

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการ
ท่องเที่ยวและบริการ

Factors Relating to the Building of Learning Organization
in Hospitality Establishments

อนุกุล ปิลวาสน์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และ(2) เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารตลอดจนผู้เกี่ยวข้องใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรในรูปแบบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น ประชากรการวิจัย คือ พนักงานที่ทำงานกับสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมประกอบการท่องเที่ยวไทยระหว่างประเทศทั้งหมด จำนวน 228 ราย การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรจากยามานะ และเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 145 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาวิจัย พบว่า (1) ด้านความคิดเห็นต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งด้านการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการถ่ายทอดข้อมูลเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ทุกข้อในแต่ละด้าน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (2) เพศ อายุกับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ความคิดเห็นการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และจำนวนครั้งการเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาตนเอง กับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ความคิดเห็นต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในแต่ละด้าน และภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : องค์กรแห่งการเรียนรู้, การท่องเที่ยวและบริการ, สถานประกอบการ

Abstract

This research aims to (1) investigate factors relating to the building of learning organization and (2) provide guidelines for the management and others involved in the industry in improving and developing their establishments to become a learning organization. The population in this research included employees working for hospitality establishments listed in the members of the Thai Travel International Association, totaling 228 subjects. The sample group of 145 subjects was selected randomly. The questionnaire was used as a data collection tool and descriptive statistics and inferential statistics were applied for data analysis. Findings found that:: (1) With a view to building a learning organization based on knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage and knowledge

distribution, it appeared that all items under each respect gained the average score at a high level . (2) In respect of gender, age and building of learning organization, it revealed that the overall views to building of learning organization showed a difference with statistical significance. With respect to education level, job position, work experience and number of times attending training and seminar for individual development and building of learning organization, it showed that a view to each respect of building of learning organization did not differ from the overall view with any statistical significance.

Keywords: learning organization, tourism, hospitality establishment

ความนำ

การเปิดเสรีด้านบริการของอาเซียน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ครอบคลุมความตกลงด้านบริการของอาเซียนริเริ่มขึ้นจากการประชุมสุดยอดอาเซียนที่กรุงเทพมหานคร เมื่อปี 2538 โดยรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนจาก 7 ประเทศ ประกอบด้วย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย บรูไน และเวียดนาม ได้ลงนามความตกลงดังกล่าวเมื่อ 15 ธันวาคม 2538 เพื่อส่งเสริมความร่วมมือด้านการบริการและพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในภูมิภาครวมถึงการเพิ่มความเท่าเทียมในการบริการผ่านการออกกระเปียบและข้อบังคับต่าง ๆ ตามมาตรฐานด้านความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการขององค์การการค้าโลก โดยตั้งเป้าหมายให้ความตกลงต่าง ๆ เป็นที่ยอมรับกันได้ภายในปี 2558 ในขั้นแรก ความตกลงว่าด้วยการค้าบริการในอาเซียนได้ครอบคลุมถึงสาขาการบริการต่างๆ อาทิ สาขาการเงิน การขนส่งทางทะเล การขนส่งทางอากาศ การสื่อสารโทรคมนาคม การท่องเที่ยว การก่อสร้าง และสาขาบริการธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ในการประชุมการเปิดเสรีภาคบริการอาเซียน ในเวทีอาเซียนรอบที่ 4 ในช่วงระหว่างปี 2548-2549 ได้มีการขยายขอบเขตการเจรจาเปิดเสรีให้รวมทุกสาขาบริการ โดยเฉพาะในด้านการบริการและการท่องเที่ยว ที่เป็นสาขาสำคัญที่จะมีการเร่งรัดตามข้อตกลงทั้งในด้านการบริการในโรงแรมและร้านอาหาร การท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการท่องเที่ยว และด้านมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นธุรกิจบริการที่มีความโดดเด่นของภูมิภาคการเปิดเสรีภาคบริการเสรีในอาเซียน ยังได้กำหนดเป้าหมายระดับการเปิดตลาด ด้านการบริการที่จะให้ข้อจำกัดกันสำหรับการให้บริการข้ามพรมแดน ข้อจำกัดในการบริโภคข้ามพรมแดน และการสร้างความเท่าเทียมให้กับนักลงทุนในอาเซียนในการจัดตั้งธุรกิจและถือหุ้น โดยเฉพาะในสาขาเร่งรัดด้านการบริการและการท่องเที่ยวที่นักลงทุนอาเซียนจะมีโอกาสถือหุ้นในกิจการของสาขาดังกล่าวในแต่ละประเทศได้ร้อยละ 70 จากที่เคยถือได้ร้อยละ 49 ในปี 2549 ส่วนสาขาบริการอื่น ๆ จะทยอยปรับตัวให้เข้ากับกรอบความตกลงนี้ในลำดับต่อไป เช่น การบริการด้านโลจิสติกส์ที่จะมีการปรับเปลี่ยน ให้นักลงทุนถือหุ้นได้ร้อยละ 70 ในปี 2556 และสาขาอื่น ๆ จะมีการปรับสัดส่วนการถือหุ้นลักษณะนี้ได้ ในปี 2558 การเปิดเสรีด้านบริการถือเป็นส่วนสำคัญของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ภาคบริการเป็นภาคใหญ่ในหลายประเทศ ภาคบริการมีขนาดใหญ่กว่าภาคอุตสาหกรรม การเปิดเสรีด้านนี้จึงมีความหมายมากต่ออาเซียน (พิรภัทร บุญ-ประเวศ, 2555)

สมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยระหว่างประเทศ ได้ดำเนินการเพื่อรวบรวมสมาชิก ที่ประกอบกิจการการท่องเที่ยวไทยระหว่างประเทศเพื่อช่วยเหลือกันในการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิก ปัจจุบันได้มีผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยระหว่าง

ประเทศที่ดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปีขึ้นไปและตั้ง
กิจการในกรุงเทพฯ ได้เข้าเป็นสมาชิกจำนวนทั้งหมด 10
ราย

จากปัญหาเรื่องผู้ประกอบการท่องเที่ยว ผู้วิจัย
จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์
ต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถาน
ประกอบการท่องเที่ยวและบริการ เนื่องจากผู้วิจัยเป็น
ส่วนหนึ่งของสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการ
บริหารจัดการองค์กรของผู้วิจัยและสถานประกอบการ
ท่องเที่ยวและบริการที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคม
ผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทย ระหว่างประเทศ เพื่อรองรับ
การเปิดเสรีด้านบริการซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของ
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้าง
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยว
และบริการ
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารตลอดจน
ผู้เกี่ยวข้องใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรใน
รูปแบบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้แพร่หลาย
มากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้าง
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยว
และบริการครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัย
และตำราวิชา จากนั้นสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด โดย
ใช้แนวคิดการจัดการความรู้ในองค์กรของพรชิตา วิเชียร
ปัญญา (2547) ที่กล่าวว่า การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
นั้น ประกอบด้วย (1) การแสวงหาความรู้ (knowledge
acquisition) (2) การสร้างความรู้ (knowledge creation)

(3) การจัดเก็บความรู้ (knowledge storage) และ (4) การ
ถ่ายทอดความรู้ (knowledge transfer)

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศแตกต่างกันมีการสร้างองค์กรแห่งการ
เรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการ
แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกันมีการสร้างองค์กรแห่งการ
เรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการ
แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการสร้างองค์กร
แห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยวและ
บริการแตกต่างกัน
4. ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการสร้าง
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยว
และบริการแตกต่างกัน
5. ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีการสร้าง
องค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยว
และบริการแตกต่างกัน
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะทางจำนวน
ครั้งการเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาตนเอง แยกต่าง
กันมีการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถาน
ประกอบการท่องเที่ยวและบริการแตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวทางในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
(กมลรัตน์ วัชรินทร์, 2556)

1. บุคคลรอบรู้ (personal mastery) หมายถึง
การเรียนรู้ของบุคลากรจะเป็นจุดเริ่มต้น คนในองค์กร
จะต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ ฝึกฝน ปฏิบัติ และ
เรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปตลอดชีวิต (lifelong learning) เพื่อ
เพิ่มศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ
2. แบบแผนทางความคิด (mental model)
หมายถึง แบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ทักษะคิด แสดง

ถึงวุฒิภาวะ (emotional quotient--EQ) ที่ได้จากการสั่งสมประสบการณ์กลายเป็นกรอบความคิดที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความสามารถในการทำความเข้าใจ วินิจฉัย ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

3. การมีวิสัยทัศน์ร่วม (shared vision)

หมายถึง การสร้างทัศนคติร่วมของคนในองค์กร ให้สามารถมองเห็นภาพและมีความต้องการที่จะมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (team learning)

หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในลักษณะกลุ่มหรือทีมงานเป็นเป้าหมายสำคัญที่จะต้องทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์กันอย่างสม่ำเสมอ

5. การคิดอย่างเป็นระบบ (system thinking)

หมายถึง การที่คนในองค์กรมีความสามารถที่จะเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ โดยมองเห็นภาพความสัมพันธ์กันเป็นระบบโดยรวม (total system) ได้อย่างเข้าใจ แล้วสามารถมองเห็นระบบย่อย(subsystem) ที่จะนำไปวางแผนและดำเนินการทำส่วนย่อย ๆ นั้นให้เสร็จทีละส่วน ลักษณะสำคัญ 5 ประการขององค์การแห่งการเรียนรู้ (เปี่ยมพงษ์ นุ้ยบ้านด่าน, 2557)

องค์การที่เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จะมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้คือ (1) มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (systematic problem solving) โดยอาศัยหลักทางวิทยาศาสตร์ เช่น การใช้วงจรของ Damming (PDCA--Plan, Do, Check, Action) (2) มีการทดลองปฏิบัติ (experimental) ในสิ่งใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อองค์การเสมอ โดยอาจจะเป็น Demonstration Project หรือเป็น Ongoing program (3) มีการเรียนรู้จากบทเรียนในอดีต มีการบันทึกข้อมูลเป็น case study เพื่อให้สมาชิกในองค์การได้ศึกษาถึงความสำเร็จและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในอนาคต มีการแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ของสมาชิก (4) มีการเรียนรู้จากผู้อื่น (Learning from the Others) โดยการใช้การ

สัมภาษณ์, การสังเกต ฯลฯ (5) มีการถ่ายทอดความรู้โดยการทำ Report, Demonstration, Training & Education, Job Rotation ฯลฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากพนักงานที่ทำงานกับสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมประกอบการท่องเที่ยวไทยระหว่างประเทศ จำนวน 228 ราย สํารวจ ณ วันที่ 12 ธันวาคม 2555 (สมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทย ระหว่างประเทศ, 2549)

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรจากทุก สถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมประกอบการท่องเที่ยวไทยจึงสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการมีข้อความจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานที่ทำงานในแต่ละสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมประกอบการท่องเที่ยวไทยระหว่างประเทศ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราอันตรภาค มีข้อความด้านการแสวงหาความรู้ จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) ได้ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 77)

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการ เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำจดหมายถึงสถานประกอบการ ท่องเที่ยวและบริการที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคม ประกอบการท่องเที่ยวไทยระหว่างประเทศ เพื่อช่วย ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามต่อ ตัวแทนสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการที่มี รายชื่ออยู่ในสมาคมประกอบการท่องเที่ยวไทยที่จะเป็นผู้ สัมภาษณ์เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องของข้อ คำถามและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ แบบสอบถาม ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยได้นำข้อมูลจาก แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาแล้วบันทึกลงใน โปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลำดับ 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การคำนวณหาลักษณะปัจจัยด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 1 ที่มีลักษณะ

แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการใช้วิธีการหา ค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถาน ประกอบการท่องเที่ยวและบริการกับอายุ ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนครั้งของการเข้าร่วมอบรมสัมมนาใช้การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อ วิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม กรณีพบ ค่าแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความ แตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD) ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 และสถิติ t-test

ผลการวิจัย

ความคิดเห็นต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ใน ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

เพศต่างกันมีผลต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้โดย เพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการสร้างองค์กรแห่งการ เรียนรู้มากกว่าเพศชาย

อายุต่างกันมีผลต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลต่อการสร้างองค์กรแห่ง การเรียนรู้

ระดับตำแหน่งงานต่างกัน ไม่มีผลต่อการสร้างองค์กร แห่งการเรียนรู้

ประสบการณ์ทำงานต่างกัน ไม่มีผลต่อการสร้างองค์กร แห่งการเรียนรู้

จำนวนครั้งของการเข้าร่วมอบรมสัมมนาต่างกัน ไม่มี ผลต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1: เพศแตกต่างกันมีการสร้างองค์กร แห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยวและ

บริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

เพศต่างกันมีผลต่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าเพศชาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกานต์ นาคันต์ (2555) ที่พบว่า เพศกับปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะงานทั้ง 2 เรื่องแตกต่างกันเนื่องจากงานวิจัยของณัฐกานต์ นาคันต์ (2555) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่วนใหญ่จะทำงานไปตามนโยบายของฝ่ายการเมืองซึ่งมีความไม่แน่นอนอยู่สูงและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้เน้นกำไรเหมือนบริษัทจึงไม่ค่อยกระตุ้นให้คนทำงานมีการแข่งขัน ซึ่งแตกต่างจากบริษัทเอกชน โดยเฉพาะสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการที่ธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงเพื่อความอยู่รอดของกิจการจึงทำให้พนักงานต้องกระตุ้นตัวเองโดยการแสวงหาความรู้โดยตลอดเวลาโดยเฉพาะเพศหญิงที่ส่วนใหญ่จะรักความก้าวหน้าและไม่ค่อยเสียเวลาไปกับสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของเพศหญิงต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้มีมากกว่าเพศชาย

สมมติฐานที่ 2: อายุแตกต่างกันมีการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ ANOVA สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

อายุต่างกันมีผลต่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของมานิต ปัญญวรณศิริ (2550) ที่พบว่า อายุแตกต่างกันมีการปฏิบัติในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน แต่งานวิจัยของมานิต ปัญญวรณศิริ (2550) กับงานของผู้วิจัยมีความแตกต่างกันตรงที่งานวิจัยของมานิต ปัญญวรณศิริ (2550) พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไปจะมีการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่ากลุ่มพนักงานที่

มีอายุต่ำกว่า 40 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นทำให้สามารถปฏิบัติตามแนวนโยบายขององค์กรที่จะนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า แต่งานของผู้วิจัย พบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีความคิดเห็นด้วยต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าช่วงอายุ 36 – 45 ปี 25 – 35 ปี และมากกว่า 45 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะขององค์กรแตกต่างกันเนื่องจากงานวิจัยของมานิต ปัญญวรณศิริ (2550) เป็นการศึกษาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีเงินเดือนค่อนข้างสูง และสวัสดิการที่มั่นคงเมื่อเทียบกับสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการที่ความอยู่รอดของบริษัทขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยจึงอาจทำให้ผู้ที่มีอายุงานมากไม่ค่อยกระตือรือร้นต่อการพัฒนาตนเองจึงทำให้ทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ ANOVA สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลต่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิมา คีรีวรรณ (2550) และกาญจนา สุขทวี (2553) ที่พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิมา คีรีวรรณ (2550) เป็นการศึกษาหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่ชอบศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจึงทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าและอาจรู้ถึงโครงสร้างขององค์กรมากกว่า สำหรับงานวิจัยของชุตติมา ชุตติวานันท์ (2554) พนักงานที่การศึกษาระดับอาชีวจะ

อาจยังขาดคุณสมบัติบางอย่างที่จำเป็นต่อการรับรู้ พฤติกรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น ขาดมนุษยสัมพันธ์ และขาดความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ จึงทำให้มี พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อการรับรู้ พฤติกรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท

สมมติฐานที่ 4: ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมี การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการ ท่องเที่ยวและบริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ ANOVA สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ระดับตำแหน่งงานต่างกันไม่มีผลต่อการสร้างองค์กร แห่งการเรียนรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุช อนิวรรตน์ (2551) ที่พบว่าระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานวิจัยของ นุช อนิวรรตน์ (2551) ระดับตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายจะต้องนำ นโยบายของมหาวิทยาลัยไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายจึงต้องอาศัยความรู้จากประสบการณ์ที่สั่ง สมมาในอดีตและการคิดอย่างเป็นระบบจึงทำให้ระดับ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา องค์กร ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการคิดอย่างเป็น ระบบมากกว่าระดับตำแหน่งพนักงาน ที่ฝ่ายสำนักงาน ส่วนใหญ่จะไม่ได้ออกภาคสนาม และได้อยู่กับผู้บริหารทำให้หัวหน้าสายงานสามารถรับรู้ถึงการ เปลี่ยนแปลงต่างๆหรือนโยบายภายในองค์กรได้อย่าง รวดเร็วจึงทำให้มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้มากกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

สมมติฐานที่ 5: ประสิทธิภาพทำงานแตกต่างกันมี การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการ ท่องเที่ยวและบริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ ANOVA สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้ ประสิทธิภาพทำงานต่างกัน ไม่มีผลต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของมานิต ปัญญวรณศิริ (2550) และจันทิมา คีรีวรรณ (2550) ที่พบว่าประสิทธิการทำงานแตกต่างกัน

มีความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มี ประสบการณ์ทำงานมาก เช่น มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะมี ความรัก ความผูกพัน รักในอาชีพและเพื่อนร่วมงานมาก ขึ้นจึงทำให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรที่ จะนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่ากลุ่ม พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า นอกจากนี้พนักงานที่มี ประสบการณ์มากส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารและหัวหน้า งานลักษณะการทำงานจึงเป็นจึงเกี่ยวข้องกับการคิดเชิง ระบบ รวมทั้งการมีวิสัยทัศน์จึงเป็นสาเหตุทำให้มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการมากกว่ากลุ่ม พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ สถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการ ผู้ประกอบการ ควรมุ่งที่จะพัฒนาเพศหญิงผู้ที่ให้ความสนใจต่อการสร้าง องค์กรแห่งการเรียนรู้ก่อนแล้วเชิญชวนเพศชายมาพัฒนา ร่วมกัน นอกจากนี้ควรที่จะพัฒนาพนักงานที่มีช่วงอายุต่ำ กว่า 25 ปีเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับพนักงานรุ่นพี่แต่ ไม่ค่อยสนใจที่จะเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้า และจากการ สังเกตงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าองค์กรใดที่มีความ มั่นคงในการทำงานรวมทั้งมีสวัสดิการที่ดีพนักงานส่วน ใหญ่จะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสร้างองค์กรแห่ง การเรียนรู้เพื่อที่จะทำให้องค์กรเจริญเติบโตซึ่งก็จะทำให้ ตนเองก้าวหน้าไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าความมั่นคง ในการทำงานรวมทั้งมีสวัสดิการที่ดีอาจจะเป็นสาเหตุ สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดการสร้างองค์กรแห่งการ เรียนรู้ซึ่งจะนำพาให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ท่ามกลาง ความไม่แน่นอนทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ และสุดท้ายก็จะทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่าง ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการเพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยคาดว่าปัจจัยที่น่าจะมีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานประกอบการท่องเที่ยว นอกจากเพศและ

อายุแล้วน่าจะมาจากความมั่นคงในการทำงานและการมีสวัสดิการในการทำงานที่ดี ดังนั้นหากมีผู้สนใจจะต่อยอดงานวิจัย ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรนำตัวแปรด้านความมั่นคงในการทำงานและการมีสวัสดิการในการทำงานที่ดีมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ วัชรินทร์. (2556). *องค์กรแห่งการเรียนรู้*. ค้นจาก <http://3A%2F%2Fdmsc2.dmsc.moph.go.th>
- กาญจนา สุขทวี. (2553). *การศึกษาความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร สังกัดกองกลาง สำนักพระราชเลขานุการ*. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2550). *การจัดการความรู้ในองค์กร และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.
- จันทิมา คีรีวรรณ. (2550). *การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชุตินา ชุตินิพนธ์. (2554). *พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. ประมวลวิชาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐกานต์ นาคันต์. (2555). *ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นันทวิษณุ จัตตบรรยงค์. (2555). *รูปแบบการพัฒนาสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑล ในประเทศไทย เพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 2(1), 54-66.
- นุช อนิวรรณ. (2551). *การศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล (สวป.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เปี่ยมพงษ์ นุ้ยบ้านด่าน. (2557). *การจัดการความรู้*. ค้นจาก http://natres.psu.ac.th/Journal/Learn_Organ/index.htm
- พรธิลา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- พีรภัทร บุญประเวศ. (2555). *ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน: การเปิดเสรีภาคบริการอาเซียน*. กรุงเทพฯ: กรมสารนิเทศ.
- มานิต ปัญญาวรณศิริ. (2550). *การศึกษาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมาคมผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยระหว่างประเทศ. (2549). *รายงานประจำปี 2549*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

