

การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด BUILDING LEARNING ORGANIZATION AN APPROACH FOR HUAWEI TECHNOLOGIES (THAILAND) CO., LTD.

ภรณ์ทิพย์ สมนาน¹
ทิพย์วรรณ งามศักดิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้สำหรับบริษัทฯ ดำเนินการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 200 คน และกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 30 คน ในเรื่องการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ใน 5 ด้าน แบบสอบถามใช้มาตราแบบลิคเคิร์ต (Likert scale) เป็นมาตรวัดผล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มพนักงานเห็นด้วยกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านในระดับเห็นด้วยและและกลุ่มผู้บริหารเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จากผลการศึกษาดังกล่าวได้เสนอแนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้สำหรับบริษัทฯ 2 โครงการดังนี้ 1) โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ 2) โครงการแบ่งปันความรู้และเรียนรู้ร่วมกัน การทำงานเป็นทีมกับการปลูกจิตสำนึกในองค์กร

คำสำคัญ: องค์การแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โซลูชันเทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

This study aimed to evaluate the extent development of a learning organization of Huawei Technologies (Thailand) Co.,Ltd and suggested an approach to develop the Learning Organization for the company. The questionnaires were used to collect data of the five subsystems of the Learning Organization from a sample of 200 employees and 30 executives. Likert scale of five levels were used in the questionnaires. The result showed that the employees were agree to the five subsystems at the level of agree while the executives were agree at the level of mostly agree. Projects were suggested for the building of learning organization for the company, they were: 1) Workshop Training Project for Learning Organization Development and 2) Project for Knowledge and Learning Sharing, Team working and Organizational Awareness.

Keywords: Learning Organization, Building Learning Organization, Information Technology Solution

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

การเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีการปรับตัวและดำรงอยู่ได้ เปรียบเช่นองค์กรใดที่เฉื่อยฉลาดและสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วก็จะก้าวขึ้นไปเป็นองค์กรผู้นำระดับโลก ในทางกลับกันองค์กรใดที่ยังคงดำเนินธุรกิจแบบเดิมๆ ไม่แสวงหาความรู้และล้ำหลังในที่สุดองค์กรนั้นก็อาจจะไม่สามารถอยู่รอดได้ในยุคนี้ แม้จะมีเงินทุนมหาศาลแต่ก็ไม่สามารถที่จะชดเชยกับความรู้และการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ในปัจจุบันได้ สำหรับการพัฒนางานองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นั่นถือเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ที่ควรเกิดขึ้นกับองค์กรทุกประเภท [1] บริษัทหัวเว่ยเป็นผู้นำระดับโลกในการวิจัย พัฒนา และจัดหาโซลูชั่นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบครบวงจร และพัฒนาระบบเครือข่ายโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์สื่อสาร จึงทำให้การเรียนรู้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาที่เราพบคือ พนักงานยังขาดทักษะและความเป็นมืออาชีพในการทำงานเนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานที่ยังไม่มากเพียงพอ และยังขาดความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของบริษัทในการนำเสนอต่อลูกค้า จนทำให้เกิดเสียงเรียกร้องจากลูกค้าตามมาอย่างมากมาย ดังนั้น เพื่อลดความเสียหายต่อองค์กร ทำให้บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างทักษะและขีดความสามารถของพนักงานในการทำงานให้มีความเป็นมืออาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วยการประเมินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานและผู้บริหาร บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด และเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาดังนี้ 1) แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4) ข้อมูลองค์กรธุรกิจ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ทฤษฎีการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Marquardt [2] คือ 1) การสร้างพลวัตในการเรียนรู้ 2) การปฏิรูประบบองค์การสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ 3) การเอื้ออำนาจและการสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จ 4) การจัดการความรู้ในองค์กร การแห่งการเรียนรู้ และ 5) เทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ มาประกอบการศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานและผู้บริหาร บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

วิธีดำเนินงาน

1. ประเมินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานและผู้บริหาร บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ในสังกัดโปรเจกทรูมฟ

ประชากร คือ พนักงานฯ จำนวน 400 คน กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 30 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานฯ จากสูตรของ Taro Yamane [3] ได้จำนวนตัวอย่าง 200 คนและใช้ผู้บริหารทั้ง 30 คนเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีลักษณะของคำถามที่เป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงาน และแบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร ที่มีลักษณะเหมือนกัน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ส่วนที่ 2

คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยแบบสอบถามได้ประยุกต์มาจากการศึกษาของ Marquardt ทั้ง 5 ด้าน [2] ประกอบด้วย 1.หลักการจัดการการสร้างพลวัตการเรียนรู้ 2.การปฏิรูปองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ 3.การเอื้ออำนาจ และสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จ 4.การจัดการความรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5.เทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใช้มาตราแบบลิงเคิร์ต (Linkert scale) 5 ระดับ เป็นมาตรวัดผล มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.960

ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาที่ทำงาน ต่างกันและศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่มีต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานใช้ สถิติ Independence t-Test และ One Way ANOVA การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างพนักงานและผู้บริหารใช้ สถิติ Independence t-Test [4]

2. การเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการโดยนำผลการศึกษาที่ได้จากข้อ 1 มาวิเคราะห์ แล้วเสนอเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ สำหรับบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิจัย

1. ผลการประเมินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานและผู้บริหารบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการประเมินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (64.0%) อายุ 20-29 ปี (47.0%) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (87.5%) ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด 1-2 ปี (40.5%) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนใหญ่มิระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการจัดการการสร้างพลวัตการเรียนรู้ การปฏิรูปองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ การเอื้ออำนาจ และการสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จ การจัดการความรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในระดับเห็นด้วย

ผลการประเมินการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของผู้บริหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (83.3%) อายุ 30-39 ปี (80.0%) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (60.0%) ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด 5 ปีขึ้นไป (80.0%) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารส่วนใหญ่มิระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการจัดการการสร้างพลวัตการเรียนรู้ การปฏิรูปองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ การเอื้ออำนาจ และการสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จ การจัดการความรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในระดับเห็นด้วยอย่างทุกข้อ

ผลการ เปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงาน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทฯ แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งด้าน การสร้างพลวัตในการเรียนรู้ การปฏิรูปองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ การเอื้ออำนาจและการสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จ การจัดการความรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

ผลการ เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างพนักงานและผู้บริหาร พนักงานและผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่ผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นที่เห็น

ด้วยมากกว่าพนักงานทั้งด้าน การสร้างพลวัตในการเรียนรู้ การปฏิรูปองค์การสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ การเอื้ออำนาจและการสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จ การจัดการความรู้ในองค์การแห่งการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

2. แนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

แนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานมีดังนี้ 1) แนวทางการสร้างพลวัตการเรียนรู้ ด้วยการกระตุ้นและสร้างทักษะการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการแบ่งปันความรู้ที่ได้รับแก่กันและกัน 2) แนวทางการปฏิรูปองค์การสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ ด้วยการให้เวลาและโอกาสในการเรียนรู้ 3) แนวทางการเอื้ออำนาจ และการสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จ ด้วยการให้ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำกระบวนการแห่งการเรียนรู้ และสร้างโอกาสในการเรียนรู้ 4) แนวทางการจัดการความรู้ในองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้วยการถ่ายโอนความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และ 5) แนวทางการจัดการเทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้วยการใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรและแสวงหาและพัฒนาสมรรถนะของเทคโนโลยี เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้เป็นกลุ่ม

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเสนอโครงการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้ โครงการที่ 1 โครงการการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย การบรรยาย กิจกรรมกลุ่มย่อย และการอภิปราย ซึ่งมีเนื้อหาในการอบรมครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน และโครงการที่ 2 โครงการส่งเสริมการจัดการความรู้ แบ่งปันความรู้และเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม แก่พนักงาน บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เกี่ยวกับ การบรรยาย เรื่อง ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยการรวมกลุ่มระดมความคิดและการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

สรุป

การประเมินการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร มีระดับความคิดเห็นเหมือนกัน เกี่ยวกับการสร้างพลวัตในการเรียนรู้ การปฏิรูปองค์การสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ การเอื้ออำนาจและการสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จ การจัดการความรู้ในองค์การแห่งการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยที่พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทหัวเว่ยฯ แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 อีกทั้งพนักงานและผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นแนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีดังนี้ โครงการที่ 1 โครงการการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด และโครงการที่ 2 โครงการส่งเสริมการจัดการความรู้ แบ่งปันความรู้และเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม แก่พนักงาน บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในสังกัดโปรเจกต์อื่นๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อให้ทราบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทหัวเว่ยเพิ่มมากขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น เช่น ปัจจัยด้านการสื่อสาร โครงสร้างองค์กร เครื่องมือ กลยุทธ์ต่อการจัดการความรู้ของพนักงาน เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้การสนับสนุนในการนำเสนอครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] บดินทร์ วิจารณ์. (2550). **การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Building the learning organization)**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- [2] Marquardt, Michael J. (2002). **Building the Learning organization: Mastering 5 Elements for Corporate Learning**. New York: McGraw-Hill.
- [3] Yamane, T. (1970). **Statistic: An Introductory Analysis**. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- [4] บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.