

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันได้เกิดกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรุนแรงและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และ เทคโนโลยี ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาพฤติกรรมและศักยภาพของบุคคลในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อความอยู่รอดขององค์กรนั่นเอง เพื่อให้้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและพัฒนาผลงานให้ดีกว่าคู่แข่ง หนึ่งในกลยุทธ์ขององค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันให้ความสำคัญ คือ การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ซึ่งได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางทั้งในภาครัฐและเอกชน ตัวอย่างเช่นในภาครัฐได้มีการตราไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 มาตรา 11 (กระทรวงสาธารณสุข, 2551) ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” หรือในภาคเอกชนก็มีตัวอย่างขององค์กรที่ได้พัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น นอกจากนี้ บดินทร์ วิจารณ์ (2547) กล่าวว่า ภายใน 10 ปีข้างหน้าจะมีแต่องค์กรแห่งการเรียนรู้เท่านั้นที่สามารถดำรงอยู่ได้ ส่วนบริษัทที่ไม่พัฒนาตนเองไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็จะล่มสลายไปในไม่ช้า

Senge (1990 อ้างใน วีระวัฒน์ ปินนิตามัย, 2543) ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ดังนี้ (1) ทุกคนเห็นด้วยและยึดมั่นต่อวิสัยทัศน์ร่วมกัน (2) สมาชิกแต่ละคนจะละทิ้งวิธีการคิดแบบเก่าตลอดจนมาตรฐานต่าง ๆ ที่เคยใช้ในการแก้ปัญหาอยู่ประจำหรือวิธีการที่เคยใช้ทำงานในอดีต (3) สมาชิกทุกคนต้องคิดถึงกระบวนการขององค์กรในเชิงภาพรวม โดยที่กิจกรรม ภารกิจ หน้าที่ตลอดจนการดำเนินงานทั้งหลายจะเกี่ยวข้องและเป็น

สิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน (4) สมาชิกใช้วิธีสื่อสารต่อกันอย่างเปิดเผย ทุกทิศทางทั้งในแนวดิ่งและแนวนอน โดยปราศจากความรู้สึกหวาดกลัวต่อคำวิจารณ์หรือการลงโทษแต่อย่างใดและ (5) สมาชิกจะลดละต่อสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ส่วนตนของแผนก หรือของกลุ่มตนให้น้อยลง แต่จะหันมาทำงานร่วมกันเพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ร่วมกับองค์กร ซึ่ง Senge ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาองค์กรให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ว่าต้องพัฒนาใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านความรอบรู้แห่งตน (2) ด้านแบบแผนความคิดอ่าน (3) ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม (4) ด้านการเรียนรู้เป็นทีมและ (5) ด้านความคิดเชิงระบบ

ผลลัพธ์ (output) ขององค์การแห่งการเรียนรู้ คือ ผลงานตามภารกิจที่กำหนด การสร้างศาสตร์หรือสร้างความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการขององค์กรนั้น รวมทั้งการสร้างคนอันได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร หรือมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์กรจะเกิดการเรียนรู้เป็นการเรียนรู้แบบบูรณาการ โดยอาศัยการทำงานเป็นฐาน (วิจารณ์ พานิช, 2551) ซึ่งเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้บุคคลมีการพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะ ความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีทำให้มีประสิทธิภาพส่วนบุคคล (individual effectiveness) และเมื่อบุคลากรมีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลต่อการเกิดเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม (group effectiveness) และพัฒนาไปสู่การเกิดประสิทธิผลขององค์กรได้ในที่สุด (Gibson, Ivancevich & Donnelly 1994 อ้างใน วิมลรัตน์ อ่องล่อง, 2547) สอดคล้องกับที่ Watkins and Marsick (1993 อ้างใน วิมลรัตน์ อ่องล่อง, 2547) กล่าวว่า การเรียนรู้จะนำไปสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงองค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาของสตูคาร์ตัน พลเจริญ และ สุนิภา ศิริพัฒนานันท์ (2546) ยังพบว่าความเร็วในการเรียนรู้ขององค์กรสามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้นอย่างรวดเร็วในหลายเรื่อง เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า อัตราการเพิ่มผลผลิต ระยะเวลาที่ใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ จำนวนข้อเสนอแนะ และยอดขาย ดังนั้นการเรียนรู้ขององค์กรจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในบรรลุวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายในการทำงาน และการรักษาสภาพองค์กรให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (อัญชลี มากบุญส่ง, 2540; พิทยา บวรวัฒนา, 2546) ประสิทธิผลขององค์กรเป็นการแสดงถึงว่าองค์กรได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถ้าองค์กรใดสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก็สามารถดำรงอยู่ต่อไป แต่ถ้าไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรนั้นก็จะล้มสลายไป ซึ่งสอดคล้องกับ ภรณ์ มหามานนท์ (2529) ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของประสิทธิผลขององค์กรไว้ว่า เป็นการทดสอบการบริหารที่ดี กล่าวคือ เป็นการดูความสามารถในการจัดการ และการใช้ทรัพยากรที่หาได้ให้สามารถบรรลุ

วัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า แนวความคิดเรื่องประสิทธิผลขององค์การคือตัวชี้วัดที่จะเป็นเครื่องตัดสินสุดท้ายถึงความสำเร็จในการบริหารองค์การ

แนวคิดการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้มีผู้ศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในต่างประเทศ และพบว่าสามารถพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (วิมลรัตน์ อ่องล่อง, 2547) โดยแนวคิดในการบริหารให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้พิสูจน์ถึงความสำเร็จขององค์การธุรกิจในสหรัฐอเมริกา และได้รับความนิยมนำปฏิบัติกันอย่างแพร่หลาย (จำเรียง ชัยวัฒน์, 2542) แต่จากการศึกษาแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่าการศึกษาวิจัยในประเทศไทยยังมีจำนวนไม่มากนัก และแนวทางการวิจัยส่วนมากเน้นไปที่การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ หรือความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อีกทั้งแนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ยังขาดการวิจัยประเมินผล และดัชนีชี้วัดเชิงประจักษ์ที่ชัดเจนถึงความสำเร็จ (วิระวัฒน์ ปิ่นนิคัมย์, 2543) ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาเปรียบเทียบลักษณะความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ระหว่างองค์การธุรกิจที่มีประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน เพื่อให้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์และผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับองค์การต่าง ๆ ในการวางแผนพัฒนาองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของลักษณะความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ระหว่างองค์การธุรกิจในประเทศไทยที่มีประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของสมาชิกทุกคน มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เน้นการเรียนรู้ของบุคลากรภายในองค์กรจากความต้องการส่วนบุคคล และขยายการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและต่อเนื่องผ่านการทำงานเป็นทีม จนกระทั่งเกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหาร ซึ่งความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้านคือ ด้านความรู้รอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านความคิดเชิงระบบ

ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับความสามารถขององค์กรในบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงาน และการรักษาสภาพองค์กรให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้านคือ ด้านการผลิต ด้านความยืดหยุ่น ด้านความพอใจ ด้านการแข่งขัน และด้านการพัฒนา โดยองค์ประกอบด้านการผลิตจะเป็นการประเมินเชิงกาวิตย (objective measurement) ส่วนองค์ประกอบด้านความยืดหยุ่น ด้านความพอใจ ด้านการแข่งขัน และด้านการพัฒนาจะเป็นการประเมินเชิงอัตวิสัย (subjective measurement)

องค์กรธุรกิจ หมายถึง องค์กรซึ่งก่อตั้งขึ้นโดยบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เพื่อประกอบกิจการต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งผลกำไรเป็นหลัก และมีการจดทะเบียนจัดทะเบียนหลักทรัพ์ของตนเป็นหลักทรัพ์รับ อนุญาตในตลาดหลักทรัพ์แห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจในประเทศไทย
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างองค์กรธุรกิจในประเทศไทยที่มีประสิทธิผลขององค์กรแตกต่างกัน
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับองค์กรที่ต้องการพัฒนาองค์กรโดยใช้กลยุทธ์ หรือแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้