทำนาย

ประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ใต้ร้อยละ 42.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และการเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร ใต้ร้อยละ 38.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุน สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ใต้ร้อยละ 23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฝ่ายงานที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์น้อยกว่าเพศหญิง โดยพฤติกรรมการทำงานของเพศหญิงมีความตั้งใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย ส่งผลให้ทำงานได้ทันเวลา และผลงานมีคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เบเรลสัน และสไตเนอร์ (อ้างถึงใน ชิบ จิตนิยม, 2534, น.27) กล่าวว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายไว้ต่างกัน จึงส่งผลให้พฤติกรรมของหญิงและชายต่างกันด้วย ซึ่งเพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ส่งผลทำให้เกิดเพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์มากกว่า

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีอายุที่มากจะมีประสบการณ์ทำงานมาหลายปี ส่งผลให้เกิดความชำนาญในการทำงานมากกว่า ทำให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2550, น. 259-260) กล่าวว่า สำหรับบุคคลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมใน

การปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งดูจากลักษณะงานที่รับผิดชอบของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีรูปแบบงานที่ต้องใช้กระบวนการวิเคราะห์และตัดสินใจที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน ส่งผลให้บางขั้นตอน อาจจะไม่ได้ช่วยลดต้นทุนและใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติให้เสร็จสิ้นแต่ละภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรา บุปผามาลา (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพ จากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มากที่สุด พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพ จากแง่มุมของผลลัพธ์ มากที่สุด ซึ่งจากผลการตอบแทนที่ดีกว่าของพนักงานแต่ละคน พนักงานที่มีรายได้สูงกว่าจะมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทกับการปฏิบัติงานในแต่ละอย่าง โดยสอดคล้องกับการช่วยลดต้นทุนขององค์กร การบริหารงานในส่วนต่าง ๆ ทำให้งานออกมามีคุณภาพและสมบูรณ์แบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำจิต ชาวันดี (2544) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ ซึ่งเมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายได้เพิ่มมากขึ้น พนักงานย่อมมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น และการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพที่ดีย่อมมีผลต่อการพิจารณาปรับรายได้ของพนักงาน จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่พนักงานให้ความสำคัญ

1.5 พนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีฝ่ายงานที่สังกัด ฝ่ายการตลาด การขาย มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของ ค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มากที่สุด ซึ่งพนักงานที่มีฝ่ายงาน

ที่สังกัด ฝ่ายการตลาด, การขาย จะมีการติดต่อประสานงานมากกว่าฝ่ายอื่นๆ และมีโอกาสทำงานนอกสถานที่มากที่สุด ทำให้ ต้องคำนึงถึงการใช้ต้นทุนให้ได้อย่างคุ้มค่า โดยต้องถูกต้องตามระบบที่ได้จัดเตรียมไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตา ยุติ (2548) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของ พนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร และ ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16–20 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร มากที่สุด และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ มากที่สุด ซึ่งระยะเวลาในการทำงานยาว จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานสูง จึงส่งผลให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกัน

2. ปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถร่วมทำนายนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิด และด้านการเรียนรู้เป็นทีม สามารถร่วมทำนายนายประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร และ ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ วิโรจน์ สารัตนะ (2544, น. 9) และวิโรจน์ สารัตนะ และอัญชลี สารัตนะ (อ้างถึงใน นิตยา ดั่งประเสริฐ, 2550, น. 38) กล่าวถึงแบบแผนความคิด ว่าเป็นการสร้างสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรจะทำให้สมาชิกมีการตื่นตัว ทำให้เกิดแรงจูงใจภายใน เข้าใจทักษะความคิด การวางแผน และทักษะในการเรียนรู้ที่มีผลต่อความคิดความอ่าน อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการเกิดประสิทธิภาพการทำงาน และการเรียนรู้เป็นทีม เป็นการเน้นการทำงานสร้างบรรยากาศให้สมาชิกทุกคนในองค์กรทำงานร่วมกันเป็นทีม เกิดความอยากรู้ เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นส่วนรวมเป็นพลังขับเคลื่อนให้เกิดความสำเร็จของทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถร่วมทำนายนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของ

ค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ปีเตอร์ เซนกี (อ้างถึงใน วันทิพย์ สิ้นสูงสุด, 2549, น. 31) กล่าวว่า การคิดเชิงระบบเป็นฐานของพลวัตระบบ (System dynamics) เป็นแนวคิดที่ให้วิถีทางในการเข้าใจเรื่องการทำงาน เป็นองค์ความรู้ และเครื่องมือ ทำให้เข้าใจรูปแบบต่าง ๆ ชัดเจนขึ้น ช่วยเห็นวิธีการเปลี่ยนแปลงอย่างทรงประสิทธิภาพ โดยมองสิ่งต่าง ๆ ในรูปแบบของกระบวนการเป็นวงจรสาระสำคัญของการคิดเป็นระบบคือ การผลัดเปลี่ยนจิตใจ (A shift of mind) ให้มองเห็นสิ่งใด ๆ อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน มีสาเหตุกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่ มองเห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการมากกว่าเป็นแค่ภาพนิ่งเดี่ยวที่ละภาพ ซึ่งการที่คนในองค์กรมีความสามารถที่จะเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ โดยมองเห็นภาพความสัมพันธ์กันเป็นระบบได้อย่างเข้าใจ และมีเหตุมีผลเป็นลักษณะการมองภาพรวม หรือระบบใหญ่ (Total system) ก่อนที่จะมีเป้าหมายในการทำงานอย่างไร แล้วจึงสามารถมองเห็นระบบย่อย (Subsystem) ทำให้สามารถนำไปวางแผนและดำเนินการทำส่วนย่อย ๆ นั้นให้เสร็จทีละส่วนนั้น จะส่งผลถึงประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กร และความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

2.3 ปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวินัยที่ศรัทธาร่วม สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545, น. 24) ที่กล่าวว่า การมีวินัยที่ศรัทธาร่วมกันของคนทั้งองค์กร ต้องเป็นการที่สมาชิกทุกคนได้รับความเข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร และการพัฒนาให้มีวิสัยทัศน์สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้เกิดพลัง และแนวคิดไปในทิศทางเดียวกัน นำพาองค์กรไปสู่จุดหมายของผลลัพธ์ได้ในที่สุด

3. ปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุนสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรส บุณนาถ (2543) กล่าวถึงองค์กรที่มีการปฏิรูปอย่างต่อเนื่อง กระตุ้น อำนาจความสะดวกให้บุคลากรได้ขยายขอบเขตการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มระดับองค์กร โดยบุคลากรได้นำสิ่งที่องค์กรสนับสนุนด้านการเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาตนเองและทีมงาน โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

3.2 ปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย

และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ มาร์ควอร์ดท์ และเรย์โนลด์ (Marquardt, & Reynolds, 1994, pp. 24-28) กล่าวว่าองค์กรที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีความสามารถในการเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจ ลดความรู้สึกต้องพึ่งพิงผู้อื่นในการแก้ไขปัญหา ขยายความสามารถในการเรียนรู้ของตนให้บังเกิดผลงอกงามสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ จะก่อให้เกิดบุคลากรเกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

3.3 ปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศที่เกื้อหนุนสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของมาร์ควอร์ดท์ และเรย์โนลด์ (Marquardt, & Reynolds, 1994, pp. 24-28) กล่าวว่า การมุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เขาได้พัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ อดทนต่อความแตกต่าง ความหลากหลาย ให้ความเท่าเทียมเสมอภาค ให้ความเป็นอิสระ สร้างบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม จะช่วยส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย

จากการศึกษา “องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร” สรุปได้ดังนี้

1. บริษัทควรจะดำเนินนโยบายหรือมีกลยุทธ์ในการจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน โดยเฉพาะ พนักงานเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,001 บาทขึ้นไป สังกัดฝ่ายการตลาด, การขาย ซึ่งมีระยะเวลาทำงานตั้งแต่ 11-20 ปี ซึ่งเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานดียิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เนื่องจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ช่วยทำให้พนักงานได้พัฒนาแบบแผนความคิดของตนเองมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านแบบแผนความคิดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังมีค่าเฉลี่ยรายด้านในระดับมาก

3. ผู้บริหารควรเสริมสร้างค่านิยมในการทำงานเป็นทีม และหากคนเข้าใจในทิศทางขององค์กรแล้ว เขาก็จะยังสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ และจะยังมีขวัญ และกำลังใจมากขึ้น และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นควรเน้นความรับผิดชอบร่วมกัน จะสามารถทำให้พนักงานพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กร

แห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังมีค่าเฉลี่ยรายด้าน ในระดับมาก

4. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสในการมอบหมายงานที่สำคัญ รวมถึงมอบอำนาจปฏิบัติใน งานที่เหมาะสมให้แก่พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้พนักงานได้ พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังมีค่าเฉลี่ยรายด้านที่สูงที่สุด จากปัจจัยลักษณะ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรายด้านที่สูงที่สุดทั้งหมด 2 ด้าน คือ ด้านการเพิ่มอำนาจ ปฏิบัติในงาน และด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้

5. องค์กรควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยีภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้พนักงานได้ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงานของ พนักงาน ตลอดจนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเองด้วย เนื่องจากปัจจัย ทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุม ของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังมีค่าเฉลี่ยรายด้านที่สูงที่สุด จากปัจจัยลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย รายด้านที่สูงทั้งหมด 2 ด้าน คือ ด้านการเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน และด้านเทคโนโลยีสนับสนุน การเรียนรู้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านอื่น ๆ อาทิ ด้านโครงสร้างที่เหมาะสม ด้านการตรวจสอบ ด้านการมีส่วนร่วมสร้างและถ่ายทอดความรู้ ด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ ด้านการย้ำเน้นความมีกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการมี วิสัยทัศน์ร่วมกัน ซึ่งในการศึกษาลักษณะนี้อาจใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ และให้เพิ่ม แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูล แนวคิดเชิงลึก ซึ่งน่าจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และตรงตามสภาพจริงมากขึ้น

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร การจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของพนักงาน ที่จะนำมาซึ่งการต่อยอดพัฒนาองค์กร แห่งการเรียนรู้ ที่สามารถผลิตพนักงานที่มีประสิทธิภาพทางการทำงาน

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิ ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของ พนักงานที่มีองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ทราบถึง ความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ และนำผลที่ได้มา

ปรับปรุงพัฒนาในด้านต่างๆ ให้ตรงกับความคิดเห็น และความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรให้มากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุฬิสร์ และอาจารย์ ดร. วรินทรา ศิริสุทธิกุล ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตา ยุติ. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แอนด์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฬาลักษณ์ ฤภาพรณวิสุทธิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชิบ จิตนิยม. (2534). *ความต้องการข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการเคเบิ้ลทีวี: ศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกของบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล บรอดคาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ไอบีซี)*. วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ติน ปรัชญาพฤทธิ์. (2534). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- น้ำจิต ชาวันดี. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ*. ปริญญาานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิตยา ดั่งวงประเสริฐ. (2550). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชัยโยธิน*. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2549). *การใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อสร้างองค์การใฝ่เรียนรู้ในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: ช่างศึกษาวิจัย.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2544). *โรงเรียน: องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- _____. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2548). *การวิจัยธุรกิจ: ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- _____ และคนอื่นๆ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์.
- เสาวรส บุนนาค. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรา บุปผามาลา. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมไทยจำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Marquardt, & Reynolds, A. (1994). *The global learning organization*. New York: Irwin.
- Senge, Peter. (1990). *The fifth discipline: the art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.