

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันธุรกิจด้านโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและเติบโตอย่างรวดเร็ว มีสภาพการแข่งขันสูง และในแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมของไทยมีการกำหนดเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคม ซึ่งจะมีปรับเปลี่ยนวิธีการอนุญาตประกอบกิจการสื่อสารโทรคมนาคมใหม่ เป็นการออกใบอนุญาตให้แก่บริษัทเอกชนที่ประสงค์จะดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม จากเดิมที่ใช้ระบบสัมปทาน และการเปิดแข่งขันเสรีตามกรอบขององค์การการค้าโลก ทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะมีการลงทุนจากต่างประเทศมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2548 : 1) ทำให้การแข่งขันทางด้านโทรคมนาคมมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ธุรกิจที่ประกอบกิจการด้านโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจจึงหยุดนิ่งไม่ได้ ประกอบกับสถานะการแข่งขันที่สูง จะช่วยส่งผลให้พนักงานกระตือรือร้น และ เกิดการพัฒนาตัวเองมากยิ่งขึ้น (สมประสงค์ บุญยะชัย , 2548 : 2)

จากสถานะการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางธุรกิจ องค์การมีการปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อที่สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และสามารถแก้ไขได้ตลอดเวลา นายกรัฐมนตรี ทักษิณ ชินวัตร ได้กล่าวสุนทรพจน์ให้ผู้นำแบบบูรณาการ เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2548 ว่าเป็นระบบราชการไทยต้องเป็นแบบ เรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ต้องรู้จักแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อย่างน้อย องค์การต้องมีการเรียนรู้ หรือ Learning Organization (สมบัติ กุสุมาลี, 2548 : 6) องค์การภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และ ธุรกิจเอกชนในประเทศไทยมีหลายองค์กรที่ได้พัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) และ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) (บดินทร์ วิจารณ์ , 2547 : 1)

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)ได้ตระหนักถึงปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจโทรคมนาคมนี้ ในปี 2547 คุณบุญยลธิ ปลั่งศิริ ประธานกรรมการบริหาร กลุ่มบริษัท ซินคอร์เปอร์เรชั่น ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอยู่เสมอในอนาคต กำหนดให้พนักงานมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และความเร็วในการเรียนรู้จะเป็นตัววัดการเติบโตในองค์กรของพนักงาน (ดิษนีย์ นาคเจริญ, 2548 : 30) และบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ได้มีการปรับให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในปี 2548 โดยเริ่มจากทางผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ทางการเรียนรู้ และมีการถ่ายทอดให้แก่ทั้งองค์กร โดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารกลาง และพนักงานระดับปฏิบัติงาน เนื่องจากบริษัทมี

ระบบอินทราเน็ตอยู่ก่อนแล้ว จึงใช้เป็นช่องทางสำคัญในการถ่ายทอดนโยบาย ค่านิยมและความรู้แก่ ส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ปี 2549 ได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการเรียนรู้ (Lifelong Learning) (สรุปปรารณา ดำรงชัยธรรม, 2548 :1)

จากการปรับให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นี้ พนักงานจะต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสร้างพลวัตในการเรียนรู้ การปฏิรูปขององค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ การเอื้ออำนาจและการสนับสนุนให้พนักงานประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ การจัดการ ความรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ เทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งพนักงาน จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงอาจเป็นเหตุให้พนักงานบางคนเห็น ด้วย และ บางคนไม่เห็นด้วยกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งหากพนักงานไม่เห็นด้วยกับการ เปลี่ยนแปลงจะเป็นอุปสรรคขององค์กรในการปรับให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ เพื่อจะได้ทราบถึงสภาพความเป็น จริงในปัจจุบัน ซึ่งเป็นผลจากการนำแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ในทางปฏิบัติ และ เรียนรู้ ถึงปัญหาที่จะนำมาปรับปรุงให้บริษัท เข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

### นิยามศัพท์

**ความคิดเห็น** หมายถึง ความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ซึ่งแสดงออกมาในระดับความรู้สึก ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในระบบย่อย 5 ระบบได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ และ ด้านเทคโนโลยี ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

**องค์กรแห่งการเรียนรู้** หมายถึง องค์กรที่มีทักษะที่จะสร้างสรรค์ แสวงหา และถ่าย โอนความรู้และการปรับแต่งความรู้ไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สะท้อนต่อความรู้ใหม่ที่องค์กร และภูมิปัญญาที่เกิดขึ้นในองค์กร

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) หมายถึง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. ทราบถึงปัญหาของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตภาคเหนือ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้สนใจทั่วไป