

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่ผกผันหาความแน่นอนไม่ได้นั้น ส่งผลกระทบต่อปัจจัยแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา รวมทั้งการดำเนินชีวิตและการดำเนินงานทั้งบุคคลและองค์การ ภายใต้อาณัติของเศรษฐกิจยุคใหม่ องค์การจึงต้องมีการพัฒนาเพื่อพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งกระแสของความต้องการพัฒนาองค์การกำลังแผ่อิทธิพลไปทั่วโลก มีนักคิดนักบริหารจำนวนมากได้เสนอแนวคิด อธิบายปรากฏการณ์และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงองค์การเพื่อให้สามารถดำรงอยู่และสืบทอดจุดหมายขององค์การต่อไปเพื่อก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 โดยองค์การที่เฉลียวฉลาดและสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วจะกลายเป็นผู้นำระดับโลก องค์การยุคนี้จะต้องเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้เร็วยิ่งขึ้นเพื่อความอยู่รอดและเป็นผู้นำ (บดินทร์ วิจารณ์. 2548 : บทนำ)

เนื่องจากสังคมไทย ในปัจจุบันเป็นสังคมฐานความรู้ ที่การเรียนรู้ ความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็งให้กับประเทศ เพื่อความสามารถในการปรับตัว และความเสมอภาคของคนไทยในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สังคมแห่งการเรียนรู้เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญา ตระหนักถึงความสำคัญความจำเป็นของการเรียนรู้ที่ทุกคนและทุกส่วนในสังคมมีความใฝ่รู้และพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นเรื่องที่เกิดขึ้น และมีความต่อเนื่องเป็นปกติวิสัยในชีวิตประจำวันของทุกคนไปจนตลอดสิ้นอายุขัย การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่และทุกสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

แนวคิดด้านการพัฒนาองค์การเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงรอบด้าน ซึ่งเริ่มเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1960 โดยนักพฤติกรรมศาสตร์หลายสาขา ได้แก่ สังคมวิทยา มนุษยวิทยา จิตวิทยา เป็นต้น โดยแนวคิดด้านการพัฒนาองค์การนั้นไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะของพนักงาน การปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน ยังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์การด้วย เนื่องจากการพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนโดยสอดคล้องสิ่งที่ได้มีการวางแผนเอาไว้ในกระบวนการขององค์การ องค์การที่สามารถประสบความสำเร็จ

สำเร็จในการทำให้ความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินงานได้นั้น องค์การจำเป็นต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การพัฒนาองค์การจึงเกี่ยวข้องกับเรื่องของการปรับโครงสร้างขององค์การ ปรับกระบวนการทำงาน ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่น การสร้างทีมงานเป็นต้น ทั้งนี้ก็มีลักษณะคล้ายกับการ Re-engineering ที่ต้องการปรับเปลี่ยนกระบวนการทั้งหมดขององค์การเพื่อสามารถตอบรับกับสถานการณ์ได้ทุกรูปแบบ อีกทั้งยังทำให้เกิดเป็นระบบการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเก่า ดังนั้นองค์การทั้งหลายจึงต้องตามกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ให้ทัน นันทพร โชตินุชิต (2540 : 6) กล่าวว่า ในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การปัจจุบันได้มุ่งเน้นที่จะส่งเสริมให้ทรัพยากรบุคคลในองค์การเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์การให้ดียิ่งขึ้น การบริหารงานในองค์การจึงเปลี่ยนรูปแบบจากการแบ่งแยกงานกันทำ ไปสู่การทำงานเป็นทีม ซึ่งจะต้องมีความไว้วางใจ เชื่อใจ ให้โอกาสทุกคนในทีมงาน และที่สำคัญ คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พสุ เทชะรินทร์ (2541: บทคัดย่อ) กล่าวว่า องค์การที่สามารถจะประสบความสำเร็จ องค์การจำเป็นจะต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินงาน ซึ่งกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาองค์การ คือ การจัดการทรัพยากรบุคคล (Human resource management) ให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ หากบุคลากรในองค์การใดมีการเรียนรู้ที่รวดเร็วกว่าย่อมนำองค์การไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และสามารถแข่งขันกับองค์การอื่นๆ ได้

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นการบริหารรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ของบุคลากรทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการก้าวไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาองค์การและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การในอนาคต โดยสามารถจะประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบการบริหารรูปแบบอื่นๆ ที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาองค์การให้เพียบพร้อมไปด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative Organization) รวมถึงให้บรรลุผลสำเร็จในระบบการบริหารเชิงคุณภาพรวม (Total Quality Management) ดังที่ สุชีลินทร์ เอื้อสกุลรุ่งเรือง (2544 : 2) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้จะเป็นกลยุทธ์สำคัญและจำเป็นต่อการบริหารองค์การยุคใหม่ ซึ่งเป็นยุคที่เน้นไปที่ทรัพยากรบุคคลกันอย่างสูงสุด โดยการสร้างสมฐานความรู้ (Knowledge Based) และสินทรัพย์อัจฉริยภาพ (Intellectual Capitals) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานมั่นใจและภักดีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ มินท์ อิงค์ธเนศ (2540 : 14) กล่าวว่า การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นปัจจัย 1 ใน 5 ที่สร้างความมั่นใจและความภักดีต่อองค์การให้กับพนักงาน ในอนาคตการแข่งขันระหว่างองค์การ จะกลายเป็นการแข่งขันแบบคนต่อคน (Head to Head) ดังนั้นทรัพยากรบุคคลในยุคต่อไป จึงต้องมีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ (Competence) และเป็นมืออาชีพ (Professional) อย่างแท้จริง โดยมุ่งมั่นพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ซึ่งในปัจจุบันจะเห็นว่า หลายๆ องค์กรได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวคิด “องค์กรแห่งการเรียนรู้” หรือ “Learning Organization” อันเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งนักคิดคนสำคัญในแนวความคิดนี้ คือ Peter M. Senge ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านการเรียนรู้ในองค์กรของ Sloan School of Management แห่งสถาบัน MIT นักวิชาการผู้นี้ได้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ขององค์กรเป็นอย่างมาก ได้เสนอแนวความคิดการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยในปี 1990 Peter M. Senge ได้เขียนหนังสือ The five disciplines ซึ่งเป็นแนวทางหลักในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น ซึ่งได้แบ่งหลักการพื้นฐานขององค์กรแห่งการเรียนรู้ออกเป็น 5 ด้าน (อ้างใน เชนน์ เทียมรัตน์ และ กานต์สุตา มาฆะศิริานนท์. 2546 :17) ประกอบด้วย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) การมีแบบแผนทางความคิด (Mental Models) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) และการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เนื่องจากเขาเชื่อว่าการทำงานในโลกปัจจุบันจะเต็มไปด้วยการเรียนรู้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถและมีคุณภาพนั้นเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาทั้งในศตวรรษนี้และศตวรรษหน้า โดยความรู้จะเป็นตัวกำหนดระดับความสามารถในการแข่งขัน องค์กรใดที่สามารถเรียนรู้ได้เร็วกว่าคู่แข่ง ก็จะมีขีดความสามารถได้เปรียบในภาวะที่มีการแข่งขันสูง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากการสร้างตัวชี้วัดความเป็นความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่องค์กรจะได้ทราบว่า ขณะนี้องค์กรมีขีดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับใด มีสิ่งใดที่องค์กรจะต้องพัฒนาและปรับปรุงบ้างเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยคาดหวังว่า ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้ทันกับการแข่งขันที่สูงและความเป็นผู้นำทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามกรอบแนวความคิดของ Senge ซึ่งได้กำหนดแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ 5 ด้าน คือ

1. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
2. การมีแบบแผนทางความคิด (Mental Models)
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
5. การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

1.3 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวความคิดของ Senge (เดชนัน เทียมรัตน์ และ กานต์ สุดา มาณะศิริานนท์. 2546 :17) ซึ่งได้กำหนดแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ 5 ด้าน คือ

1. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
2. การมีแบบแผนทางความคิด (Mental Models)
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
5. การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ที่มีความสามารถ หรือมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวนทั้งสิ้น 23 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญโดยใช้วิธีการเจาะจง ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดเกณฑ์ การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ ด้านการพัฒนาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้เกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

1.1) ผู้ทรงคุณวุฒิ คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการสอน หรือ ฝึกอบรมในด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างน้อย 3 ปี มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือ

1.2) ผู้บริหาร คือ ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการจัดการ และพัฒนาองค์กร มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 3 ปี

2. จากเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญที่คิดว่าเหมาะสม และเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 23 คน แบ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ 10 คน ผู้บริหาร 13 คน โดยผู้วิจัยติดต่อชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ด้วยตนเอง

1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวชี้วัดความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
2. การมีแบบแผนทางความคิด (Mental Models)
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
5. การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 การพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์ โดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

1.5.2 ตัวชี้วัดความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกถึงสถานภาพสถานะ ของสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือการดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

1.5.3 องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กรทุกระดับ ได้พัฒนาความสามารถ แลกเปลี่ยน แบ่งปัน และถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างตื่นตัว ซึ่งส่งผลต่อศักยภาพของบุคลากรและองค์การให้สามารถขยายขอบเขตความสามารถอย่างต่อเนื่อง

1.5.3.1 มุ่งสู่ความเป็นเลิศ(Personal Mastery) หมายถึง การที่องค์กรให้ความสำคัญ กำหนดแนวทางในการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกแห่งความเป็นจริง โดยที่บุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งบุคลากรจะต้องมีความกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอและองค์การให้การสนับสนุน โดยตอบสนองความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจในการพัฒนาผลงานอย่างมีคุณภาพและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้จริง

1.5.3.2 การมีแบบแผนทางความคิด (Mental Models) หมายถึง ความเข้าใจและสามารถจำแนกแยกแยะความถูกต้อง ในการมองโลกและปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการคิดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบความคิดเดิม

1.5.3.3 การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) หมายถึง การที่องค์กรสร้างแนวคิดทัศนคติ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน และปฏิบัติงานในทิศทางที่ชัดเจน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและแนวโน้มของสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยมีมุมมองร่วมกันกับบุคลากรในองค์กร ในการกำหนดและรับรู้ พันธกิจ เป้าหมาย นโยบายร่วมกัน

1.5.3.4 การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) หมายถึง การที่องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อนำทักษะความรู้ ความคิดเห็น ประสบการณ์ มาแลกเปลี่ยนกัน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความสามารถของทีม ลดอิทธิพลการครอบงำทางความคิด พัฒนาความสัมพันธ์ สร้างความสามัคคี เปิดใจยอมรับความคิดเห็นของสมาชิกในทีม นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

1.5.3.5 การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) หมายถึง บุคลากรในองค์กรมีวิธีการคิด อธิบาย ทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น จัดลำดับความสำคัญ มองเห็นความสัมพันธ์ ระหว่างเหตุและผลโดยอาศัยความรู้ ข้อมูล สถิติ เชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ ในการคิดปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบตามขอบเขตเวลาที่กำหนดเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย