

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร รายงานการวิจัย ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดที่จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาที่ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.3 การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

##### 2.1.1 ความเป็นมาขององค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์ประกอบของ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” มาจากคำว่า “องค์กร” และคำว่า “การเรียนรู้” สำหรับ “องค์กร” ในที่นี้หมายถึง “หน่วยงาน” (organization) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชน และ/หรือหน่วยงานขององค์กรระหว่างประเทศ ที่มีกลุ่มคนเข้ามาทำภารกิจ หน้าที่การทำงานผ่านการมอบหมายและบังคับบัญชา ภายใต้ผังโครงสร้างขององค์กร โดยมีเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น หน่วยงานภาคเอกชน มุ่งทำธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไร หน่วยงานภาครัฐมีเป้าหมายในการให้บริการประชาชนคนในชาติเป็นหลัก สำหรับบางหน่วยงานอาจจะตั้งมาเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้คนหรือสังคม โดยการให้ทุนสนับสนุนการดำเนินงานมาจากสมาคมหรือแหล่งเงินทุนอื่น ๆ จากต่างประเทศ เป็นต้น

การเรียนรู้ (learning) ในที่นี้ความหมายโดยรวมหมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และแนวคิดไปในทางที่ดีขึ้นด้วยกระบวนการและช่องทางการเรียนรู้ต่าง ๆ (ตามหลักทฤษฎี คือ การฟัง การคิด การถาม และการเขียน) อันเป็นคุณประโยชน์เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องทั้งแก่ตนเองและหน่วยงาน

และเมื่อนำคำว่า “องค์กรแห่งการเรียนรู้” มาผนวกเข้าด้วยกัน ความหมายที่เกิดขึ้น คือ หน่วยงานที่ประกอบไปด้วยผู้คนมาทำภารกิจร่วมกันตามโครงสร้างขององค์กร ต่างมีพฤติกรรมด้านการพัฒนาสติปัญญา แสวงหาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ อันสร้างสะสมเป็นองค์

ความรู้ที่เป็นคุณประโยชน์เพิ่มเติมให้กับตัวเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง จึงสามารถเรียกได้อย่างสมภาคภูมิว่าเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization)

แนวความคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้มีการกล่าวถึงในวรรณกรรมต่าง ๆ ซึ่งย้อนหลังไปเมื่อประมาณ ค.ศ. 1978 คริส อาร์จีริส (Chris Argyris) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาการศึกษาและพฤติกรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ร่วมกับศาสตราจารย์ด้านปรัชญา คือ โดนัล ชุน (Donald Schon) แห่งสถาบันเทคโนโลยีของแมซซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology : MIT) สร้างผลงานการเขียนที่เสนอแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ แต่เนื่องจากผลงานเหล่านั้นมีลักษณะเชิงวิชาการชั้นสูง ยากต่อการศึกษาและเข้าใจ จึงทำให้ไม่มีใครได้รับความนิยมเท่าที่ควร (Argyris and Schou, 1978) อย่างไรก็ตาม ในช่วง ค.ศ. 1980 เรื่อยมา แนวคิดดังกล่าวเริ่มกลับมาได้รับความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญในศักยภาพ แต่ยังคงได้รับความนิยมในวงแคบ เช่น กรณีของบริษัทเฮลล์ ที่เริ่มนำเอาองค์กรแห่งการเรียนรู้มาเชื่อมโยงเข้าเป็นแผนกลยุทธ์ของบริษัท (Marquardt, 1996) และในทศวรรษต่อมา คือ ช่วงตั้งแต่ ค.ศ. 1990 จนถึงปัจจุบันมีองค์กรที่นำเอาแนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้มาปฏิบัติในต่างประเทศ และได้รับความสำเร็จในการเป็นบริษัทระดับโลก ได้แก่ บริษัทโมโตโรล่า วอลต์มาร์ท บริติชปิโตรเลียม ซีรอกซ์ เจอเนอรัลอิเล็กทริกซ์ ฟอร์ดมอเตอร์ ฮาเลย์เดวิดสัน โกดัก ฮิวเลตต์แพคการ์ด ไอบีเอ็ม ฮอนด้า โซนี่ และ สามเอ็ม เป็นต้น (Gob, 1998)

จะเห็นได้ว่า แนวคิดในการสร้างเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เริ่มแผ่ขยายไปทั่วทุกมุมโลก โดยเฉพาะช่วง ค.ศ. 1990 ซึ่งเป็นช่วงเวลาเดียวกับที่มีบุคคลผู้สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยผลิตงานเขียนที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างยิ่ง คือ Peter Senge ในผลงานที่ใช้ชื่อว่า The fifth discipline: The art and practice of learning organization และเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมซซาชูเซตส์ (MIT Center for Organizational Learning) ที่ได้ก่อตั้งขึ้นใน ค.ศ. 1991 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสังเคราะห์ทฤษฎีและวิธีการต่าง ๆ ในการเผยแพร่แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไปในอนาคต (วิระวัฒน์, 2544)

### 2.1.2 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

Peter Senge (1990) แห่ง Massachusetts Institute of Technology ได้กล่าวถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง สถานที่ซึ่งทุกคนที่อยู่ภายในองค์กรสามารถขยายศักยภาพทั้งทางด้านความรู้ที่รับเข้าไป (input) และความสามารถที่แสดงออกมา (output) ของตนเองเพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างเป็นผลงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ในภาพรวมทำให้เกิดรูปแบบของความคิดใหม่ ๆ หลากหลายมากมาย ซึ่งแต่ละคนมีอิสระที่จะสร้างแรงบันดาลใจและเป็นที่ซึ่งทุกคนต่างแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร

David A. Gavin (1993) แห่ง Harvard University ได้กล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์การที่มีลักษณะในการสร้าง แสวงหา และถ่ายโอนความรู้ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์การอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ ๆ และความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ อย่างต้องแท้

Micheal Marquardt (1994) แห่ง George Washington University ได้กล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์การที่ซึ่งมีบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งรายบุคคลและกลุ่ม มีการสอนพนักงานภายในองค์การของตัวเองให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่งรอบด้าน ในขณะที่เดียวกันพนักงานทุกคนก็ช่วยองค์การจากความผิดพลาดและความสำเร็จ ซึ่งเป็นผลให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และสุดท้าย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช แห่งสำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์การที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้ มีลักษณะเป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของพัฒนาการ มีผลงานที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการสร้างนวัตกรรม รวมถึงภาพที่มองเห็นเป็นบุคลิกขององค์การในลักษณะที่เรียกว่า “วัฒนธรรมองค์การ” (organizational culture) ที่ชัดเจนที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถรู้สึกได้

กล่าวโดยสรุปจากนักทฤษฎีทั้ง 5 องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การที่มีชีวิต ต้องมีปัจจัยนำเข้า (input) และมีปัจจัยออก (output) อันเป็นผลผลิตเป็นหลัก ด้วยการผ่านการดำเนินการและจัดการ (process) ของสมาชิกในองค์การ ที่ทุกคนต้องพัฒนาจิตความรู้ความสามารถและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่เสมอ ในประเด็นของ QC Story (การบอกเล่าเรื่องปัญหาคุณภาพที่ตนเองพบเจอประจำวัน หรือประจำสัปดาห์และวิธีการป้องกันให้เพื่อนร่วมงานฟัง) Best Practice (การบอกเล่าเรื่องของการทำงานที่ดีที่สุดในขณะนั้นให้เพื่อนร่วมงานรับรู้และนำไปปฏิบัติเป็นเยี่ยงอย่าง) และในเนื้อหาการบริหารจัดการการเพิ่มผลผลิตจะใช้วิธีไคเซ็น (Kaizen) ซึ่งเป็นกลวิธีในการปรับปรุงกระบวนการผลิตและสิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างรัดกุม (รัดกุมคือ ไม่นอกประเด็นของไคเซ็น เช่น ไม่ไปกล่าวตำหนิว่าคนอื่นทำไม่ดี) และต่อเนื่องทีละเล็กทีละน้อย ทั้ง 3 ประการเป็นกรณีตัวอย่างในการสร้างให้องค์การมีชีวิต มีการเจริญเติบโต สร้างสมและถ่ายโอนความรู้ความสามารถอย่างเป็นพลวัต.

### 2.1.3 การพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้

จากบทความเรื่อง “Determinants of Successful Organizational Innovation : A Review of Current Research” ของ Anthony Read พบว่าผลการศึกษานักวิจัยจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ Tang (1999) Keogh (1999) และ Subramanian & Nilakanta (1996) มีข้อค้นพบที่สอดคล้องกัน นั่นคือ องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Peter Senge (1990) แห่ง Massachusetts Institute of Technology ที่ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ สถานที่ซึ่งทุกคนสามารถขยายศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง

สามารถสร้างผลงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เป็นที่ซึ่งเกิดรูปแบบการคิดใหม่ ๆ หลากหลายมากมาย ที่ซึ่งแต่ละคนมีอิสระที่จะสร้างแรงบันดาลใจและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน โดยเขาได้เสนอหลักการพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ 5 ประการ ดังนี้

**1. การคิดที่เป็นระบบ (System Thinking)** คือ สร้างกรอบความคิดซึ่งประกอบด้วยองค์ความรู้และกระบวนการคิด ศึกษาเหตุผลและการค้นหาคำตอบอย่างมีพิจารณาญาณ

**2. ความสามารถของบุคคล (Personal Mastery)** คือ ความกระตือรือร้นอยากรู้ อยากเห็น อยากทดลองทำสิ่งใหม่ สร้างวิสัยทัศน์แห่งตน ตระหนักว่าตนเองอยู่ห่างจากเป้าหมายของตนมากน้อยเพียงไรเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ไปถึงเป้าหมายนั้น ใฝ่ใจที่จะพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

**3. กรอบความคิดภายใน (Mental Models)** คือ การรับรู้สิ่งต่าง ๆ หรือประสบการณ์ทั้งหมดที่เป็นรากฐานฝังลึกในตัวบุคคล มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง เนื่องมาจากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และวิสัยทัศน์ ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าที่ล้าสมัย เพียรพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อใหม่ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงไปของโลก เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ

**4. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Building Share Vision)** คือ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้แนวคิด และโลกทัศน์ของบุคคลในองค์กร เพื่อนำไปสู่การเป็นวิสัยทัศน์หลักร่วมกันขององค์กร โดยทุกคนในองค์กรควรมีส่วนร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์นี้ ช่วยกันสร้างภาพอนาคตของหน่วยงาน ที่ทุกคนจะทุ่มเท พณิกแรงกาย แรงใจ ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

**5. การเรียนรู้ทีม (Team Learning)** คือ การเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีมบุคคลในองค์กร อย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคคลในทีมซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้เพิ่มขึ้น พัฒนาภูมิปัญญาและศักยภาพของทีมงานโดยรวม มีการนำเอาความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญของแต่ละบุคคลมาผสมผสานเสริมกัน เพื่อให้งานที่ทำร่วมกันบรรลุผลสูงสุดตามเป้าหมาย

อย่างไรก็ตามในการก้าวไปสู่การเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร (Organizational Change) โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ควบคู่ไปกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ภายในองค์กรซึ่งเป็นกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบที่เน้นการพัฒนาระบบกระบวนการควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ผ่านกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ และจัดระเบียบความรู้ เพื่อสรรหา คัดเลือก จัดการ และเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดการแบ่งปันความรู้เพื่อพัฒนาความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตลอดจนเพื่อปรับปรุงหรือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งส่งผลให้ห้องกรที่มมีความต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

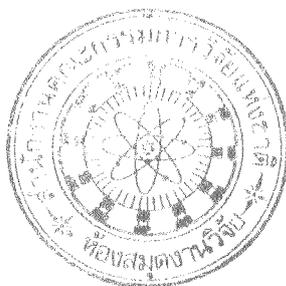
1. **การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม** เช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากผู้บริหาร (ที่ทุกคนมองเห็น) โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ทีม/หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีระบบการติดตามและประเมินผล กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จชัดเจน
2. **การสื่อสาร** เป็นการสื่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง (Stake Holders) ทั้งบุคลากรภายในองค์กร พันธมิตรทางธุรกิจ หรือภาคส่วนอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบถึงกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และวิธีการที่บุคลากรหรือผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนจะเข้าไปมีส่วนร่วม
3. **กระบวนการและเครื่องมือ** เช่น ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือ ขึ้นกับชนิดของความรู้, ลักษณะขององค์กร (ขนาด, สถานที่ตั้ง ฯลฯ), ลักษณะการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ทรัพยากร
4. **การเรียนรู้** เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ โดยการเรียนรู้ต้องพิจารณาถึง เนื้อหา, กลุ่มเป้าหมาย, วิธีการ, การประเมินผลและปรับปรุง
5. **การวัดผล** เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
6. **การยกย่องชมเชยและให้รางวัล** เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากรแรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บูรณาการกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

ในการบูรณาการ Knowledge Management (KM) โดยการใช้ KM เป็นเครื่องมือที่ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์กร จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่เป้าหมายขององค์กรที่ได้ วางไว้ นั่นคือ การก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากการบูรณาการ KM เข้ากับการบริหารการเปลี่ยนแปลงจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติงานจริง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานหรือในกระบวนการผลิต และการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดการสะสมความรู้ และก่อให้เกิดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างเป็นพลวัตร จนเกิดเป็น Knowledge Spiral ซึ่งเป็นวงจรที่สร้างคลังความรู้ให้กับองค์กรอย่างไม่มีที่สิ้นสุดตาม SECI Model ของ Nonaka

ดังนั้น เราจึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการวางแผนกลยุทธ์อย่างตั้งใจ ในการจัดการความรู้ บุคลากร และเวลาที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

การจัดการความรู้ตาม SECI Model ควบคู่ไปกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง จะส่งผลให้ต่อเนื่องในการก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจะส่งผลให้องค์กรมีองค์ประกอบที่ครบถ้วนในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Michael J. Maquardt ซึ่งได้เสนอแนวคิดว่า องค์กรที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamic) คือ เกิดการเรียนรู้ เป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม และทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นศักยภาพหลักในการเรียนรู้ที่เรียกว่า Core -Learning Competency
2. การปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Transformation) คือ การที่องค์กรมีการกำหนด วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม กลยุทธ์ต่าง ๆ และ โครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
3. การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล (People Empowerment) บทบาทของผู้นำจะเป็นทั้งครูผู้สอน โค้ช และพี่เลี้ยง เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถ พร้อมต่อการเอื้ออำนาจ ให้พนักงานมีส่วนร่วม รับผิดชอบต่อรับผิดชอบและอำนาจที่สอดคล้องกับความสามารถ
4. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบของการนำ สิ่งที่เรียนรู้มาจัดเก็บและไปกระจายเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในองค์กร เพื่อตอบสนองการดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติ
5. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (Technology Application) เพื่อช่วยเอื้ออำนวยความสะดวก และง่ายต่อการจัดการความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กรให้เกิดขึ้น อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และกว้างขวางขึ้น



สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	
ห้องสมุดรวมวิจัย	
วันที่.....	6 มี.ค. 2558
เลขทะเบียน.....	245771
เลขเรียกหนังสือ.....	

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

### 2.2.1 ความหมายของการรับรู้

นักวิชาการทางการศึกษาและจิตวิทยาให้ความหมายของการรับรู้ในทัศนะต่าง ๆ กันไว้ดังนี้ คือ Henry (1981 : 224) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่ร่างกายสัมผัสสิ่งเร้าแล้วแปลความหมายการสัมผัสที่ได้รับนั้น โดยใช้ประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมายสิ่งนั้น ๆ ออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ เป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมายนั้น

London and Bitta (1988 : 15 อ้างในศุภร เสรีรัตน์. 2544 : 21) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายของบุคคลที่มีต่อสิ่งของหรือความคิดที่สังเกตเห็นได้ หรืออะไรก็ตามที่ถูกนำเข้ามาสู่ความสนใจของผู้บริโภคโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า

เสรี วงษ์มณฑา (2540 : 79) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ ตีความหมายการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืน

อุดม ทุมโมยิต (2544 : 167) ได้อธิบายว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลรวบรวมและตีความหมายของความรู้สึก เพื่อที่จะให้ความหมายกับสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น การรับรู้หนึ่งสามารถตีความหมายแตกต่างกันออกไปได้อย่างหลากหลาย

Crowthor (1995 : 91) ให้ความหมาย การรับรู้ หมายถึง ความสามารถในการเห็น การได้ยิน หรือเข้าใจสิ่งต่าง ๆ

Solomon (2002. อ้างในอารียา ตั้งยีนยง. 2550 : 43) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง เป็นกระบวนการที่ประสาทสัมผัสมีการเลือก จัดระบบ และแปลความหมาย โดยขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้และภูมิหลัง ผู้บริโภคจะประมวลข้อมูลหรือสิ่งเร้าในปริมาณน้อยและข้อมูลหรือสิ่งเร้าบางอย่างเท่านั้นที่จะได้รับความสนใจและแปลความหมาย

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550 : 66) ให้ความหมาย การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคเลือกจัดการและแปลความปัจจัยนำเข้าใช้ในการสร้างภาพที่มีความหมายของโลกสัมผัสสิ่งใด ๆ ผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ คือ ตา หู จมูก ลิ้นและกายสัมผัส และความรู้ทางจิตใจทำการสรุปและตีความหมายของสิ่งที่สัมผัสนั้น ๆ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมาย หรือมีความสอดคล้องกับภาพความทรงจำเดิม และส่งผลให้เกิดการกระทำที่ตอบสนองต่อการรับรู้ที่เกิดขึ้นเหล่านั้น

จากความหมายของการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่สมองรับรู้ ตีความ หรือแปลข้อมูลต่อสิ่งเร้าจากอวัยวะรับความรู้สึก มีการแสดงออกซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในที่สุด

## 2.2.2 กระบวนการรับรู้

Kast and Rosenzweig (1979 : 365) ได้กล่าวว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานในการเข้าใจถึงพฤติกรรม เพราะสิ่งเร้าที่มากระทบกับอินทรีย์นั้น ถ้าบุคคลไม่รับรู้ก็จะมีผลมาสู่พฤติกรรม ซึ่งบุคคลจะรับรู้แตกต่างกันจากประสบการณ์เดิม แรงกระทบจากภายนอก เช่น ความเครียด พลังของกลุ่มและระบบการให้รางวัล เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการนี้จะสิ่งที่เหมือนกัน คือ การเลือกรับรู้ การตีความ และการตีให้สมบูรณ์ โดยได้อธิบายเพิ่มเติมว่า บุคคลจะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนพอใจและปฏิเสธสิ่งที่รบกวนจิตใจ และตีความออกมาตามประสบการณ์เดิมและค่านิยมเดิมให้สมบูรณ์ คือ การที่คนเราเติมภาพหรือเหตุการณ์ตามแนวโน้มนั้นที่จะเกิดขึ้นให้กลายเป็นภาพหรือสถานการณ์ที่มีความหมายสมบูรณ์

Schemerborn et., al. (1982 : 146) ได้กล่าวถึง กระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่คนเรารับข้อมูล จัดระเบียบและแปลความหมาย ภายใต้สภาวะแวดล้อมนั้น โดยข้อมูลจะนำไปสู่การตัดสินใจและเกิดการกระทำขึ้น ซึ่งแต่ละคนจะมีการรับรู้ไปตามประสบการณ์ของตนเอง การรับรู้จะเป็นการเลือกข้อมูลที่จะผ่านเข้ามา โดยจะมีผลต่อกระบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524 : 33) ได้อธิบายละเอียดขึ้นถึงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

1. การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการรับเลือกสิ่งเร้าบางอันจากสิ่งเร้าทั้งหลาย
  2. การจัดระบบ (Organization) คนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ
    - 2.1 ภาพและพื้น (Figure and Ground) การที่คนเราแยกสิ่งเร้าที่เลือกมาเป็นสิ่งที่พุ่งสมาธิไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ เรียกว่า ภาพ (Figure) และส่วนอื่น ๆ ที่เราไม่สนใจที่เป็นพื้น (Ground)
  3. การแปลความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ ในขั้นนี้คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวเอง เช่น ทักษะคิด ประสบการณ์ ความต้องการ ค่านิยม ฯลฯ เพื่อช่วยให้การพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก เพื่อผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายใน ดังนั้นการแปลความ จึงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัย (Subjective) ของผู้รับสิ่งเร้าอย่างเดีวที่เสนอต่อบุคคลต่าง ๆ กัน บุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายแตกต่างกัน
- จำเนียร ช่วงโชติ (2528 : 23) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้น ต้องประกอบไปด้วย
1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว
    1. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส ส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความดีหรือถูกต้องเพียงใดนั้นต้องอาศัย
      - 1.1 สถิติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด
      - 1.2 การสังเกตพิจารณา
      - 1.3 ความสนใจและความตั้งใจ
      - 1.4 คุณภาพของจิตใจในขณะนั้น

2. ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ ความคิด ความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหรือปลายความหมายของการสัมผัสได้แก่ชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้คตินั้น จะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน

2.2 ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่าง ๆ ได้สะดวกและถูกต้องดี

สถิติ วงศ์สวรรค์ (2529 : 73) ได้อธิบายถึง กระบวนการรับรู้ ว่าเป็นกระบวนการระหว่างสิ่งเร้ารับการตอบสนองของบุคคล ตราบใดที่ไม่มีสิ่งเร้า จะเกิดการเรียนรู้ไม่ได้เด็ดขาด การรับรู้จะสมบูรณ์ได้ ต่อเมื่อมีกระบวนการวินิจฉัยสั่งการของสมอง จากนั้นจึงเป็นขั้นแสดงอาการตอบสนอง

### 2.1.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

เดโช สวานานนท์ (2516 : 30) ได้อธิบายว่า สัญญาณ หรือ การรับรู้ของคนเราจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา ความสนใจและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้นั้นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ หรือประสบการณ์ในอดีตก็ตาม ความในใจของบุคคลนั้นก็ดีและอื่นๆที่เกี่ยวข้องก็ดี ย่อมจะมีส่วนสัมพันธ์กับอาชีพ อายุ ระดับชั้นผู้นั้นหรือกล่าวโดยสั้น ๆ ว่า ย่อมขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคมของผู้นั้นนั่นเอง

ทองหล่อ สุวรรณภาพ (2521 : 222) อธิบายว่า การรับรู้ที่บุคคลมีต่อเรื่องราว เหตุการณ์และสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ มีความแตกต่างกันนั้น มีอิทธิพลจากตัวแปรด้านเพศ อาชีพและฐานะทางเศรษฐกิจ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีเพศ อาชีพและฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน ย่อมมีการรับรู้แตกต่างกันไปด้วยและยังชี้ให้เห็นว่า ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกัน ทั้งปริมาณและความถูกต้อง ย่อมทำให้คนเรามีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ นั่นคือ ผู้มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ย่อมมีการรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย และการรับรู้ของคนเราจะดีหรือไม่เพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการในขณะนั้น

สถิติ วงศ์สวรรค์ (2529 : 79) อธิบายถึง ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ไว้หลายประการ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะของผู้รับรู้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพและด้านจิตวิทยา
  - 1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะรับสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะสัมผัสอื่น ๆ ปกติหรือไม่มีความรู้สึกรับสัมผัสสมบูรณ์เพียงใด
  - 1.2 ด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความรู้เดิม ความต้องการ ความปรารถนาหรือแรงขับ ภาวะของอารมณ์ เจตคติ อิทธิพลของสังคม ความตั้งใจที่จะรับรู้ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน แรงจูงใจ คุณค่าและความสนใจ ความสนใจชั่วขณะ ความสนใจที่ติดเป็นนิสัย ความดึงดูดในทางสังคม เซวานันปัญญา การสังเกตพิจารณา การเตรียมความพร้อมที่จะรับรู้และความคาดหวัง

## 2. ลักษณะของสิ่งเร้า

2.1 สิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความสนใจและความตั้งใจ ได้แก่ ขนาดความเข้มหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า การเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า การกระทำซ้ำ ๆ ของสิ่งเร้า ความกว้างหรือขนาดของสิ่งเร้า ความแปลกใหม่ ความคงทน ระยะทาง ลักษณะทางตัดกันและสีของสิ่งเร้า

2.2 การจัดหมวดหมู่ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้า ซึ่งพวก Gestalt Psychologist ได้ให้หลักเกณฑ์การจัดกลุ่ม วัตถุเป็นกฎไว้ 4 ประการคือ กฎแห่งความคล้ายคลึง กฎแห่งความใกล้ชิด กฎแห่งความสมบูรณ์ และกฎแห่งความต่อเนื่อง

### 2.3 การรับรู้เกี่ยวกับระยะทางหรือความลึก

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534 : 24) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการรับรู้ว่ามี 3 ประการดังนี้

1. สิ่งเร้า ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ภายนอกที่มากระทบประสาทสัมผัส สิ่งเร้าเหล่านี้มี 3 ชนิดคือ
2. ประสาทสัมผัส จะต้องสอดคล้องกับสิ่งเร้า เช่น การรู้รสใช้ลิ้น การเห็นใช้ตา การได้ยินใช้หู เป็นต้น
3. ความตั้งใจ (Attention) เป็นความใส่ใจหรือความจดจ่อ ที่จะรับสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง เมื่อมีสิ่งเร้าที่ตั้งใจจะเกิดขึ้น จะทำให้รับรู้ได้รวดเร็ว

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535 : 87) กล่าวถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มี 2 ประเภท คือ

1. คุณสมบัติในจิตใจของผู้รับรู้ ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ ทักษะและความใส่ใจ เป็นต้น
2. คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีต่อความสนใจ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้า ขนาดของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า และการเกิดซ้ำ ๆ กันของสิ่งเร้า

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพล ที่ทำให้การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ ประการแรก ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ และประสบการณ์เดิม ประการที่ 2 ปัจจัยเชิงสังคมจิตวิทยา ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ แรงจูงใจ ทักษะและบุคลิกภาพ

## 2.3 การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ถูกรวบรวมให้เป็นส่วนหนึ่งธุรกิจ แต่ก็ไม่มีการศึกษาหรือการค้นคว้าทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Marchese, 1993) ในสถาบันที่ไม่หวังผลกำไรทางธุรกิจ ซึ่งหมายรวมถึง มหาวิทยาลัยและสถานศึกษาต่าง ๆ (Bender, 1997) ด้วยเหตุผลหลายประการ ถ้าต้องการหาความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นที่ใดก็ตาม ที่แห่งนั้นก็ควรจะเป็นที่จะสามารถเฝ้าสังเกตพัฒนาศักยภาพขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้านั่นเอง (Franklin

et al., 1998) ดังนั้นมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยจึงน่าที่จะเป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าและนำทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์แห่งระบบอุดมศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาที่กำลังจะกลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้นั้น บุคลากรในองค์การควรมีความเท่าเทียมกันในชุมชนแห่งผู้เรียน การแบ่งชั้นระหว่างผู้เรียนและผู้สอน เจ้าหน้าที่ในคณะและผู้บริหาร และอื่น ๆ แทบไม่มีความสำคัญ

มหาวิทยาลัยจะไม่มีวันกลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ ถ้าหากการเรียนรู้ในรูปแบบขององค์การไม่ได้ถูกจัดตั้งขึ้นให้เป็นสถาบันในทุกระดับ ความคิดและทัศนคติของสมาชิกทุกคนในองค์การจำเป็นต้องเป็นผู้ใฝ่เรียนตลอดเวลา แต่ละคนต้องค้นคว้าเพิ่มเติมให้มากขึ้น เพื่อตนเองเพื่อนร่วมงาน และนักศึกษา ผลสะท้อนอันสืบเนื่องมาจากการเรียนของนักศึกษา นักศึกษาจะถูกมองเสมือนสิ่งที่มีค่ามากกว่าการเป็นระบบที่มุ่งจุดสำคัญ จากเทคนิคการประเมินในปัจจุบัน ถ้าสถาบันอุดมศึกษากลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร ก็จะถูกนำมารวมกันในจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ใช้เวลาน้อยลงที่จะสร้างความแตกต่างระหว่างความสามารถ และการปฏิบัติของนักศึกษาแต่ละคนและใช้เวลามากขึ้นในการใช้วิธีการประเมินการเรียนของนักศึกษาที่หลากหลาย และสุดท้ายสิ่งที่สำคัญอันดับแรกสุดสำหรับองค์การนั้นก็จะเป็นการออกแบบโครงสร้างที่ต้องการการเรียนที่หลากหลายและแผนกต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาและคณะผู้บริหาร

องค์การแห่งการเรียนรู้ไม่ใช่เป้าหมายที่เป็นไปไม่ได้สำหรับสถาบันอุดมศึกษา กระบวนการสามารถเริ่มขึ้นได้ในทุก ๆ แห่ง ด้วยการพัฒนาผ่านการหาทีมสนับสนุนที่จะประเมินค่า สังเกต และเพิ่มประสิทธิภาพการสอน การสร้างทีมงานที่มีจุดศูนย์กลางงานที่จะบ่งชี้ปัญหาและวางแผนการแก้ปัญหา และการนำคำแนะนำของที่ปรึกษาทำให้เป็นผลสำหรับสมาชิกใหม่และพนักงานใหม่ ซึ่งอาจต้องการการพัฒนาของทีม เพื่อแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูล และนำไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นมืออาชีพ

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดต่าง ๆ พบว่า การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้จำเป็นต้องเริ่มจากการพัฒนาคนในองค์การให้เป็นผู้ใฝ่รู้ มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษของบุคคล มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนาปรับปรุงเป็นแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อมทางธุรกิจ สร้างความเข้าใจในแนวทางขององค์การเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน และก้าวไปสู่การเรียนรู้ร่วมเป็นทีม เพื่อนำความรู้ต่าง ๆ มาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ดังนั้นองค์การแต่ละองค์การต้องทำความเข้าใจกับองค์ประกอบที่เป็นพื้นฐานขององค์การแห่งการเรียนรู้ โดยเริ่มจากการเรียนรู้ของบุคคล กลุ่ม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์การ และนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องเหมาะสมกับเทคนิควิธีการและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของแต่ละองค์การ การพัฒนา

สถาบันอุดมศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะต้องมององค์กรอย่างเป็นองค์รวม คือ ทั้งในด้านการบริหาร ด้านเทคโนโลยีและด้านบุคลากร โดยไม่แยกพิจารณาเป็นระบบย่อย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การศึกษา พัฒนาประยุกต์องค์ความรู้และเทคโนโลยี และส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง โดยมีภารกิจด้านการสอน วิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคมและทะนุบำรุงศิลปะ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ คือ “เป็นสถาบันทางการศึกษาชั้นนำที่มุ่งวิจัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ด้วยภูมิปัญญา และศิลปวิทยาการในการพัฒนาชาติสู่สากล” และมี ปรัชญา คือ “การศึกษา วิจัย ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ” โดยมี ปณิธาน คือ “มุ่งมั่นให้การศึกษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ควบคู่คุณธรรม จริยธรรม และดำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรม”

จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการเรียนการสอนของสถาบันในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้สะท้อนปัญหาในเรื่องของคุณภาพบัณฑิต งานวิจัยที่สร้างความเป็นเลิศและนำไปสู่เชิงพาณิชย์ การให้บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการบริหารจัดการที่ไม่เป็นเอกภาพและมาตรฐานเดียวกัน สถาบันจึงจำเป็นต้องปรับตัวและทบทวนกระบวนการพัฒนาให้เป็นไปในทางสายกลางตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการปฏิรูประบบราชการ โดยการนำเอาแนวคิดระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์มาใช้ในการจัดการงบประมาณที่เน้นกระบวนการในเชิงระบบมากขึ้น โดยเฉพาะความคล่องตัวในการบริหารจัดการงบประมาณ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันจะต้องพัฒนากระบวนการจัดทำงบประมาณให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถทำให้เป้าหมายการให้บริการ ผลผลิตและตัวชี้วัด สำเร็จตามแผนการให้บริการได้

## 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจวรรณ ศรีโยธิน (2550 : บทคัดย่อ) การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการจัดการความรู้ของอาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บรรยากาศ องค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล และปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ พฤติกรรมการเรียนรู้ส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปีการศึกษา 2549 จำนวน 310 คน คัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster sampling procedures) และแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) เครื่องมือที่

ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ 6 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร วิทยาลัยพยาบาล พฤติกรรมการเรียนรู้ส่วนบุคคลและพฤติกรรมการจัดการความรู้ มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ 0.94 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีพฤติกรรมการจัดการความรู้ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.55$ )

2. อาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขรับรู้เรื่องพฤติกรรมการเรียนรู้ ส่วนบุคคลอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.78$ ) รับรู้เรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ 3.70 ตามลำดับ และรับรู้เรื่องบรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ )

3. ปัจจัยด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บรรยากาศองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล และพฤติกรรมการเรียนรู้ส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการจัดการความรู้ของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมการเรียนรู้ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการ ความรู้ของอาจารย์มากที่สุด ( $r = .42$ ) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาล ( $r = .39$ ) และบรรยากาศองค์การ ( $r = .33$ )

4. ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการจัดการความรู้ของอาจารย์ใน วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (KMB) ได้แก่ พฤติกรรมการเรียนรู้ส่วนบุคคล (PLB) รองลงมา ได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (JE) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร วิทยาลัยพยาบาล (TLD) ซึ่งทั้งสามปัจจัยร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการจัดการความรู้ของอาจารย์ ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้ร้อยละ 55.2 ( $R^2 = .552$ ) และสามารถเขียน สมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$KMB = 0.180 + .658(PLB) + .178(JE) + .133(TLD)$$

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้อาจารย์วิทยาลัยพยาบาลมีความตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความรู้ และวิธีการในการปรับปรุงพฤติกรรมเหล่านี้ให้ดีขึ้นในอนาคต

อุษาลักษณ์ ฮวบเยี่ยม (2549 : บทคัดย่อ) วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรของคณะทำงาน เพื่อดำเนินการบริหารจัดการความรู้ภายใน

กรมบังคับคดีเพื่อเป็นองค์การเรียนรู้ มีดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของคณะทำงาน เพื่อดำเนินการบริหารจัดการความรู้ภายในกรมบังคับคดี เพื่อเป็นองค์การเรียนรู้ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรของคณะทำงาน เพื่อดำเนินการบริหารจัดการความรู้ภายในกรมบังคับคดี 3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การวางแผน/โครงการและการฝึกอบรมในการจัดการความรู้ในองค์กร

ประชากรในการศึกษา คือ ประชากรทั้งหมดที่มีรายชื่อได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะทำงานตามประกาศกรมบังคับคดี ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2549 จำนวนทั้งสิ้น 226 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา = 0.7899 สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาสรุปได้ดังต่อไปนี้

คณะทำงานเพื่อดำเนินการบริหารจัดการความรู้ภายในกรมบังคับคดีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย .8326 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจด้านวัตถุประสงค์ ด้านวิธีการหรือกระบวนการ และด้านประโยชน์หรือผลที่ได้รับจากการจัดการความรู้มีระดับมากเช่นกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .8288 .8294 และ .8395 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรของคณะทำงาน เพื่อดำเนินการบริหารจัดการความรู้ภายในกรมบังคับคดี เพื่อเป็นองค์การเรียนรู้ คือ ระดับการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กรของหน่วยงานภายนอกที่ดำเนินการสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางมาพัฒนากรมบังคับคดี
2. ควรจัดอบรม/สัมมนา เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ในองค์กร ทั้งระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ
3. ควรจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยตรง เพื่อขับเคลื่อนในการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในการพัฒนาการปฏิบัติงานของกรมบังคับคดี
4. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และสื่อที่ทันสมัย และจัดมีการกระตุ้นและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้ทราบ และนำความรู้ที่มีอยู่นั้นไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

ปจฺุณียา ศิริประพทุทุธิ์ (2548 : บทคดั้ย่อ) การวิจัยครั้งนี้มึีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษากระบวนการในการสื่อสารในการระดม และเผยแพร่ความรู้ขององค้การที่ไ้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) 2. ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในการระดมและเผยแพร่ความรู้ขององค้การที่ไ้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) 3. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ของพนักงานในองค้การที่ไ้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ดูแลการจัดการความรู้ 6 ท่านจาก 5 องค้การ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามลำดับ

#### ผลการวิจัยมีดังนี้

1. กระบวนการสื่อสารในการจัดการความรู้ขององค้การต่าง ๆ แบ่งเป็น 3 ชั้น ชั้นที่ 1 การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ชั้นที่ 2 เชิญชวนให้พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมของการจัดการความรู้ และชั้นที่ 3 การกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ส่งสารที่สำคัญ คือ ผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการความรู้ และพนักงานในระดับหัวหน้างาน ในขณะที่ผู้รับสาร คือ พนักงานทุกระดับในองค้การ สารที่ใช้ในการโน้มน้าวใจ มีทั้งสารที่เป็นวงนะภาษาและอวงนะภาษา ส่วนช่องทางสื่อสาร ใช้ทั้งช่องทางสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจให้พนักงานให้ความร่วมมือในกิจกรรมการจัดการความรู้ได้แก่ 1. การใช้ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือ 2. การให้สิ่งจูงใจ ทั้งที่เป็นเงินหรือของรางวัล และที่ไม่ใช่เงินหรือของรางวัล 3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน 4. การเชื่อมโยงความคิดใหม่กับความคิดเก่า 5. การสร้างข้อผูกพันของการกระทำ 6. การสร้างบรรยากาศการติดต่อสื่อสารภายในองค้การ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ของพนักงาน คือ เพศ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจในการทำงาน

มลฤดี โภคศิริ (2549 : บทคดั้ย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) ระดับการยอมรับการจัดการความรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลกองทัพบกโดยรวมและในแต่ละชั้น 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับปัจจัยด้านองค้การ และปัจจัยการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมจัดการความรู้ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค้การ ปัจจัยการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมจัดการความรู้กับการยอมรับการจัดการความรู้ 4) ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับการจัดการความรู้ของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการ จำนวน 307 คน เลือกโดยสุ่มอย่างง่าย โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมการจัดการ ความรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการยอมรับ การจัดการความรู้ ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลกองทัพบก โดยรวมอยู่ระดับสูง ( $\bar{X} = 3.74, SD = 0.57$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การยอมรับการจัดการความรู้อยู่ในระดับสูง 4 ชั้น ได้แก่ ชั้นจูงใจ ( $\bar{X} = 4.07, SD = 0.57$ ) ชั้นยืนยัน ( $\bar{X} = 3.82, SD = 0.68$ ) ชั้นตัดสินใจ ( $\bar{X} = 3.70, SD = 0.68$ ) ชั้นนำไปใช้ ( $\bar{X} = 3.54, SD = 0.76$ ) และระดับปานกลาง 1 ชั้น ดังนี้ ชั้นความรู้ ( $\bar{X} = 3.47, SD = 0.68$ )

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ การได้รับข่าวสารการจัดการความรู้ การเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ มีทีมงานการจัดการความรู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ ใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลวิชาการทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ทางลบกับการยอมรับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านองค์การ คือ วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างองค์การ กลยุทธ์องค์การ วิสัยทัศน์องค์การ พบว่ามีความสัมพันธ์กับการยอมรับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมการจัดการความรู้ คือ ด้านการทดลองใช้ ด้านการสังเกตได้ ด้านการเข้ากันได้ ด้านความไม่ซับซ้อน ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ พบว่ามีความสัมพันธ์กับการยอมรับการจัดการความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ การยอมรับการจัดการความรู้ ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลกองทัพบก ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมการจัดการความรู้ด้านความไม่ซับซ้อน ด้านโครงสร้างองค์การ อายุ และการไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลวิชาการทางอินเทอร์เน็ต มีค่าอำนาจในการพยากรณ์การยอมรับการจัดการความรู้ ได้ร้อยละ 66.1 ( $R = 0.661$ ) ได้สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z = 0.354 \text{ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมการจัดการความรู้ด้านการทดลองใช้} + 0.208 \text{ วัฒนธรรมองค์การ} + 0.261 \text{ การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมการจัดการความรู้ด้านความไม่ซับซ้อน} + 0.167 \text{ โครงสร้างองค์การ} + 0.102 \text{ การไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูลวิชาการทางอินเทอร์เน็ต}$$

จากผลการวิจัยได้นำไปสู่ข้อเสนอแนะ การบริหารการพยาบาล การศึกษาพยาบาลและการวิจัยต่อไป เพื่อให้การจัดการความรู้มีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ