

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้องค์การระดับบุคคล: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้องค์การของบุคลากรธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ และปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการเรียนรู้ขององค์การมาใช้ในองค์การ กรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนรู้องค์การ แรงจูงใจของบุคลากร ลักษณะของบุคคลแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการเรียนรู้องค์การ โดยมีตัวแปรตามคือ การเรียนรู้องค์การระดับบุคคล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบตัดขวางผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่จำนวน 340 คน วิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ(Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีทางตรง และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) กับผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมต่อการเรียนรู้องค์การในระดับบุคคล ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนรู้องค์การ แรงจูงใจของบุคลากร ลักษณะของบุคคลแห่งการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการเรียนรู้องค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.09$) และมีการเรียนรู้องค์การในระดับบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.98$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเรียนรู้องค์การระดับบุคคล ได้ร้อยละ 53.8 ($R^2=0.538$) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ปัจจัยและมีเพียง 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเรียนรู้องค์การในระดับบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนรู้องค์การ และวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการเรียนรู้

สำหรับประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการเรียนรู้องค์การ คือ บุคลากรไม่เข้าใจ ขาดความรู้ ทักษะ และความสนใจในแนวคิดเรื่องการเรียนรู้องค์การ โครงการการเรียนรู้หรือหลักสูตรการเรียนรู้ยังมีบางหลักสูตรไม่ถูกนำมาใช้ในหน่วยงาน ขาดการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลการนำไปใช้อย่างเป็นทางการและต่อเนื่อง ขาดการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเรียนรู้ของบุคลากร ทำให้การดำเนินการมีเป้าหมายไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารควรมีบทบาทในการให้การสนับสนุน ต้องจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งต้องส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งควรผลักดันนโยบาย การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจในหลักสูตรการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรมโดยการเชิญวิทยากรภายนอกที่มีประสบการณ์ (Outsourcing) มาให้ความรู้ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Team Work) ควรกำหนดจัดตารางกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้ตลอดจนติดตามประเมินผลกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารทุกระดับขององค์การเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้องค์การ รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในทุกโอกาสเท่าที่จะทำได้เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้แก่บุคลากร บุคลากรทุกคนในองค์การต้องพร้อมและยินดีจะเข้าร่วมกิจกรรมและเข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้องค์การ นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในรูปแบบของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Web based Training: WBT)

The research on “Factors Supporting Organizational Learning at Individual Level : Case Study on Government Saving Bank – Headquarter” aims to study the factors influencing the organizational learning of personnel of the Government Saving Bank at the headquarter, and to study problems and obstacles as well as to provide recommendations on the organizational learning. The research framework comprises five independent variables, namely, understanding on organizational learning, personnel motivation, personnel characteristic, organizational culture and information technology supporting organizational learning; the dependent variable is organizational learning at the individual level.

This research is the cross sectional study combining the quantitative and qualitative research. The population of this study was 340 officers of the Government Saving Bank who have been working at the headquarter. The data collection tools were the questionnaire and the in-depth interview of the management and the officers relating to the personnel development of the Bank. The statistics applied were frequency, percentage, mean and standard deviation. Multiple regression analysis. was applied for testing the hypothesis of study . In terms of the qualitative research, the structure interviews on the management and the officers relating to the personnel development of the Bank and the review literature were applied together with the content analysis.

It was found that the factors supporting organizational learning at the individual level i.e. understanding on organizational learning, personnel motivation, personnel characteristic and information technology supporting organizational learning were, in an overall picture, at the high level ($\bar{X} = 3.09$) and organizational learning at the individual level was at the high level ($\bar{X} = 2.98$). All independent variables explain the organizational learning at the individual level at 53.8% ($R^2=0.538$). Only two factors had positive relationships with organizational learning at the individual level at the significant level of 0.05, namely, understanding on organizational learning and organizational culture.

Problems and obstacles of the organizational learning were that the personnel did not understand, had no skill and knowledge and attention on organizational learning, learning structure, or learning course. Some courses have never been applied in functions. A policy on monitoring and evaluation has never been set and implemented consistently. A clear objective on personnel learning has never been determined, As a result, there is no clear objective for the operation.

The recommendation from this research are as follows: the management should play a supporting role by setting activities to develop the personnel continuously and should encourage self-learning of all individual persons. In addition, the management should support policies, knowledge dissemination and understanding of courses via training by outsourcing facilitators. The management should encourage teamwork and set in place learning schedules including monitor learning activities on a regular basis. The management at all levels should be role models for creating knowledge-based cultures. In addition, the management should participate in all activities as much as possible to motivate the personnel. All personnel in the organization should be willing and ready for participating in activities and understand objectives of organizational learning while an information technology should be applied for the personnel training and development in the form of the Web-based Training (WBT) as well.