

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1.1. ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน นักวิชาการจำนวนมากได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ เช่น

Senge (1990 อ้างถึงใน อัญญาณี คล้ายสุบรรณ, 2550: 27) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า สถานที่ซึ่งกลุ่มบุคคลเพิ่มพูนความสามารถใหม่ๆ ในการสร้างสรรค์ สิ่งที่ทำให้บังเกิดผลตามที่พวกเขาต้องการอย่างแท้จริง เป็นที่ซึ่งมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีแนวคิดใหม่ๆ ในรูปแบบใหม่รวมทั้งเป็นที่ซึ่งกลุ่มบุคคลมีการเรียนรู้วิธีการที่จะอยู่ร่วมกัน สิ่งทั้งหมดนี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

Marsick และ Watkin (1994 อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย และคณะ, 2552: 6) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า องค์กรที่ใช้คนสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร ขณะเดียวกันก็ใช้องค์กรสร้างความเป็นเลิศให้แก่คนในองค์กรด้วย โดยใช้การเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่ต่อเนื่องและบูรณาการเข้ากับการทำงานและมีการกระจายอำนาจเพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พร้อมทั้งส่งเสริมการสนทนาอย่างเปิดเผย และเชื่อมโยงการพึ่งพาระหว่างบุคคล องค์กรและชุมชนที่เกี่ยวข้อง

Marquardt (1996 อ้างถึงใน ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2548: 104) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า องค์กรที่เรียนรู้ด้วยพลังอำนาจร่วมกัน (Synergy) อย่างต่อเนื่อง และมีการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีความสามารถจัดการและใช้ความรู้ เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร เสริมพลังอำนาจให้แก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเรียนรู้ไปพร้อมๆ กับการทำงาน และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ หรือการผลิตได้ผลสูงสุด

เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552: 7) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า กระบวนการจัดการองค์กรที่ระดมสรรพกำลังจากบุคลากรทุกคนในองค์กร ในการวิเคราะห์ความต้องการ การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และแสวงหาวิธีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ดังนั้น สรุปความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ว่า องค์กรที่สมาชิกขององค์กรทั้งระดับบุคคล ระดับทีม รวมถึงระดับองค์กร มีการแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีการแบ่งปันความรู้ และใช้ความรู้เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร และสร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2.1.2 แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

Senge (1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548: 106-108) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเพิ่มสมรรถนะขององค์กร เพื่อจะทำในสิ่งซึ่งไม่เคยสามารถทำได้ในอดีต ดังนั้นการเรียนรู้จึงสำคัญในการลงมือปฏิบัติ ในขณะที่การให้ข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติ ข้อตกลงเบื้องต้นเชิงหลักการขององค์กรการเรียนรู้ ก็คือ ขุมพลังในการเรียนรู้ของแต่ละคนที่พัฒนาให้ดีขึ้นได้ จะทำให้การปฏิบัติการขององค์กรดีขึ้นโดยอัตโนมัติ นอกจากนั้น สิ่งที่ได้บังชี้มิติหลักที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรการเรียนรู้ ซึ่งลักษณะจะเป็นแกนขององค์กรการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. **ความสามารถเฉพาะตน (Personal Mastery)** ความชำนาญการที่แต่ละบุคคลได้มาโดยผ่านการศึกษา กิจกรรมการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน หลักการหนึ่งที่ทำให้องค์กรเป็นเลิศ คือ ผู้บริหารจะต้องให้เกียรติผู้ร่วมงาน ในฐานะพันธมิตร จะมีความเชื่อและข้อตกลงเบื้องต้นอยู่ตลอดเวลาว่าทุกคนมีคุณค่า การให้เกียรติและให้คุณค่า แก่ความสามารถเฉพาะบุคคลของผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรบรรจุไว้ในข้อความ นโยบาย เป้าหมาย ค่านิยม ระบบ หรือโปรแกรม และมุ่งมั่นที่จะทำให้การให้เกียรติดังกล่าว ปรากฏขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในวิถีชีวิตในการทำงาน

2. **มโนภาพเดียวกัน (Mental Models)** หมายความว่า มุมมองพื้นฐานเกี่ยวกับโลก ที่ได้รับแรงเสริมจากโครงสร้างประสบการณ์ วัฒนธรรม ระบบความเชื่อ ต้นแบบมโนภาพนั้นนำทางให้ผู้คนตัดสินใจและใช้เป็นกลไกที่เป็นกรอบความคิดและความเป็นไปได้ต่างๆ

ต้นแบบมโนภาพเป็นการประมวลไว้ด้วยค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ และข้อตกลงเบื้องต้นต่างๆ ของแต่ละบุคคล

3. วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) คือ มุมมองร่วมของผู้ปฏิบัติงานซึ่งวิวัฒนาการมาจากความเข้าใจพันธกิจขององค์กร วิสัยทัศน์ร่วมเป็นสาระสำคัญขององค์กรการเรียนรู้เพราะว่าผู้นำ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานรับรู้เรื่องเกี่ยวกับการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อมาใช้เป็นฐานในการจัดสรรงบประมาณ สถานที่ และทรัพยากรมนุษย์ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน คือทำอย่างไรให้คนส่วนใหญ่หรือทุกคนในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เห็นโครงสร้างการเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่งใช้รูปแบบ (Model) สนับสนุนให้เกิดความเข้าใจกระบวนการหน้าที่ขององค์กร

4. การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) คือ การมีส่วนร่วมแบ่งปันความรู้และใช้ให้เกิดประโยชน์จากการเรียนรู้จะนำไปสู่ทักษะการคิด การเรียนรู้เป็นทีมช่วยให้ผู้คนในองค์กรมีประสบการณ์กับสิ่งต่างๆ จากมุมมองที่หลากหลาย ทำให้ขยายขอบเขตของการรับรู้ มีความเข้าใจที่แหลมคม มีความชัดเจนของตนและสุดท้ายคือการพัฒนาตนเอง การเรียนรู้เป็นทีมช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน สื่อสารและประสานงานรวมทั้งทำให้รับรู้ว่ามีสมาชิกขององค์กรอื่นๆ สามารถใช้เป็นแหล่งที่มาเรียนรู้ของตน

5. ความคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) คือ บุคลากรทุกคนในองค์กรการเรียนรู้ต้องยอมรับแนวคิดเชิงระบบและสำนึกอยู่เสมอว่าการดำเนินการใดๆ ก็ตามจะส่งผลกระทบต่อองค์กรเสมอ การดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงสิ่งใดต้องมองในลักษณะภาพรวมเสมอ ถ้ามองอะไรเป็นส่วนๆ จะมองไม่เห็นภาพรวมขององค์กรไม่ว่าจะเป็นภาพในอดีต ปัจจุบันและทิศทางที่ควรจะเป็นในอนาคต

หลัก 5 ประการนี้ถูกเสนอแนะให้ใช้อย่างสอดคล้องกัน เช่น การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) และการแชร์วิสัยทัศน์ (Shared Vision) โดยการคิดอย่างเป็นระบบจะเป็นกรอบแนวคิดว่า สมาชิกควรสร้างสรรค้อย่างไรในสิ่งที่องค์กรมี เป็นต้น (ยุรพร สุทธรัตน์, 2552: 7)

2.1.3 เครื่องมือวัดผลความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Measurement Tools)

Jamali, Sidani และ Zouein ได้กล่าวถึง 7 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการเปรียบเทียบแต่ละเครื่องมือในด้านขอบเขต (Scope) ความลึกซึ้ง (Depth) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเครื่องมือทั้ง 7 ประกอบด้วย (Jamali และคณะ, 2009: 107-108)

1. แบบสอบถามขององค์กรการเรียนรู้ (The Learning Company Questionnaire)
2. การสำรวจสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment Survey)
3. การตรวจสอบการเรียนรู้ (The Learning Audit)
4. การเทียบเคียงความสมบูรณ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Complete Learning Organization Benchmark)
5. การรับรู้ถึงความเป็นองค์กร (Recognizing Your Organization)
6. การประเมินศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Learning Organization Capability Assessment)
7. แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire-DLOQ)

เครื่องมือทั้ง 7 นี้มุ่งวัดระดับการรับรู้ของพนักงานในความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของแต่ละช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจง เพื่อวัดถึงแรงขับเคลื่อนขององค์กรในช่วงเวลานั้นๆ (Jamali และคณะ, 2009: 108) โดยพบว่าแบบสอบถาม DLOQ ที่พัฒนาขึ้นโดย Watkins และ Marsick (1998) มีความครบถ้วนของความเชื่อมโยงทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความครอบคลุม (Comprehensiveness) ด้านความลึกซึ้ง (Depth) และด้านความแม่นยำ (Validity) โดยแบบสอบถามดังกล่าวยังสามารถวัดความถูกต้องและข้อเท็จจริงจากมิติด้านขอบเขตในระดับของทีม องค์กรและนานาชาติ

นอกจากนั้นแบบสอบถาม DLOQ ยังแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะสำคัญในเชิงลึก และการผสมผสานองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น โอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้และการสนทนา การเรียนรู้เป็นทีม การให้อำนาจแก่บุคลากร การชี้แนะและการจัดระบบของการเรียนรู้ เป็นต้น ทั้งนี้แบบสอบถาม DLOQ ได้ถูกปรับปรุงแก้ไขอีกหลายครั้ง เพื่อให้สามารถวัดความแม่นยำในเชิงวิทยาศาสตร์และสามารถดัดแปลงไปใช้กับประเทศกำลังพัฒนาได้อย่างแม่นยำ (Yang, 2003 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 108)

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบแบบสอบถามถึงความป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ชื่อของเครื่องมือ	องค์กรรวม	ความลึก	การทดสอบ
● แบบสอบถามขององค์กรการเรียนรู้ (The Learning Company Questionnaire)	ผ่าน	ผ่าน	-
● การเทียบเคียงความสมบูรณ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Complete Learning Organization Benchmark)	ผ่าน	ผ่าน	-
● การสำรวจสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment Survey)	-	ผ่าน	ผ่าน
● การตรวจสอบการเรียนรู้ (The Learning Audit)	-	-	-
● การรับรู้ถึงความเป็นองค์กร (Recognizing Your Organization)	-	ผ่าน	-
● การประเมินศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Learning Organization Capability Assessment)	ผ่าน	-	-
● แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire-DLOQ)	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

ที่มา: Moilanen (2001 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 109)

แบบสอบถาม DLOQ (Dimensions of Learning Organization Questionnaire: 7 Action Imperatives)

Watkins และ Marsick (1993 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 109) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่าเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงองค์กร หากมองในด้านการปฏิบัติการจะหมายถึงกลุ่มคนในองค์กรที่ยึดวิสัยทัศน์เดียวกัน และเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้งในรูปของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

Marsick และ Watkins (2003) ได้พัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับมุมมองขององค์กรการเรียนรู้ ทั้งนี้สามารถอธิบายความหมายขององค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำไปสู่แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ DLOQ ประกอบด้วยมิติที่มีความสำคัญในการสร้างองค์กรให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงคำจำกัดความขององค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำไปสู่แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ DLOQ

องค์ประกอบของ องค์กรแห่งการเรียนรู้	คำจำกัดความ
1. การสร้างโอกาสในการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง (Create Continuous Learning Opportunities)	การเรียนรู้ถูกออกแบบให้รวมอยู่ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้จากงานที่ปฏิบัติ เป็นการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการเติบโตในหน้าที่การงาน
2. การสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา (Promote Inquiry and Dialogue)	บุคลากรได้รับการสนับสนุนให้แสดงความคิดเห็นที่มีเหตุผลในมุมมองของแต่ละคน และเต็มใจที่จะฟังรวมถึงสอบถามความคิดเห็นในมุมมองของผู้อื่น วัฒนธรรมที่เปลี่ยนไปนี้ช่วยส่งเสริมให้ทุกคนสามารถตั้งถามคำถามอย่างอิสระมาอภิปรายร่วมกัน ต่างรับฟังโดยให้ข้อมูลย้อนกลับในทุกระดับ และนำข้อปฏิบัตินี้ไปทดลองใช้
3. การส่งเสริมการร่วมมือกันและ การเรียนรู้เป็นทีม (Encourage Collaboration and Team Learning)	การทำงานถูกออกแบบให้ใช้วิถีแบบกลุ่มเพื่อเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งเป็นการคาดหวังให้เกิดการเรียนรู้และทำงานร่วมกัน การเรียนรู้เป็นทีมนี้ ถือเป็น การสร้างวัฒนธรรมและให้ผลตอบแทนที่ดีให้แก่องค์กร
4. การสร้างระบบการรับและการ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (Create Systems to Capture and Share Learning)	การนำเทคโนโลยีทั้งในระดับพื้นฐานและระดับสูงมาช่วยในการสร้างระบบการแบ่งปันความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในการทำงาน มีการจัดรวบรวมความรู้ไว้ระบบที่สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ง่าย

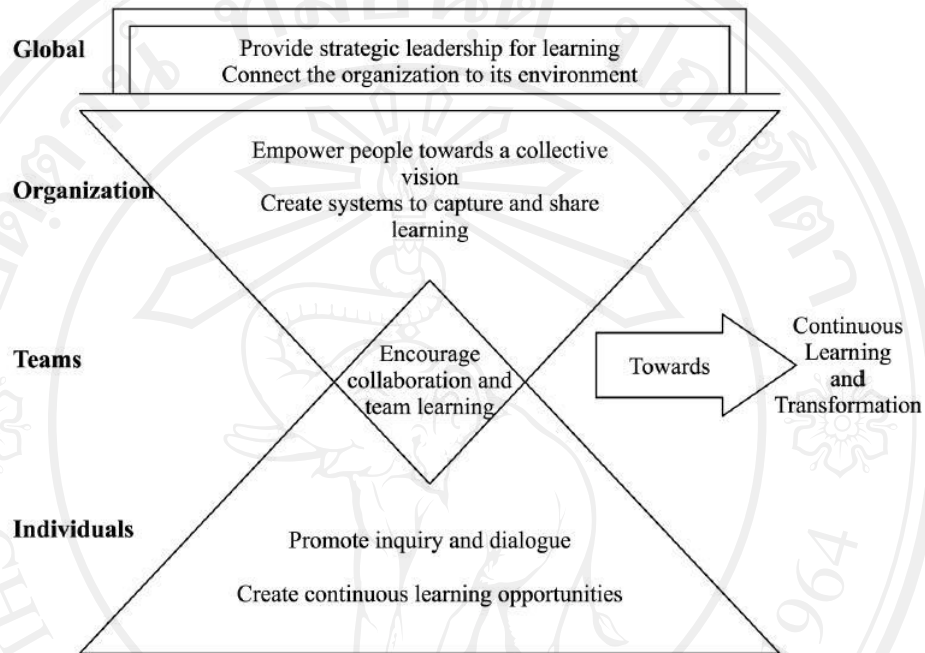
ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบของ องค์กรแห่งการเรียนรู้	คำจำกัดความ
5. การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ องค์กร (Empower People toward a Collective Vision)	ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ รวมถึงยอมรับ และทำให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ของ องค์กร มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งเป็นการ จูงใจให้บุคลากรเรียนรู้ในสิ่งที่เขาได้รับผิดชอบอยู่
6. การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับ สภาพแวดล้อม (Connect the Organization to its Environment)	ทุกคนในองค์กรได้รับการช่วยเหลือเพื่อให้เห็นผลกระทบ ของงานที่มีต่อองค์กรโดยรวม การเสาะหาองค์ความรู้จาก สิ่งแวดล้อมรอบข้าง และใช้เพื่อปรับให้เข้ากับวิธีการ ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรได้เชื่อมโยงกับชุมชนได้
7. การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่ สนับสนุนการเรียนรู้ (Provide Strategic Leadership for Learning)	รูปแบบของผู้นำที่ให้ความสำคัญและสนับสนุนการเรียนรู้ ผู้นำขององค์กรจะใช้การเรียนรู้เป็นยุทธปัจจัยนำพาธุรกิจ ให้ประสบความสำเร็จ
การวัดผลการดำเนินงานในระดับ องค์กร การวัดผลทางการเงิน (Financial Performance) การวัดผลทางความรู้ (Knowledge Performance)	กล่าวถึงสภาพสุขภาพทางการเงินและทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อ การพัฒนาให้เจริญเติบโต การเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์และยกระดับการให้บริการ เนื่องจากเกิดการเรียนรู้และความสามารถทางความรู้ (ก่อให้เกิดตัวบ่งชี้ของต้นทุนทางปัญญา)

ที่มา: Marsick และ Watkins (2003: 139)

ทั้งนี้การดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน (7 Action Imperatives) ถูกนำมาใช้ในแบบสอบถาม DLOQ โดยแบบสอบถามดังกล่าวนี้ให้ความสำคัญต่อระดับการเรียนรู้ที่มีความต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมถึงการบริหารจัดการ ประมวลผลความรู้อันนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานและมูลค่าขององค์กร โดยทำการวัดผ่านต้นทุนทางปัญญาทั้งที่เป็นการเงินและไม่ใช้ทางการเงิน ดังนั้นการวัดผลรูปแบบนี้ถือเป็น

แนวคิดที่ว่าด้วยการเรียนรู้ซึ่งช่วยให้คนสามารถสร้างสรรค์และการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการสร้างระบบต้นทางทางปัญญาอยู่ตลอดเวลา โดยการดำเนินการทั้ง 7 ประการ สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงการดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน (7 Action Imperatives) (Marsick และ Watkins, 1999 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 110)

การดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน (7 Action Imperatives) ซึ่งแสดงในภาพที่ 1 นั้นประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในระดับต่างๆ และการจัดการผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหลักสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร (Watkins และ Marsick, 1999 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 110) ประกอบด้วย

ลักษณะที่หนึ่ง: ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนของปัจเจกบุคคล ของทีมและขององค์กร โดยการเรียนรู้ของแต่ละระดับจะแสดงถึงความสามารถในการเรียนรู้ของทั้งองค์กร โดย Argyris และ Schon (1996 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 110) กล่าวว่าระบบจำเป็นต้องมีโครงสร้าง กระบวนการและวัฒนธรรมในองค์กร เพื่อวางรากฐานและส่งเสริมต่อการเรียนรู้ขององค์กรเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติประจำและคงอยู่ตลอดไป

ลักษณะที่สอง: การจัดการองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ขององค์กร เป็นกระบวนการนำองค์ความรู้ต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีเครื่องมือช่วยในการกระจายความรู้ให้ทั่วถึงทั้งองค์กร (Loermans, 2002 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 110) อีกทั้งยังมีหลายการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างคุณลักษณะพื้นฐานขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับการเพิ่มมูลค่าขององค์กรว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เมื่อมูลค่าถูกวัดโดยสินทรัพย์และต้นทุนทางปัญญาหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ สิ่งที่จับต้องไม่ได้เหล่านี้เป็นผลมาจากองค์ความรู้ของแต่ละบุคคล และระบบ รวมทั้งต้นทุนของบุคลากร โครงสร้างเงินทุนและต้นทุนของลูกค้า (Stewart และ Sveiby, 1997 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 111)

แบบสอบถาม DLOQ ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นมาตรวัดถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Redding, 1997 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 111) จากแนวคิดของ Watkins และ Marsick การประเมินผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลการดำเนินการจริงและผลการดำเนินการมาตรฐาน สามารถกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้ เช่นเดียวกับเครื่องมือประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อื่นๆ แบบสอบถาม DLOQ ยังสามารถวัดถึงแรงขับเคลื่อนขององค์กรในช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจง เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการวางระบบพื้นฐานเทียบเคียงกับข้อมูลพื้นฐานแบบสอบถาม DLOQ สามารถใช้ในการตรวจสอบจุดแข็งและจุดอ่อนของกลุ่มที่ทำการสำรวจ และสร้างเป็นรูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของตนเอง (Watkins และ Marsick, 1998 อ้างถึงใน Jamali และคณะ, 2009: 111)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายใจ จินดาหลวง (2550) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ของพยาบาลที่มีต่อสถานบริการสุขภาพพิเศษของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในฐานะองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาลสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีสาขาการพยาบาล และปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพพิเศษมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 159 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลโดยวิเคราะห์ตามแนวทางการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ

Senge นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม และทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า เห็นด้วยมากในด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม รองลงมาคือ ด้านแบบจำลองความคิดด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดเชิงระบบและด้านความเชี่ยวชาญในการสร้างพลังแห่งตนตามลำดับ

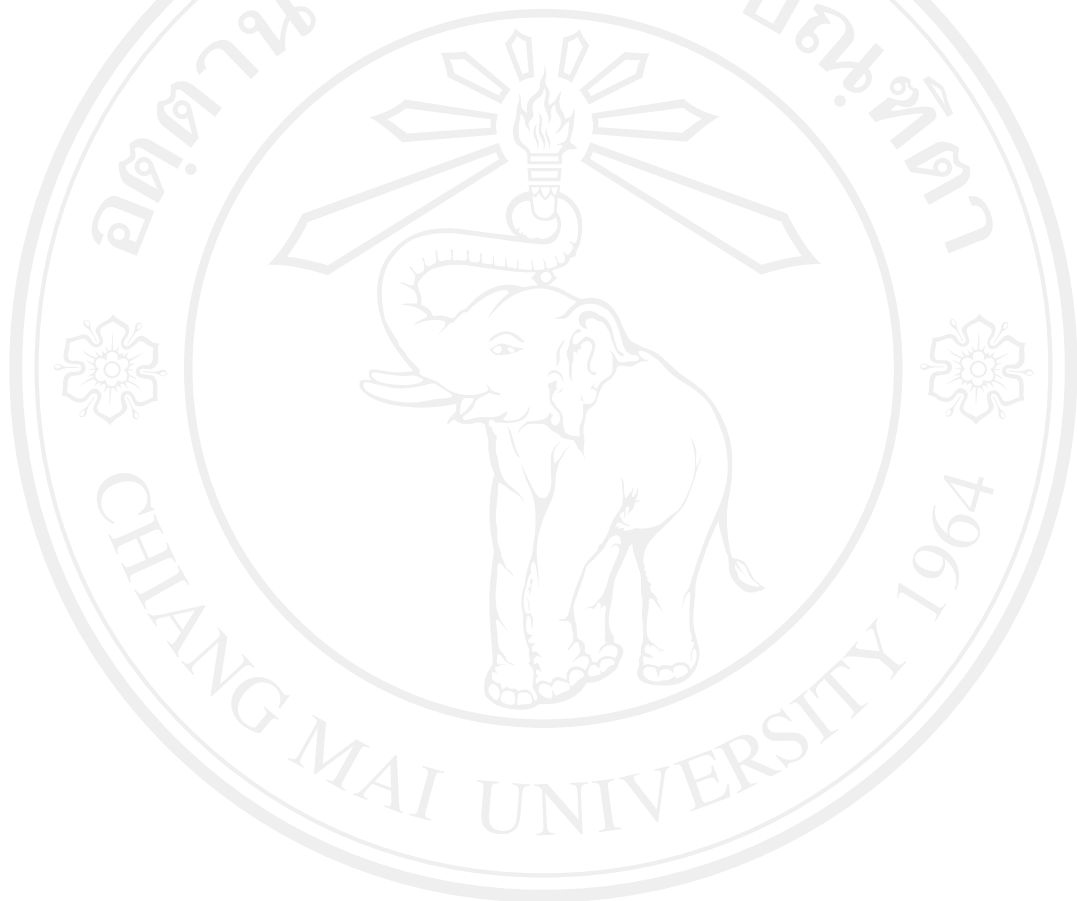
มานิดา ลือสายวงศ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายวิเทศพาณิชย์ จำนวน 488 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจำนวน 242 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบทึ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งองค์กรเป็นพนักงานชั้นต้น/กลาง และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับดี และมีความคิดเห็นว่า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง โดยพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านพลวัตการเรียนรู้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ด้านการเพิ่มอำนาจบุคคล และด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกสิกรไทย ด้านความรอบรู้แห่งตน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกสิกรไทย ด้านวิสัยทัศน์ร่วม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและปานกลางกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกสิกรไทย ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

พิรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับหัวหน้างานและ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมถึงเสนอแนวทางในการเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเอกมัย ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 155 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่ม จำนวน 142 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบหลายตัวเลือก สำหรับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลแบบสอบถามมาตรฐานค่าเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และ 0.1 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน รายได้ ตำแหน่งงาน พบว่าไม่แตกต่าง และเสนอให้เสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดย ธนาคารฯควรกำหนดตัวบ่งชี้ในบางยุทธศาสตร์ให้ชัดเจน กระจายอำนาจและให้อิสระแก่ทีมงาน อบรมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนและแก้ไข้ปัญหาให้กับบุคลากรในการทำงานและการประเมินผลควรมีหลักการประเมินที่ชัดเจนและเป็นธรรม

สุรวงศ์ วรรณวิสันต์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท เทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อประเมินความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรทั้งหมดของบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 60 คน และวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสถานะความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัท ตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรการเรียนรู้ในระดับ “ส่วนใหญ่เห็นด้วย” ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยตามมุมมอง 7 ด้านในการดำเนินการ ได้ดังนี้คือ มิติกลยุทธภาวะผู้นำกับการเรียนรู้ มิติกการร่วมมือระหว่างกันและการเรียนรู้ของทีม มิติกการซักถามและการสื่อสาร มิติกการถ่ายโอนอำนาจให้คนในองค์กร มิติกการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มิติกการเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อม และระบบที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ร่วมกัน เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองการดำเนินการทั้ง 7 ด้านกับ

ความเป็นองค์การเรียนรู้แบบองค์รวมของบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงระดับมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้ามีการให้ความสำคัญกับมุมมองการดำเนินการทั้ง 7 ด้านมากขึ้น บริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด จะมีการเรียนรู้แบบองค์รวมเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved