

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ โครงสร้างประชากร พฤติกรรมของผู้บริโภคกลุ่มใหม่ ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ แนวโน้มการวางระเบียบกฎเกณฑ์และการเรียกร้องเพื่อปกป้องผลประโยชน์ (Laudicina, 2005) ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมตลอดจนการดำเนินงานภายในแต่ละประเทศทั่วโลก

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม การเมือง และเทคโนโลยี เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรต่าง ๆ การจะอยู่รอดได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 จำเป็นที่ต้อง ปรับองค์การให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์การอยู่รอดได้นั้น คือการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งวิธีที่ดีที่สุดคือ การพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร อันนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเพิ่มความสามารถในการทำกำไรให้กับองค์กร (Kreitnet and Kinicki, 2001) นอกจากนี้การสร้างการเรียนรู้ขององค์กรยังช่วยแก้ปัญหาในองค์กร และเป็นคุณลักษณะสำคัญขององค์กรที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อการอยู่รอดอย่างยั่งยืนอีกด้วย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นหนึ่งในหลายองค์กรที่กำลังเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน โดยธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการวางแผนพัฒนา บุคคลในองค์กร โดยมีวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ “มุ่งเสริมสร้างขีดความสามารถบุคคลเพื่อก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้” (แผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551) เพื่อให้องค์การพร้อมในการพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับธุรกิจใหม่ และเพิ่มขีดความสามารถดำเนินธุรกิจของธนาคารให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง ในกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันได้

การมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร โดยธนาคารต้องกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในระดับบุคคลซึ่งเป็นขั้นแรกในการเรียนรู้ขององค์กร และเสริมสร้างกิจกรรมบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกับการทำงานเป็นทีมก็จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ระดับกลุ่มขึ้น เมื่อประกอบกับกระบวนการทำงานวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนโครงสร้างขององค์กรก็จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร ทั้งนี้การเรียนรู้ขององค์กรสามารถสะท้อนได้จากบุคคลในองค์กร ถึงระดับการมีปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดการเรียนรู้ เช่น การทำงานเป็นทีม กลยุทธ์องค์กร การถ่ายทอดความรู้ ความเป็นผู้นำ ความภูมิใจในการทำงานร่วมกับองค์กร เป็นต้น

ดังนั้นการทราบถึงระดับของปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการเรียนรู้ขององค์กร จะทำให้ธนาคารได้แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถขับเคลื่อนภารกิจของธนาคารได้ ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในการกำหนดทิศทาง นโยบาย และเสริมสร้างกิจกรรมในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ประสบความสำเร็จได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนรู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับของปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. ทำให้ทราบความแตกต่างของทัศนคติที่มีผลต่อการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่
3. ทำให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรค ในการสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้ขององค์กร เพื่อหาแนวทางหลีกเลี่ยง และลดข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่
4. ทำให้ธนาคาร ได้ข้อมูลและสารสนเทศจากการศึกษาไปพัฒนาปัจจัยที่เกื้อหนุนความสามารถในการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้ธนาคารมีแนวทางชัดเจน สามารถวางแผน ออกนโยบายในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริษัทต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเรียนรู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการเรียนรู้ขององค์กร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีสาขาในสังกัด 19 สาขา และสำนักงานจังหวัด 1 แห่ง โดยมีพนักงานจำนวน 399 คน (ข้อมูลจากร.ก.ส.สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 7 มกราคม 2552)

1.5 คำนิยาม

การเรียนรู้ขององค์กร (Organization Learning : OL) เป็นกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เน้นการเรียนรู้ร่วมกัน โดยการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง (Action learning) เป็นกระบวนการของการรวมกลุ่มที่มีทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลายแตกต่างกัน สมาชิกในกลุ่มจะร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและวางแผนปฏิบัติการ (Action plan) เพื่อแก้ไขปัญหานั้นๆ ทั้งนี้สมาชิกในกลุ่มต้องประชุมร่วมกันอีกครั้งเพื่อติดตามผลการนำแผนดังกล่าวไปใช้แก้ปัญหาจึงเป็นการเรียนรู้จากการทำจริง (Learning by doing) ในที่ทำงาน

องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์การซึ่งมีบรรยากาศของการเรียนรู้รายบุคคลและกลุ่ม มีวิธีการเรียนรู้ที่เป็นพลวัต มีการสอนคนของตนเอง ให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง สามารถเรียนรู้ จัดการ และใช้ความรู้ เป็นเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การเรียนรู้ระดับบุคคล (Individual learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะ ความรู้ เจตคติ และค่านิยมรายบุคคล อันเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการสังเกต ประสบการณ์ทำงาน และจากการศึกษาโดยอาศัยเทคโนโลยี

การเรียนรู้ระดับกลุ่มหรือทีม (Group/Team learning) หมายถึง การเพิ่มขึ้นของความรู้ ทักษะ และสมรรถนะภายในกลุ่ม ซึ่งสำเร็จลงได้ด้วยการกระทำของกลุ่ม

การเรียนรู้ระดับองค์การ (Organizational learning) เป็นการยกระดับอัจฉริยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยผ่านความรู้ ความเข้าใจซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในองค์ และ ได้มาจากการมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์การ