บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ ตามความคิดเห็นของกำลังพลสังกัดกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวน ค้นคว้าตำรา เอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ
   - 1.1 ประวัติความเป็นมา
   - 1.2 ภารกิจ
   - 1.3 การจัดส่วนราชการ
2. องค์กรแห่งการเรียนรู้
   - 2.1 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้
   - 2.2 ความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้
   - 2.3 องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้
3. การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ
   - 3.1 การเรียนรู้ (learning)
   - 3.2 องค์กร (organization)
   - 3.3 บุคคล (people)
   - 3.4 ความรู้ (knowledge)
   - 3.5 เทคโนโลยี (technology)
4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
   - 4.1 ความหมายของความคิดเห็น
   - 4.2 ความสำคัญของความคิดเห็น
   - 4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
   - 4.4 องค์ประกอบของความคิดเห็น
   - 4.5 การวัดความคิดเห็น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   - 5.1 งานวิจัยภายในประเทศ
   - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

1. ประวัติความเป็นมา

กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ กำเนิดขึ้นในกองทัพอากาศ เมื่อปี พ.ศ.2491 โดยจัดเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกองทัพอากาศ ตามผังการจัดกองทัพอากาศ ปี พ.ศ.2491 แม้กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ จะมีกำเนิดขึ้นในกองทัพอากาศ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2491 แต่เนื่องจากกรมยุทธศึกษาทหารอากาศมีความพร้อมในการบริหารงาน และเปิดบริหารตามภารกิจของหน่วยได้ เมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ.2492 จากสาเหตุดังกล่าว จึงถือเอา "วันที่ 7 มกราคม" เป็นวันสถาปนากรมยุทธศึกษาทหารอากาศ นับตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา กรมยุทธศึกษาทหารอากาศเป็นกรมแรกในกองทัพอากาศที่เจ้ากรมมียศ พลอากาศโท ผังการจัดกองทัพอากาศในปี พ.ศ. 2491 มีกรมที่ตั้งขึ้นใหม่ตามอัตราการจัด ปี พ.ศ.2491 จำนวน 9 กรม คือ กรมสื่อสารทหารอากาศ, กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ, กรมสรรพาวุธทหารอากาศ, กรมการเงินทหารอากาศ, กรมพลาธิการทหารอากาศ, กรมการบินพลเรือน, กรมช่างอากาศ, กรมแพทย์ทหารอากาศ และกรมอากาศโยธิน มีกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ เพียงกรมเดียว ที่เจ้ากรมมียศเป็น "พลอากาศโท" ยุคแรกตั้ง (พ.ศ.2491) ได้จัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 แผนก และ 9 โรงเรียน คือ แผนกตำรา, แผนกอนุศาสนาจารย์, โรงเรียนนายทหารนักบิน, โรงเรียนการบิน, โรงเรียนการสื่อสาร, โรงเรียนทหารราบ, โรงเรียนช่างอากาศ, โรงเรียนการถ่ายรูป, โรงเรียนการอาวุธ, โรงเรียนพลาธิการ, และโรงเรียนจ่าอากาศพยาบาล

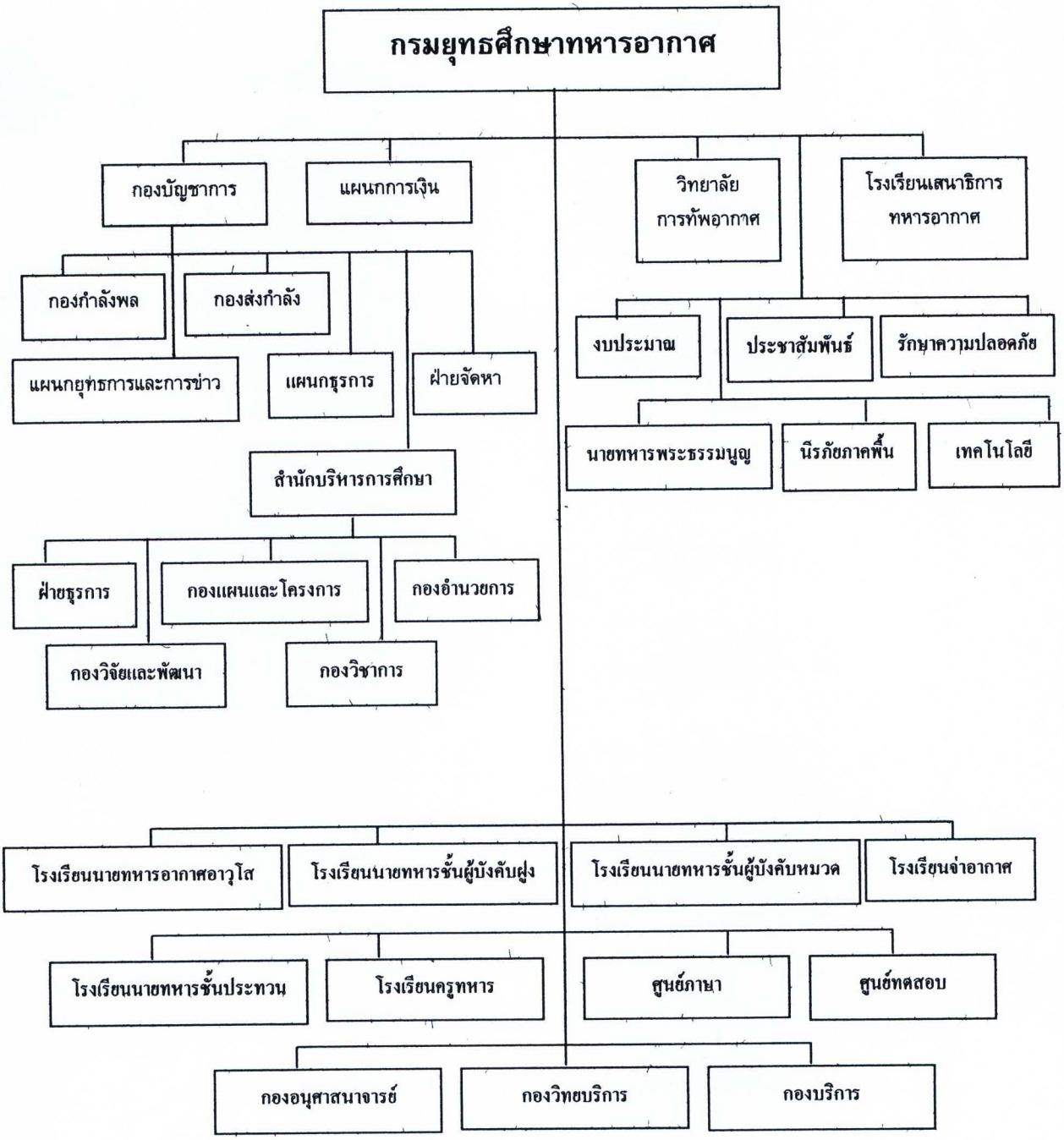
2. ภารกิจ

กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ มีหน้าที่วางแผนการปฏิบัติ อำนวยการ ประสานงาน กำกับการ และดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาและการฝึกอบรม แก่กำลังพลของกองทัพอากาศตามที่กองทัพอากาศกำหนด และการอนุศาสนาจารย์ รวมทั้งตรวจตราภิจการในสายวิทยาการด้านการศึกษา การฝึก และการอนุศาสนาจารย์ มีเจ้ากรมยุทธศึกษาทหารอากาศเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ มีพันธกิจในการ 1) ผลิตกำลังพลที่มีคุณภาพและคุณธรรมของกองทัพอากาศ 2) พัฒนากำลังพลที่มีคุณภาพ และคุณธรรมของกองทัพอากาศ 3) พัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพและทันสมัย 4) มีการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางาน พัฒนากำลังพล และพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ 5) ให้บริการวิชาการพัฒนากำลังพลของกองทัพอากาศ อย่างต่อเนื่อง 6) พัฒนาสถาบันการศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7) พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความพร้อมปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองวิสัยทัศน์กองทัพอากาศ

3. การจัดส่วนราชการ

กรมยุทธศึกษามีการจัดส่วนราชการ ดังนี้



ภาพ 2 การจัดส่วนราชการกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

ที่มา : กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ (2553, พฤษภาคม 20)

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ภารกิจของหน่วยขึ้นตรงกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

กองบัญชาการ เป็นที่บริหารจัดการ และปกครองบังคับบัญชาของเจ้ากรมยุทธศึกษาทหารอากาศ รวมทั้งอำนวยการ ประสานงาน ควบคุม กำกับการ และดำเนินการให้เป็นไปตามภารกิจของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

สำนักบริหารการศึกษา มีหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแลงานด้านการศึกษาและการฝึก ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

กองกำลังพล มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับงานกำลังพล การสัสดี ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

กองส่งกำลังบำรุง มีหน้าที่ วางแผน ประสานงาน ควบคุม กำกับดูแล เสนอแนะและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการส่งกำลังบำรุง

กองบริการ มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของหน่วย ภายในกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

กองวิทยบริการ มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริการสื่อสารทางการศึกษา โสตทัศนูปกรณ์ กิจการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนสถานศึกษาในกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ และหน่วยงานของกองทัพอากาศ

กองอนุศาสนาจารย์ มีหน้าที่ อบรมศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม แก่ข้าราชการ นักเรียนทหาร ทหารกองประจำการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการของกองทัพอากาศ

งบประมาณ มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

แผนกยุทธการและการข่าว มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านยุทธการและการข่าวให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

แผนกธุรการ มีหน้าที่ กิจกรรมธุรการ ตลอดจนพิธีการต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

แผนกการเงิน มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงิน การรับจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การบัญชีและหลักฐานประกอบบัญชี ตลอดจนหลักฐานอื่นๆ ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามแบบแผนของทางราชการ

ฝ่ายจัดหา มีหน้าที่ ในการจัดหาพัสดุ จ้างทำของ แลกเปลี่ยน ขายทอดตลาดพัสดุ ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

ศูนย์ภาษา มีหน้าที่ ให้การศึกษา และฝึกอบรมภาษาต่างประเทศแก่กำลังพลของกองทัพอากาศ และตามที่กองทัพอากาศกำหนด

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่ 22 ส.ค. 2555
เลขทะเบียน 248032
เลขเรียกหนังสือ

ศูนย์ทดสอบบุคคล มีหน้าที่ ทดสอบความถนัดบุคคลของกองทัพอากาศและตามที่กองทัพอากาศกำหนด

วิทยาลัยการทัพอากาศ มีหน้าที่ ให้การศึกษาและฝึกอบรมนายทหารสัญญาบัตรของกองทัพอากาศ ในระดับยุทธศาสตร์ ยุทธการ การบริหารจัดการ และการอำนวยการระดับสูง

โรงเรียนเสนาธิการทหารอากาศ มีหน้าที่ ให้การศึกษาและฝึกอบรมนายทหารสัญญาบัตร ของกองทัพอากาศในระดับยุทธการ งานเสนาธิการกิจ และการบริหารจัดการ

โรงเรียนนายทหารอากาศอาวุโส มีหน้าที่ ให้การศึกษาและฝึกอบรมนายทหารสัญญาบัตร ของกองทัพอากาศ ในด้านการอำนวยการ และการบริหารจัดการสำหรับการปฏิบัติงาน

โรงเรียนนายทหารชั้นผู้บังคับฝูง มีหน้าที่ ให้การศึกษาและฝึกอบรมนายทหารสัญญาบัตร ของกองทัพอากาศ ในระดับยุทธวิธี ความเป็นผู้นำ การอำนวยการและการบริหารจัดการสำหรับการปฏิบัติงาน

โรงเรียนนายทหารชั้นผู้บังคับหมวด มีหน้าที่ ให้การศึกษาและฝึกอบรมบุคคล ซึ่งได้ผ่านการคัดเลือกให้เลื่อนฐานะหรือบรรจุเป็นนายทหารสัญญาบัตร ให้ระดับยุทธวิธีการนำหน่วย และการบังคับบัญชา สำหรับการปฏิบัติงานในระดับผู้บังคับหมวด

โรงเรียนจ่าอากาศ มีหน้าที่ ให้การศึกษาและฝึกอบรมนักเรียนจ่าอากาศ

โรงเรียนนายทหารชั้นประทวน มีหน้าที่ ให้การศึกษาและฝึกอบรมนายทหารประทวนและผู้ซึ่งได้รับการบรรจุเป็นนายทหารประทวน ด้านการทหาร สำหรับการปฏิบัติงานในระดับผู้ปฏิบัติ

โรงเรียนครูทหาร มีหน้าที่ ให้การศึกษา และฝึกอบรม ข้าราชการกองทัพอากาศที่มีหน้าที่สอนหรือบริหารการศึกษา

องค์กรแห่งการเรียนรู้

1. ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

สมิต สัชฌุกร (2541, หน้า 111) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กร ที่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายรวมขององค์กร

กัลยาณี คำแดง (2542, หน้า 19) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยสรุปว่า เป็นองค์กรที่มุ่งเน้น กระตุ้นเร่งเร้า และจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา และยังเป็นการขยายศักยภาพให้กับสมาชิกภายใน

องค์กรที่จะลงมือทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมตลอดจนมีความเข้าใจเชิงระบบที่ประสานกัน

วิโรจน์ สารรัตนะ (2544, หน้า 11) ได้สรุปความหมายองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่สมาชิกในองค์กรมีความตื่นตัวและมีแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่มที่จะสร้างสรรค์สิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นกับองค์กร มีความสัมพันธ์เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกในองค์กร โดยภาพรวมเป็นองค์กรที่มุ่งแสวงหาความเป็นไปได้และโอกาสเพื่อการพัฒนา เพื่อความเติบโต และเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547, หน้า 88) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่มีความรู้เป็นฐานและมีพัฒนาการทางความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อขยายขีดความสามารถที่ไม่เพียงแค่การเรียนรู้เท่านั้น การพัฒนาความรู้ใหม่ และความเข้าใจที่ถ่องแท้ถึงพฤติกรรมองค์กร โดยมีความจำองค์กร (organization memory) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเรียนรู้ขององค์กร โดยมีฝ่ายบริหารเป็นผู้ให้การสนับสนุน

แก้วตา ไทรงาม, ประชุม โพธิกุล, เวช มงคล, และณรงค์ ดาวเจริญ (2548, หน้า 90) ได้สรุปความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า คือ องค์กรที่มุ่งความเป็นเลิศด้วยการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของคนในองค์กรทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติอย่างต่อเนื่อง และบริหารจัดการความสามารถและศักยภาพนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

วรภัทร์ ภู่เจริญ (2548, หน้า 21) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า คือ องค์กรที่ทุกคน ทุกระดับ พัฒนาขีดความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรด้วยใจรักอย่างต่อเนื่อง

เกศรา รักชาติ (2547, หน้า 24) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าคือองค์กรที่มุ่งพัฒนาและปรับปรุงขีดความสามารถ ศักยภาพของทั้งบุคลากร ทีมงานและองค์กร อย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ อย่างที่สมาชิกทุกคนในองค์กรต้องการร่วมกันจริงๆ

มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 357-358) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้ตลอดเวลา โดยอาศัยความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์กร บุคลากรในองค์กรต้องเรียนรู้ตลอดเวลา มีการฝึกฝนและพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กร

ทองใบ สุดชารี (2551, หน้า 421) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าหมายถึง ระบบการจัดการองค์กรที่ระดมสรรพกำลังจากบุคลากรทุกคนในองค์กร ในการ

ร่วมกันวิเคราะห์ความต้องการ การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน แสวงหาวิธีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552, หน้า 24) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าคือ องค์กรที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องโดยผ่านสมาชิกขององค์กรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร

เซ็งกี้ (Senge, 1990, p. 3) นิยามว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่คนในองค์กรได้ขยายขีดความสามารถของตนอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่างๆ ต้องการอย่างแท้จริง โดยที่องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีความคิดใหม่ๆ รวมถึงการแตกแขนงของความคิดและเป็นที่ซึ่งบุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในเรื่องของวิธีการที่จะเรียนรู้ไปด้วยกับทั่วทั้งองค์กร

การ์วิน (Garvin, 1998, p. 1) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ ทักษะความสามารถขององค์กร ในการสร้าง แสวงหาและถ่ายโอนความรู้ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ๆ และเข้าใจในสิ่งต่างๆ อย่างถ่องแท้

เมสเทนโบรก (Mastenbroek, 1993, p. 182) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ให้คนในการสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร ในขณะเดียวกันก็ใช้องค์กรในการสร้างความเป็นเลิศให้แก่คน โดยใช้การเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่ต่อเนื่อง และบูรณาการเข้ากับการทำงาน การเอื้ออำนาจและความรับผิดชอบ (empowerment) แก่คนในองค์กรเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

เบทแมน, และ สเนล (Bateman, & Snell, 1999, p. 26) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีทักษะในการสร้างสรรค์การจัดหาและการโยกย้ายความรู้ ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรมองค์กรเพื่อให้เกิดความรู้และความคิดใหม่ๆ

ด๊าฟท์ (Daft , 2001, p. 25) นิยามว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่ส่งเสริมให้มีการสื่อสาร (communication) และการให้ความร่วมมือ (collaboration) จากบุคลากรทุกคนในองค์กร ทั้งในด้านการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาร่วมกัน การดำเนินการเพื่อให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ในประสบการณ์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งให้ดำเนินการปรับปรุง (improve) และการเพิ่มขีดความสามารถ (capacity) ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึงองค์กรที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยสมาชิกทุกคนในองค์กร ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร มีการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยไม่มีรูปแบบแน่นอนตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร

2. ความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2544, หน้า 81-82) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้หรือการเรียนรู้ขององค์กรเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติที่จะช่วยให้องค์กรต่างๆ ทั้งใน

ภาครัฐและเอกชนมีความพร้อม มีศักยภาพและสามารถปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและปัจจัยภายในองค์กรอย่างเหมาะสม สามารถสร้างโอกาสใหม่ๆ ทางธุรกิจและปรับอุปสรรคให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน แต่ความรู้และความเข้าใจในเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ยังอยู่ในขอบเขตที่จำกัด โดยเฉพาะในระดับที่นำไปใช้งาน

แก้วตา ไทรงาม, ประชุม โพธิกุล, เวช มงคล, และณรงค์ ดาวเจริญ (2548, หน้า 90-91) ได้ให้ความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า หน่วยงานยุคใหม่ต้องแข่งขันในทุกด้าน และจากเทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เพื่อการอยู่รอด หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะช่วยสร้างบรรยากาศความเป็นกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรภายในหน่วย เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาทีมงาน พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งระบบ การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นความจำเป็นเร่งด่วนของทุกหน่วยงานที่ต้องการยืนหยัดอยู่ในยุคแข่งขันได้อย่างยั่งยืน เป็นความอยู่รอดท่านกลางการแข่งขันและท่ามกลางความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

จารุณี ตันติเวชวุฒิกุล (2548, หน้า 32) กล่าวถึง ความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า วิธีการที่จะทำให้บุคลากรมีศักยภาพ คือ การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะเป็นรูปแบบการบริหารที่เน้นการพัฒนาสภาวะผู้นำในองค์กรควบคู่กันไปกับการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์และทักษะระหว่างกันและกัน เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเลิศกว่าคู่แข่งทั้งปวง

มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 18) กล่าวว่า องค์กรที่เรียนรู้ได้เร็วกว่าองค์กรอื่นจะสามารถปรับตัวได้รวดเร็วกว่า ทำให้มีข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในโลกของธุรกิจ องค์กรแห่งการเรียนรู้จะสามารถนำเอาความชาญฉลาดที่สะสมไว้ของบุคลากรของตนมาใช้อย่างได้ผล บวกกับการเอื้ออำนาจ การจัดการความรู้ และเทคโนโลยี ทั้งหมดที่กล่าวมาจะทำให้องค์กรสามารถชนะคู่แข่งได้

ทองใบ สุดชารี (2551, หน้า 421-423) กล่าวถึงความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ว่าในอดีตถ้าวิเคราะห์ความได้เปรียบขององค์กรพิจารณาจากความได้เปรียบที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ความสามารถทางด้านการเงินขององค์กร ความสามารถทางการตลาด และความสามารถทางเทคโนโลยี แต่ในปัจจุบันความได้เปรียบเกิดจากการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและบุคลากรในการปฏิบัติการด้านต่างๆ องค์กรที่มีความสามารถในการเรียนรู้ (organizational learning capability) องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน

วิบูลย์ จุง (2552, พฤษภาคม 5) องค์การแห่งการเรียนรู้ จะทำให้องค์การและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (team working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้

และสร้างความเข้าใจเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมทำงานและการเอื้ออำนาจและความรับผิดชอบ (empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (initiative) และการสร้างนวัตกรรม (innovation) ซึ่งจะทำให้เกิดองค์การที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน

โอเว็น (Owen, 1991, p.1) กล่าวว่าในอดีตที่ผ่านมาสิ่งสำคัญขององค์กรก็คือการสร้างผลผลิตและผลกำไร แต่ในปัจจุบันหน้าที่ที่สำคัญขององค์กรก็คือการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ แต่ไม่ได้หมายความว่า ผลผลิต และผลกำไรไม่มีความสำคัญ แต่เป็นเพราะว่าถ้าไม่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ก็ไม่สามารถอยู่รอดได้ ดังนั้นองค์กรต้องปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

เมสเทนโบรก (Mastenbroek, 1993, p. 182) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสำคัญในการ สร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร โดยให้บุคลากรในองค์กรช่วยผลักดันในขณะเดียวกันก็ใช้องค์กรในการสร้างความเป็นเลิศให้แก่คน โดยใช้การเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่ต่อเนื่อง และบูรณาการเข้ากับการทำงาน และการเอื้ออำนาจและความรับผิดชอบ (empowerment) แก่คนในองค์กรเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

ด๊าฟท์ (Daft, 2001, p. 25) ได้กล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่ส่งเสริมให้มีการสื่อสารและการให้ความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนทั้งในด้านการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อให้องค์การเกิดการเรียนรู้ในประสบการณ์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งให้ดำเนินการปรับปรุง (improve) และการเพิ่มขีดความสามารถ (capacity) ขององค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าความสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ช่วยให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาทีมงาน พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทั้งระบบ การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทำให้หน่วยงานมีความพร้อม มีศักยภาพและสามารถปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้

วีรวัฒน์ ปันนิตามัย (2543, หน้า 59-60) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) มีโครงสร้างที่เหมาะสมไม่มีสายบังคับบัญชามากเกินไป มีลักษณะจิ๋วแต่แจ๋ว ยืดหยุ่นคล่องตัว มีคำพรรณนาหน้าที่ความรับผิดชอบของงานในตำแหน่งที่ยืดหยุ่นเอื้อต่อการทีมทำงาน 2) มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้จะไม่รู้จักคำว่า ทดสอบแล้วล้มเหลว ตราบเท่าที่มีการศึกษาค้นคว้าเผยแพร่ต่อกันฉันท์มิตร มีแรงจูงใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอและได้รับการสนับสนุนทั้งการเงิน และขวัญกำลังใจจากผู้บริหาร 3) มีการเพิ่มอำนาจปฏิบัติ องค์กรแห่งการเรียนรู้จะเปิดโอกาสให้พนักงานมีความสามารถ

ในการเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจ ลดความรู้สึกต้องพึ่งพิงผู้อื่นในการแก้ไขปัญหา ขยายการเรียนรู้ของตนให้บังเกิดผลงอกงามสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ ผลักความรับผิดชอบและการตัดสินใจแก้ไขปัญหาไปสู่ระดับล่างสุดให้มากที่สุด 4) มีการตรวจสอบ คาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจกระทบต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ไหวตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เลือกเป้าหมายในสภาพแวดล้อมที่องค์กรมุ่งหวังที่จะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย 5) ทุกคนมีส่วนสร้างและถ่ายโอนความรู้ หน้าที่ในการสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ๆ ผู้ปฏิบัติทุกคนจะมีบทบาทเสริมสร้างความรู้จากส่วนอื่นฝ่ายอื่นจากเครือข่ายสายสัมพันธ์ติดต่อกันทางช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันและกัน 6) มีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้อย่างทั่วถึงเพื่อให้มีการเก็บ ประมวลผล ถ่ายทอดข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สร้างเครือข่าย สร้างฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) เทียบเคียงกับการทำงานของสมองมนุษย์ ทำให้การฝึกอบรมในอนาคตจะรวดเร็วสั้นกระชับเป็นที่น่าสนใจประยุกต์ใช้ได้ 7) มุ่งเน้นคุณภาพองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะพัฒนาคุณภาพตามคุณค่าในสายตาของผู้บริการ โดยไม่มีคำว่าต่อรองคุณภาพเสมือนศาสนาที่จะได้รับการยอมรับโดยไม่มีข้อกังขา 8) เน้นย้ำการมีกลยุทธ์ กระบวนการเรียนรู้ขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะเป็นไปอย่างมีกลยุทธ์ทั้งในด้านการยกร่าง การดำเนินการ และการประเมิน ผู้จัดการผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดแนวปฏิบัติหรือคำตอบไว้ให้ 9) มีบรรยากาศที่เกื้อหนุน ที่มุ่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อดทนต่อความแตกต่างความหลากหลาย ให้ความทัดเทียมเสมอภาค ให้ความเป็นอิสระสร้างบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม 10) มีการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความร่วมมือและสร้างการแข่งขัน และการสร้างพลังร่วม เครือข่ายทรัพยากรต่างๆ ทั้งภายในทีมและระหว่างทีมกับบุคคลภายนอกทีม 11) มีวิสัยทัศน์เป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน

สุภาวดี เพ็ชรสกุล (2546, หน้า 40-41) ได้กล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้มีองค์ประกอบ 26 ประการ ได้แก่ 1) เล็งเห็นโอกาสในความไม่แน่นอนเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้า 2) สร้างความเข้าใจใหม่ๆ ด้วยข้อมูลที่เป็นกลางด้วยการหยั่งรู้ คาดคะเน 3) สอดรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ได้ดี 4) สนับสนุนให้บุคลากรในระดับล่างสุด มีความสามารถได้รับรู้ถึงความคืบหน้าและอุปสรรคของงาน 5) สนับสนุนให้ผู้บริหารทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะเป็นพี่เลี้ยง เป็นที่ปรึกษาเป็นผู้เกื้อหนุนการเรียนรู้ 6) สร้างวัฒนธรรมของการให้แรงเสริมและการเปิดเผย 7) มีมุมมองโดยภาพรวม และเป็นระบบ ที่สามารถเห็นและเข้าใจระบบกระบวนการและความสัมพันธ์ต่างๆ ขององค์การ 8) มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายและค่านิยมร่วมกันทั่วทั้งองค์การ 9) กระจายอำนาจการตัดสินใจ ด้วยการเพิ่มอำนาจในการปฏิบัติแก่เหล่าผู้ปฏิบัติ 10) มีผู้ที่เป็นแม่แบบเกี่ยวกับการกล้าเสี่ยงที่คิดดีแล้วอย่างรอบคอบ และกล้าทดลอง 11) มีระบบต่างๆ เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันและใช้ประโยชน์ของการเรียนรู้แก่องค์การ

12) คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผู้ใช้บริการ 13) มีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชน 14) โยงการพัฒนาบุคลากรเข้ากับการพัฒนาองค์การโดยภาพรวม 15) สร้างเครือข่ายภายในธุรกิจชุมชน 16) สร้างเครือข่ายในองค์การด้านเทคโนโลยี 17) ให้โอกาสบ่อยครั้ง ให้เรียนรู้ทางประสบการณ์ 18) คัดค้านแนวปฏิบัติที่จะทำให้งานล่าช้า19) ให้รางวัลต่อความคิดริเริ่มและจัดตั้งโครงสร้างรองรับ 20) ก่อให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจตลอดทั่วทั้งองค์การ 21) มุ่งสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง 22) สนับสนุน ส่งเสริมการจัดตั้งทีมปฏิบัติงานทุกรูปแบบ 23) ใช้คณะทำงานที่มีผู้ปฏิบัติที่มาจากหลายๆ ส่วนงาน 24) ใช้ระบบการสำรวจและประเมินทักษะถึงสมรรถนะในการเรียนรู้ 25) มององค์การว่า สามารถเรียนรู้และเติบโตได้ 26) มองสิ่งที่ได้คาดคะเนไว้มาก่อนว่า เป็นโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้

วิจารณ์ พานิช (2547, หน้า 12-13) กล่าวถึงลักษณะสำคัญขององค์การแห่งการเรียนรู้ ว่าเป็นการรู้จักใช้พลังในธรรมชาติที่ซ่อนเร้นนำมาใช้ประโยชน์ให้ได้ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของพลังมี 5 ประการ ได้แก่ 1) พลังของความต่าง คนแต่ละคนย่อมมีความคิด ความสร้างสรรค์แตกต่างกัน จึงต้องนำความคิดเห็นที่แตกต่างมาใช้ให้เกิดประโยชน์ นั่นคือการมีวิสัยทัศน์ ภารกิจร่วมกัน 2) พลังแห่งทวีคูณ เป็นการทำให้คนจำนวนน้อยให้เกิดมีพลังความสามารถเป็นทวีคูณ ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพและกระบวนทัศน์ให้สูงขึ้น 3) พลังแห่งอุดมทัศน์ร่วม การที่สมาชิกในองค์การมีเป้าหมายวิสัยทัศน์ร่วมกันจะก่อให้เกิดพลังสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ 4) พลังแห่งทักษะแลกเปลี่ยน เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถพัฒนาทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อไปได้ 5) พลังแห่งตานกและตาหนอน เป็นการมองเชิงระบบและการมองในรายละเอียด นั่นคือทักษะตานกจะเห็นภาพใหญ่ภาพป่าทั้งป่า แต่ตาหนอนมองเห็นเข้าไปถึงความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ เช่น เห็นต้นไม้เป็นใบๆ

สุรพล พุฒคำ (2547, หน้า 14-15) กล่าวถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้มีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้ 1) สามารถปรับตัวและสอดรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงได้ดี 2) สนับสนุนให้บุคลากรในระดับล่างมีโอกาสและสามารถอธิบายความคับหน้าอุปสรรคในการทำงานได้ สนับสนุนให้ผู้บริหารทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะ พี่เลี้ยง ที่ปรึกษาและเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้แก่บุคลากรขององค์กร 3) สร้างวัฒนธรรมของการใช้แรงเสริม และการเปิดเผยในองค์กร 4) มีมุมมองโดยภาพรวม และเป็นระบบที่สามารถเห็นและเข้าใจระบบ กระบวนการ และความสัมพันธ์ต่างๆ ขององค์กร 5) มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายและค่านิยมร่วมกันทั่วทั้งองค์กร 6) กระจายอำนาจการตัดสินใจ ด้วยการเพิ่มอำนาจในการปฏิบัติแก่บุคลากรในองค์กร 7) มีผู้เป็นแม่แบบเกี่ยวกับการกล้าเสี่ยง กล้าทดลอง ที่คิดว่าดีแล้ว 8) มีระบบต่างๆ เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันและใช้ประโยชน์ของการเรียนรู้ 9) คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 10) มีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชน 11) มีความเชื่อมโยงการพัฒนาบุคลากรเข้ากับการพัฒนาองค์กรโดยภาพรวม 12) สร้างเครือข่ายด้านเทคโนโลยีในองค์กร 13) สร้างเครือข่ายภายในกิจการชุมชน 14) ให้โอกาส

ในการเรียนรู้ทางประสบการณ์ 15) ให้รางวัลต่อความคิดริเริ่ม และจัดตั้งโครงสร้างรองรับความคิดดังกล่าว 16) สร้างความไว้เนื้อเชื่อใจให้เกิดทั่วทั้งองค์กร 17) มุ่งสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง 18) สนับสนุน ส่งเสริมการจัดตั้งทีมปฏิบัติงานทุกรูปแบบ 19) มีการใช้คณะทำงานที่มีผู้ปฏิบัติที่มาจากหลายๆ ส่วนงาน 20) มีการสำรวจและประเมินถึงสมรรถนะในการเรียนรู้ 21) มององค์กรว่าเรียนรู้และเติมโตได้ 22) มองสิ่งที่ไม่คาดคะเนไว้ก่อนว่า เป็นโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้

อโณมา คงตะแบก (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า องค์กรทางการทหารในฐานะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) บุคคลควรปรับทัศนคติในการเรียนรู้และลองพิจารณาว่ามีอะไรบ้างที่ตนเองยังไม่รู้ โดยเฉพาะเนื้อหาในการทำงาน ถ้ายิ่งได้เรียนรู้ก็จะทราบว่าความรู้ที่มีอยู่นั้น เป็นเพียงส่วนน้อยนิดของความรู้ทั้งหมดที่มีอยู่ 2) ส่งเสริมให้บุคคลใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง และนำความรู้มาพัฒนาองค์กร และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้ศักยภาพของตนในการพัฒนาองค์กร และมั่นใจว่าความต้องการขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการประเมินผงการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีความเป็นธรรม 3) ผู้บริหารควรส่งเสริมการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม กระจายอำนาจในการตัดสินใจ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ 4) ผู้บริหารควรมีคุณลักษณะของผู้นำที่รักการอ่านและการศึกษา เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นนักออกแบบ มีวิสัยทัศน์ สามารถโน้มน้าวจิตใจคนให้มีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วม 5) ควรมีการปรับระบบการบริหารงานภายในองค์การ มีการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่ดี เพื่อเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปรับระบบการสื่อสารภายในองค์การให้เอื้ออำนวยต่อการสื่อสารแบบสองทาง และต้องมีความชัดเจนในเป้าหมาย และกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กร

กมลรัตน์ วัชรินทร์ (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า องค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้คือ 1) มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยหลัก ทางวิทยาศาสตร์ เช่น การใช้วงจรเดมิ่ง ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนต่างๆ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการวางแผน (plan :P), ขั้นการดำเนินงาน (do :D), ขั้นการตรวจสอบ (check : C), และขั้นการปรับปรุงและพัฒนา (act : A) 2) มีการทดลองปฏิบัติ (experimental) ในสิ่งใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อองค์กรเสมอ 3) มีการเรียนรู้จากบทเรียนในอดีต (learning from their own experience) มีการบันทึกข้อมูลเป็นตัวอย่างเก็บไว้ เพื่อให้สมาชิกในองค์การได้ศึกษาถึงความสำเร็จและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในอนาคต มีการแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ของสมาชิก 4) มีการเรียนรู้จากผู้อื่น (learning from the others) โดยการใช้การสัมภาษณ์ (interview) การสังเกต (observation) 5) มีการถ่ายทอดความรู้โดยการทำรายงาน สาธิต และฝึกปฏิบัติ

มาควอดต์, และเรย์โนลดส์ (Marquardt, & Reynolds, 1994, pp. 51-55) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ 11 ประการ ดังนี้ 1) มีโครงสร้างที่เหมาะสม (appropriate structure) กล่าวคือ เป็นโครงสร้างองค์กรที่เล็กและคล่องตัว ไม่มีสายการบังคับบัญชามากเกินไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบหรือลักษณะงานที่ยืดหยุ่นแบบไม่ตายตัว เพื่อเอื้อให้เกิดอิสระในการทำงานยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน นอกจากนั้นองค์กรจะต้องมีโครงสร้างแบบองค์รวม (holistic structure) เพื่อให้การทำงานมีลักษณะเชื่อมโยงกันทุกฝ่าย 2) มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์การ (corporate learning culture) ซึ่งลักษณะของวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์การจะเอื้อให้สมาชิกทุกคนในองค์การตระหนักและเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ร่วมกันในองค์การ และมีบรรยากาศที่ช่วยส่งเสริมการทดลองทำสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยไม่กลัวความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น และที่สำคัญผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง ทั้งในด้านการเงินและขวัญกำลังใจ 3) การใช้อำนาจและความรับผิดชอบ (empowerment) ในงานเพิ่มมากขึ้น เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ พนักงานมีโอกาสที่จะเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง ลดความรู้สึกพึ่งพาผู้อื่นในการแก้ไขปัญหา ขยายการเรียนรู้ของตนเองให้บังเกิดผลงอกงามมีความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ มีการกระจายความรับผิดชอบและการตัดสินใจแก้ปัญหาไปสู่ระดับล่าง 4) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (environmental scanning) มีการคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมขององค์การ มีการพัฒนาการคาดการณ์เกี่ยวกับอนาคตที่เป็นไปได้และมีการเลือกเป้าหมายในสภาพแวดล้อมที่องค์การมุ่งที่จะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย 5) การสร้างสรรค์และถ่ายโอนความรู้ (knowledge creation and transfer) หน้าที่ในการสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ๆ ถือเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในองค์การ สมาชิกในองค์การทุกคนจะมีบทบาทในการเสริมสร้างความรู้มีการเรียนรู้จากทุกๆส่วน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นเครือข่าย มีการแลกเปลี่ยนความรู้และข่าวสารซึ่งกันและกัน 6) เทคโนโลยีการเรียนรู้ (leaming technology) มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการเรียนรู้อย่างทั่วถึง สร้างฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์รวมทั้งมีการใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อช่วยในการถ่ายโอนความรู้ไปทั่วทั้งองค์กร 7) มุ่งเน้นคุณภาพ (quality) โดยจะให้ความสำคัญกับการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลทำให้การเรียนรู้ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจเกิดประสิทธิภาพ 8) กลยุทธ์ (strategy) กระบวนการเรียนรู้ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จะเป็นไปอย่างมีกลยุทธ์ โดยใช้กลยุทธ์การเรียนรู้โดยเจตนาและการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการทั้งในด้านการยกร่าง การดำเนินการ และการประเมิน ทั้งนี้ผู้บริหารจะมีหน้าที่เป็นผู้เกื้อหนุนมากกว่าจะเป็นผู้กำหนดแนวทางเองทั้งหมด 9) บรรยากาศที่สนับสนุน (supportive atmosphere) เป็นบรรยากาศที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ มุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

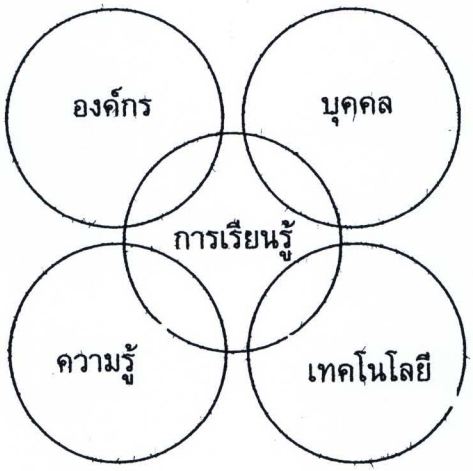
ในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน มีการเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ให้ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทุกคน ให้ความเป็นอิสระภายใต้บรรยากาศที่มีความเป็นประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร 10) การทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบมีเครือข่าย (teamwork and networking) การทำงานเป็นทีมจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันในองค์กรและเป็นการสร้างให้เกิดระบบการทำงานอย่างเป็นเครือข่าย อันจะนำไปสู่พลังร่วมในองค์กรซึ่งเป็นการสร้างความร่วมมือกันแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว และมีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ 11) วิสัยทัศน์ (vision) เป็นการมองภาพความสำเร็จร่วมกันทั้งองค์กร ซึ่งจะมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันด้วยความรู้สึกผูกพันบนพื้นฐานของค่านิยม ปรัชญา ความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายไปในทางเดียวกัน

วิลล์บอร์น, และเซง (Willborn, & Cheng, 1994, p.132) มีความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การเรียนรู้และการพัฒนาของบุคคลจะได้รับการเชื่อมโยงเข้ากับการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร 2) มุ่งเน้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการปรับเปลี่ยน 3) การทำงานเป็นทีมในทุกรูปแบบจะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้และการทำงาน 4) การทำงานแบบเป็นเครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเรียนรู้และบรรลุผลสำเร็จในงานนั้นๆ 5) ความคิดสร้างสรรค์ที่เกิดจากบุคคลและองค์กรจะทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งขัน 6) ความคิดอย่างเป็นระบบ และการเรียนรู้เป็นสิ่งที่สำคัญ 7) ตัวกระตุ้นที่สำคัญอีกประการคือ ค่านิยมและความสร้างสรรค์ที่มีค่า

การ์วิน (Garvin, 1998, pp. 53-70) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 กิจกรรม ดังนี้ 1) มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เป็นกิจกรรมที่ใช้ปรัชญาและวิธีการของวงการคุณภาพ เช่น วงจรควบคุมคุณภาพพีดีซีเอ (PDCA) เป็นต้น 2) ทดลองทดสอบเป็นกิจกรรมที่แสวงหาและทดสอบความรู้ใหม่ๆ 3) เรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ทบทวนความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร ประเมินอย่างเป็นระบบแล้วบันทึกบทเรียนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงได้ 4) เรียนรู้จากคนอื่นอย่างไม่อาย 5) ถ่ายทอดความรู้ลงไปให้รวดเร็วทั่วทั้งองค์กร

มาร์ควอตต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่า จุดสำคัญแห่งการเรียนรู้คือ เรียนได้ดีกว่าและเร็วกว่า สิ่งท้าทายค้นหาให้เร็วและง่ายในการเข้าหา ทักษะใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องประกอบด้วย 1) ด้านการเรียนรู้ (learning) ระบบการเรียนรู้เป็นแก่นขององค์กรเรียนรู้ ซึ่งจะมี 3 ระดับ คือ เรียนรู้ระดับบุคคล เรียนรู้ระดับกลุ่มและเรียนรู้ระดับองค์กร ทักษะในการเรียนรู้ก็จะมี 5 ประการ ได้แก่ การคิดเชิงระบบ แบบจำลองทางใจ ลักษณะพิเศษในการเรียนรู้ กำหนดทิศทางเรียนรู้ด้วยตนเอง และแบบสนทนา สำหรับชนิดการเรียนรู้ก็จะมี 3 ชนิด คือ เรียนรู้จากอดีต เรียนรู้จากอนาคต และ

เรียนรู้จากปัจจุบัน 2) ด้านองค์กร (organization) องค์กรประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vistion), วัฒนธรรม (culture), กลยุทธ์ (strategy), โครงสร้างองค์กร (structure), รวมถึงส่วนต่างๆ ในองค์กร ระดับ และคุณลักษณะอื่นๆ องค์กรเรียนรู้ควรมีโครงสร้างองค์กรดังนี้ สื่อสารแบบสายน้ำในด้านการไหลของข้อมูล ความรับผิดชอบเฉพาะพื้นที่ การมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) ด้านบุคคล (people) ต้องทำให้คนที่อยู่รอบๆ ตัวเป็นคนเรียนรู้ มีผู้จัดการผู้นำ (managers and leaders) จะเป็นผู้ให้คำปรึกษา เป็นผู้สร้างแบบจำลองกติกา สร้างความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของบุคลากรลูกจ้าง (employees) ลูกจ้างจะถูกคาดหวังให้เรียนรู้ วางแผนให้มีความปรีชาสามารถ ดำเนินการรับความเสี่ยง ลูกค้า คู่ค้า หุ้นส่วน ผู้ขาย และชุมชน 4) ด้านความรู้ (knowledge) ต้องไปหาความรู้มาใส่ให้องค์กร สร้างแนวคิดสร้างสรรค์ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ การทำประโยชน์จากข้อมูล การแลกเปลี่ยนความรู้ การขยายผล การประยุกต์ใช้ความรู้ การทำให้ความรู้ทันสมัย เป็นจริงในปัจจุบันอยู่เสมอ 5) ด้านเทคโนโลยี (technology) เป็นระบบที่สนับสนุน บูรณาการโครงข่ายเทคโนโลยี และข้อมูลที่ย่อมให้เข้าถึง แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ ซึ่งรวมถึงกระบวนการ ระบบ โครงสร้างในการเก็บรวบรวม การชี้แนะ ประสานงานและทักษะความรู้ต่าง ๆ อาจเป็นเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการเรียนรู้ชั้นสูง เช่น การจำลองสถานการณ์ การประชุมทางไกลด้วยคอมพิวเตอร์ ดังภาพ 3



ภาพ 3 แบบจำลององค์กรแห่งการเรียนรู้ของมาร์ควอดต์
ที่มา : มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 50)

สรุปได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมบุคลากรให้พัฒนาตนเองทั้งในด้านความรู้ ทักษะและความชำนาญอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และการทำงานเป็นทีม มีการส่งเสริมการเรียนรู้ในส่วนงานต่างๆ

เพื่อกระตุ้นและสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กรมีช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว มีโครงสร้างที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีการส่งเสริมและสนับสนุนความคิดเชิงระบบ มีบรรยากาศในการสนับสนุนและกระตุ้นการเรียนรู้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่เอื้อต่อการเรียนรู้ภายในองค์กร และสามารถพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้เลือก องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ ดังนี้

1. การเรียนรู้ (learning)
2. องค์กร (organization)
3. บุคคล (people)
4. ความรู้ (knowledge)
5. เทคโนโลยี (technology)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ

1. การเรียนรู้

1.1 ความหมายของการเรียนรู้

สุมน อมรวิวัฒน์ (2541, หน้า 50) ได้ให้ความหมายการเรียนรู้ว่า หมายถึง พัฒนาการรอบด้านของชีวิต มีองค์ประกอบ ปัจจัย และกระบวนการที่หลากหลาย มีพลังขับเคลื่อนเชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างกลมกลืน ได้สัดส่วนสมดุลกัน เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตและสังคม

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541, หน้า 187) กล่าวว่า การเรียนรู้หมายถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นผลเนื่องจากประสบการณ์ที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือการฝึกหัด รวมทั้งเปลี่ยนปริมาณความรู้ของผู้เรียน

ลำดวน เกษตรสุนทร (2543, หน้า 48) ได้ให้ความหมายการเรียนรู้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่อนข้างถาวร อันเนื่องจากประสบการณ์

กมล อรุณโชคสมศักดิ์ (2544, หน้า 25) ได้สรุปความหมายของการเรียนรู้ว่าหมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความคิด ความเข้าใจของบุคคล เมื่อได้รับความรู้ความคิด ที่แปลกใหม่ จนบุคคลนั้นสามารถสร้างองค์ความรู้ให้กับตนเองและสามารถนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

ประเวศ วะสี (2544, หน้า 70) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้หมายถึง การปรับเปลี่ยนทัศนคติ แนวคิด และพฤติกรรมอันเนื่องมาจากได้รับประสบการณ์

กีรติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 111) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ ว่าหมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในความคิด ภูมิปัญญา (ความรู้ ความเข้าใจ หยั่งรู้) ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตอันเกิดจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความจริง (facts)

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

หลักการ (principles) แนวคิด (concept) นิสัย (habits) ทัศนคติ (attitude) ความสนใจ (interests) ค่านิยม (value) และทักษะ (skill) เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, หน้า 63) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ว่า หมายถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างค่อนข้างถาวร ซึ่งเกิดมาจากประสบการณ์และการฝึกฝนของระบบ การเรียนรู้จะเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการในทุกช่วงเวลาและสถานที่ การเรียนรู้มิได้หมายถึงเพียงแค่การเรียนรู้วิชาการต่างๆ ภายในห้องเรียนเท่านั้น แต่จะครอบคลุมไปถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ การสังเกต ไตร่ตรองและแก้ปัญหาต่างๆ ในชีวิต

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552, หน้า 56) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและการกระทำที่นำไปสู่การปฏิบัติการใหม่ของคน กลุ่ม หรือสมาชิกในองค์กร และส่งผลไปถึงการเปลี่ยนแปลงกับองค์กรในที่สุด

คีเชล (Kiechel, 1990, p. 135) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือการที่องค์กรจัดหาข้อมูลมาให้พนักงาน ส่วนการเรียนรู้ คือการที่องค์กรกระตุ้นให้พนักงานเกิดความสงสัย แล้วตั้งคำถาม และหาคำตอบให้กับตนเอง

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 1996, p. 16) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ว่า หมายถึงกระบวนการที่บุคคลได้มาซึ่งความรู้ใหม่ๆ และเกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง อันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและการกระทำ ซึ่งผลของการเรียนรู้จะมีผลต่อสติปัญญา ทักษะความชำนาญ และอารมณ์

แซงก์ (Tsang, 1997, p. 77) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงในความคิดภูมิปัญญา ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ การหยั่งรู้ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ซานเชส (Sanchez, 2001, pp. 8-11) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ขององค์กร ว่าคือการที่บุคลากรขององค์กรแต่ละคนมีพฤติกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างกันในการทำงาน ทั้งนี้องค์กรจะต้องจัดสรรทรัพยากรช่วยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือจัดทำกิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้ในองค์กร โดยเฉพาะการสร้างวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้

เค็นท์ (Keith, 2010, January 22) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ ว่าคือการให้ได้มาซึ่งความรู้หรือความสามารถ ที่ได้มาโดยผ่านการศึกษาและประสบการณ์ ซึ่งความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล และขอบเขตของความรู้ที่สามารถมีได้นั้นไม่สามารถวัดได้

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปความหมายของการเรียนรู้ว่า หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอันเนื่องมาจากความคิด ความรู้ และทักษะ ที่เป็นผลมาจากการฝึกหัด การศึกษา หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

1.2 ความสำคัญของการเรียนรู้

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ กรรณล้วน. (2547,หน้า 58) ได้สรุปว่าการเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และบุคลากรจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร

กีรติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 107) กล่าวว่าการเรียนรู้ขององค์กรเป็นปัจจัยและเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) ที่สอดคล้องต่อความต้องการขององค์กร เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากการเรียนรู้จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีก็จะทำให้องค์กรเกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนา ไปในทางที่ดี

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, หน้า 74-75) กล่าวว่า การเรียนรู้ เป็นเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคล การเรียนรู้จะช่วยให้บุคคลจดจำและแสดงพฤติกรรมใหม่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพฤติกรรม การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรขององค์กร

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552, หน้า 56) กล่าวว่า การเรียนรู้ในการทำงาน ซึ่งหมายถึงการมีความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยการเรียนรู้สามารถเพิ่มศักยภาพในการทำงานในปัจจุบัน มีความก้าวหน้าในตำแหน่งและความรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีผลทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

รีแวนส์ (Revans, 1983, p. 11) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ในองค์กรมีความสำคัญการเรียนรู้ภายในองค์กรต้องเท่าเทียม หรือไม่ก็ต้องล้ำหน้ากว่าการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นภายนอกองค์กร มิฉะนั้นองค์กรก็อาจไม่สามารถดำรงอยู่ได้

วิคค์, และลีออน (Wick, & Leon 1993, p. 126) กล่าวถึง การเรียนรู้มีความสำคัญทั้งในแง่ตัวบุคคลและต่อองค์กร ความสามารถในการเรียนรู้เป็นเงื่อนไขจำเป็นในการจ้างงานในปัจจุบัน เนื่องจากตำแหน่งงานไม่เพียงพอ ทำให้องค์กรต้องเลือกคนที่มีทักษะและความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้ปรับเปลี่ยนองค์กรได้ทันกับโลกที่เปลี่ยนแปลง

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 1996, p. 16) กล่าวว่า การเรียนรู้ในองค์กรจะนำมาซึ่งการบริหารความเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยจะทำให้เกิดการก้าวกระโดดในระดับอนุภาค

(quantum leaps) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องก็คือ การที่ทุกก้าวกระโดดในระดับอนุภาคจะกลายเป็นโอกาสในการเรียนรู้ และเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการก้าวกระโดดในครั้งต่อไป การเรียนรู้ที่เร็วกว่าคู่แข่งจะทำให้ระยะห่างของเวลาระหว่างการก้าวกระโดดแต่ละครั้งลดลง และทำให้ก้าวรุดหน้าไปได้เร็วขึ้น

แมนวิลล์ (Manville, 2001, p. 45) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบใหม่ที่เฉียบแหลมมากขึ้น และเข้ากับผู้เรียนได้ดีขึ้น ตลอดจนสัมพันธ์กับวิธีทำงานมากขึ้น จะต้องเป็นการเรียนรู้ที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น สามารถสร้างความแตกต่างได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุนี้การเรียนรู้จึงกลายเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งอย่างหนึ่งแต่การเรียนรู้นี้จะต้องถูกปลูกฝังเข้าไปในการทำงานอย่างแท้จริง และต้องดำเนินไปตามกลยุทธ์ที่วางไว้จึงจะมีประสิทธิผล องค์กรระดับโลกที่ประสบความสำเร็จจะใช้การเรียนรู้เป็นสิ่งดึงดูดบุคลากรใหม่ และรักษาบุคลากรเดิมที่มีความสามารถไว้กับองค์กร

เค็นท์ (Keith, 2010, January 22) กล่าวว่า การเรียนรู้ ความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล และขอบเขตของความรู้ที่สามารถมีได้นั้น ไม่สามารถวัดได้ และขอบเขตที่วัดไม่ได้นี้เป็นปัจจัยที่สำคัญมากเพราะทุกอย่างที่ทำเพื่อให้ได้มาซึ่งการปรับปรุงหรือเพิ่มพูนความรู้ จะทำให้เติบโตจากจุดที่เป็นปัจจุบัน ไปยังจุดที่ต้องการไปในอนาคตได้ การเรียนรู้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการเติบโต การเรียนรู้มีความสำคัญ เพราะช่วยให้เข้าใจทางเลือกเกี่ยวกับชีวิตและสังคมที่อยู่ได้

นีล (Neil, 2010, March 22) กล่าวว่าการเรียนรู้มีความสำคัญเพราะช่วยให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับแนวโน้มในการพัฒนาในสาขาวิชาที่ปฏิบัติงานอยู่ ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในงานและทำให้มีความมั่นใจว่ามีความรู้ใหม่ๆ เพียงพอกับการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การเรียนรู้จึงไม่ควรถูกมองเป็นภาระเพิ่มเติม แต่เป็นสิ่งที่รับเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปได้ว่า การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ซึ่งจะไปเพิ่มองค์ความรู้ขององค์กร และบุคลากรจะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร การเรียนรู้ขององค์กรเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่สอดคล้องต่อความต้องการขององค์กรเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร

1.3 ขอบข่ายของการเรียนรู้

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2541, หน้า 19-22) กล่าวว่าการเรียนรู้มีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้กลยุทธ์ (strategic learning) พนักงานในระดับหัวหน้างานจะต้องรับทราบ เข้าใจและมุ่งมั่นในวิสัยทัศน์องค์กร รวมถึงกลยุทธ์ทุกประเภท 2) การเรียนรู้วัฒนธรรม (cultural learning) เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตลอดไป

เช่น การมาทำงานตรงเวลา การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย 3) การเรียนรู้เชิงระบบ (systemic learning) เป็นความเข้าใจในระบบงาน มีวิธีการเชิงระบบในการร่วมกันคิดวิเคราะห์และปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น 4) การเรียนรู้กระบวนงาน (task learning) เป็นการเรียนรู้ในงานที่รับผิดชอบ จนกระทั่งเกิดเป็นความชำนาญ เช่น เจ้าหน้าที่งานธุรการ ผู้พิมพ์เอกสารควรพิมพ์ได้ถูกต้อง สวยงาม แล้วเสร็จภายในเวลาอันรวดเร็ว 5) การเรียนรู้ภาวะผู้นำ (leadership learning) เพื่อให้เกิดความเป็นผู้นำ เพราะผู้นำนี้จะเป็นผู้สร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กร 6) การเรียนรู้กระบวนการคิดวิเคราะห์ (reflective learning) ซึ่งเป็นการใช้ความคิดใช้เหตุและผล ตลอดจนรูปแบบจำลองของการวิเคราะห์ (simulation modeling) ต่างๆ รวมถึงการวิเคราะห์อื่นๆ เช่น การวิเคราะห์เหตุการณ์ตามอนุกรมเวลา (time-series analysis) การวิเคราะห์คัดเลือกความคุ้มค่า (price performance ratio) 7) การเรียนรู้ร่วมกัน (team learning) โดยเน้นการทำงานและร่วมเรียนรู้กันเป็นทีม ซึ่งทุกคนในทีมงานจะต้องมีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเมื่อมาปฏิบัติงานร่วมกัน ก็จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่กัน ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความผิดพลาด รวมถึงแนวทางการแก้ปัญหา ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมนี้ จะอยู่ที่การจัดโครงสร้างหน้าที่องค์กรให้มีลำดับขั้นของการทำงานน้อยลงและกำหนดวิธีการทำงานในรูปแบบของทีมงานให้มากขึ้น 8) การเรียนรู้ความเป็นเจ้าของธุรกิจ (entrepreneurial learning) เป็นกระบวนการพัฒนาความพร้อมให้ทีมงาน ทั้งที่อยู่ภายในงานเดียวกัน หรือที่มาจากฝ่ายต่างๆ กัน (cross-functional team) ให้สามารถบริหารกิจกรรมในรูปแบบของโครงสร้าง (project) หรือในรูปแบบของหน่วยธุรกิจ (strategic business unit) ที่สามารถรับผิดชอบตนเอง (self-managed team) ในเชิงธุรกิจได้ โดยจะต้องมีความรอบรู้ในทุกๆ ด้านทั้งการผลิต การตลาด การเงิน และการบริหารทั่วๆ ไป

ดนัย เทียนพุฒ (2542, หน้า 54-55) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ด้วยการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการเชื่อมโยงการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งการเรียนรู้ดังกล่าวประกอบด้วย 1) การเรียนรู้ของบุคคล หัวใจสำคัญอยู่ที่การเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิดในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ทีมการเรียนรู้ เป็นรูปแบบการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีลักษณะข้ามสายงาน 3) องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ระดับสูงสุดในองค์กร ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการเกิดทีมเรียนรู้ การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นี้ เน้นในเรื่องการเรียนรู้ในที่ทำงาน การมีความคิดแบบเป็นระบบหรือบูรณาการ การพัฒนาตนเองเป็นบุคคลรอบรู้ การมีเป้าหมายร่วมกัน และการบูรณาการเพื่อจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2544, หน้า 85-91) กล่าวว่า กระบวนการเรียนรู้ขององค์กร มีองค์ประกอบด้วยกัน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) ด้วยวิธีการเลียนแบบ การเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม การเรียนรู้จากประสบการณ์

ของผู้อื่นและการถ่ายโอนความรู้จากผู้มีความรู้ประสบการณ์ 2) การกระจายสารสนเทศ 3) การแปลสารสนเทศ 4) ความทรงจำขององค์กร (organizational retention) องค์กรมีเครื่องมือที่จดจำและนำความรู้มาใช้ตามความต้องการ

กีรติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 111) กล่าวว่า การเรียนรู้มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ 1) พฤติกรรมทางความรู้ เช่น เปลี่ยนจากไม่รู้ให้เป็นรู้ 2) พฤติกรรมทางทักษะ เช่น จากทำไม่เป็นให้ทำเป็น 3) พฤติกรรมทางทัศนคติ เช่น เปลี่ยนจากความรู้สึกไม่ชอบให้เป็นชอบ ทั้งนี้ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น ต้องคำนึงถึง ร่างกาย อารมณ์ ทัศนคติ และการปรับตัวด้านสังคมของผู้เรียนด้วย โดยการเรียนรู้ขององค์กรแบ่งได้ 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล โดยมีขั้นตอนการเรียนรู้ คือ การเตรียมตัว กระบวนการการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ กระบวนการการแสวงหาความรู้ และการปฏิบัติ กระบวนการเปลี่ยนแปลงและบูรณาการ และกระบวนการรับผิดชอบและการยอมรับ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, หน้า 68) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญของสิ่งมีชีวิต โดยเฉพาะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งจะต้องสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของสังคม องค์กรธุรกิจในปัจจุบันก็ต้องอาศัยการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรในมิติต่างๆ ให้เหมาะสมกับงาน ประเภทการเรียนรู้จึงมีความสำคัญ โดยประเภทของการเรียนรู้ที่สำคัญประกอบด้วย 1) การเรียนรู้ทักษะ (skilled learning) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประสาทสัมผัสกับอวัยวะเคลื่อนที่จนถูกต้อง คล่องแคล่ว และว่องไว ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ 4 ประการ ได้แก่ ความแม่นยำ ความสัมพันธ์กลมเกลียว ความเร็ว และการใช้สิ่งบอกแนะ 2) การเรียนรู้มโนทัศน์ (concept learning) หมายถึงการเรียนรู้ที่เกิดจากการที่บุคคลสามารถบอกลักษณะร่วมและความแตกต่างของวัตถุหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ การสังเกต การตั้งสมมุติฐาน การทดสอบ และการยอมรับสมมุติฐาน 3) การเรียนรู้ทัศนคติ-ค่านิยม (attitude-values learning) หมายถึงการเรียนรู้ พฤติกรรมความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่จะแสดงออกตามความชอบ ไม่ชอบ โดยอาศัยทัศนคติ ซึ่งจะเกิดจากค่านิยมและความเชื่อ และอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าข้อมูลหรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปและจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม 4) การเรียนรู้ภาษา (language learning) เป็นงานสร้างสรรค์อย่างหนึ่ง ซึ่งมีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเกิดขึ้นจากหลักการสำคัญ ได้แก่ การเลียนแบบ การเสริมแรง และธรรมชาติ

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552, หน้า 29-33) ได้ศึกษาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการเรียนรู้ ดังนี้ 1) การแสวงหาความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ (knowledge acquisition and insights) การเรียนรู้โดยทั่วไปคือ

การหาข้อมูล (information) อาจโดยการอ่านหรือจำเพื่อมาเป็นพื้นฐานในการสร้างความรู้ (knowledge) ซึ่งมักจะถูกมองว่าเป็นกระบวนการที่ช้าและน่าเบื่อ แต่การเรียนรู้ในระดับความคิด (cognitive learning) นี้ จะสามารถทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนได้ และสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางความคิดต่อๆ ไป ซึ่งความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนี้ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจใหม่และคิดแนวทางใหม่ได้ในที่สุด 2) การสร้างนิสัยและทักษะในการเรียนรู้ (habit and skill learning) การเรียนรู้ต้องอาศัยนิสัยและทักษะในการเรียนรู้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทฤษฎีพฤติกรรมของ สกินเนอร์ (B. F. Skinner) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ด้วยการให้รางวัลแทนการลงโทษ โดยจะให้รางวัลในทันทีที่มีการทำในสิ่งที่ถูกต้อง การสร้างนิสัยและทักษะในการเรียนรู้แบบนี้ ความผิดพลาดและพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องจะไม่ถูกลงโทษแต่จะถูกละเลยแทน สำหรับการเรียนรู้ประเภทนี้ วัฒนธรรมองค์กรจะต้องตั้งอยู่บนข้อสมมุติฐานที่ว่ายอมให้มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้ แต่ไม่ควรเกิดข้อผิดพลาดที่เหมือนเดิมเป็นครั้งที่สอง และสิ่งที่จะช่วยให้การเรียนรู้แบบนี้ดีขึ้น คือ การจัดฝึกอบรมและให้คำแนะนำ ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยทางจิตวิทยากับผู้ปฏิบัติงาน 3) การสร้างเงื่อนไขทางอารมณ์และความกังวลในการเรียนรู้ (emotional condition and learning anxiety) การเรียนรู้จากการลงโทษจะอยู่คงทนกว่าพฤติกรรมการเรียนรู้โดยการให้รางวัล ความกังวลใจระดับที่พอเหมาะจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ตามวิธีนี้ แต่ถ้ามีความกังวลมากเกินไปจะเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้แทน

กมลรัตน์ วัชรินทร์ (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า พลวัตการเรียนรู้ (learning dynamics) หรือการเรียนรู้ (learning) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ระดับการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้ระดับบุคคล การเรียนรู้ระดับกลุ่ม และการเรียนรู้ระดับองค์การ 2) ประเภทของการเรียนรู้ ได้แก่ การเรียนรู้จากการปรับตัว การเรียนรู้จากการคาดการณ์ การเรียนรู้เพื่อเรียนรู้ และการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 3) ทักษะการเรียนรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคคลรอบรู้ (personal mastery) แบบแผนทางความคิด (mental model) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (shared vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (team learning) การคิดอย่างเป็นระบบ (system thinking) และการสนทนาแบบมีแบบแผน (dialogue)

ประภารัตน์ เต็มเปี่ยม (2553, กุมภาพันธ์ 16) กล่าวว่า ระบบการไหลเวียนของความรู้ในองค์กร กระบวนการเรียนรู้อาจแบ่งได้เป็นสองส่วนด้วยกันคือ ส่วนที่เป็น "ความคิด" (concept) และส่วนที่เป็น "กระบวนทำ" (action) โดยการเรียนรู้นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อ บุคคลหรือองค์การได้ "ความคิด" ใหม่ แล้วนำไป "ทดลองปฏิบัติ" และวนกลับมาเป็น "ความคิด" ใหม่อีกครั้ง เมื่อมีการ "ประเมิน" เพื่อเรียนรู้ผลของการนำความคิดไปปฏิบัติ การเรียนรู้ขององค์กรจะเกิดขึ้นเมื่อ "ความคิด" ของบุคคลได้รับการยอมรับและนำไปปรับใช้เป็น "นโยบาย" (policy) ที่จะประกาศใช้กับส่วนที่เกี่ยวข้องในองค์กรโดยรวม และนโยบายนี้ก็จะต้องได้รับการแปลง

ไปสู่การปฏิบัติในรูปของ "กระบวนการปฏิบัติงาน" (operation) ที่มาจาก "นโยบาย" (policy) ที่กำหนดขึ้นจาก "ความคิด" (idea) อีกครั้ง

สุพรหม ทำจะดี (2553, พฤษภาคม 20) ได้กล่าวถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า ในด้านการเรียนรู้ต้องมีกระบวนการไปสู่การเรียนรู้ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับบุคคล ต้องกระตุ้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกส่วนมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้จากการปฏิบัติและแลกเปลี่ยนข้อมูล มีบรรยากาศในการเรียนรู้ 2) ระดับทีม สร้างบรรยากาศและกระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างทัศนคติในการร่วมรับผิดชอบในสิ่งที่ปฏิบัติ สนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจและแก้ปัญหา 3) ระดับองค์กร มีความคิดเป็นระบบโดยมองภาพเป็นองค์รวม สร้างวิสัยทัศน์ร่วมและสื่อสารให้พนักงานรับผู้ สนับสนุนในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดเก็บข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก

กิลล์, และ ไมเออร์ (Gill, & Meier, 1989, p. 30) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้มีการเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญ ในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิผลที่แตกต่างเช่นกัน จึงได้กำหนดหลักการเบื้องต้นสำหรับการเพิ่มคุณค่าของสภาพแวดล้อมที่จะมีส่วนช่วยเร่งการเรียนรู้ ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การจัดสภาพแวดล้อมให้ดูเป็นธรรมชาติ สดใส มีชีวิตชีวา สบายๆ เป็นกันเอง 2) ขจัดหรือลดความกลัว ความเครียด และอุปสรรคในการเรียนรู้ต่างๆ ให้กับคนในองค์กร 3) จัดให้ผู้เรียนได้เรียนตามความต้องการ ตามความเร็วและตามลักษณะการเรียนรู้ของแต่ละคน 4) จัดให้มีวัสดุประกอบการเรียนรู้ทั้งที่เป็นรูปภาพ และเป็นข้อความ 5) จัดรูปแบบการเรียนรู้ ให้ทุกคนมีส่วนร่วม

สชีน (Schein, 1993, p. 48) กล่าวว่า ก่อนที่บุคคลหรือองค์กรจะเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ จะต้องเข้าใจว่าการเรียนรู้มีหลายประเภทแตกต่างกัน แต่ละประเภทเหมาะที่จะปฏิบัติในช่วงเวลาที่แตกต่างกันและใช้กับขั้นของการเรียนรู้ หรือของกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งการเรียนรู้ดังกล่าวมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การเรียนรู้อุปนิสัยและทักษะ (habit and skill learning) การเรียนรู้ประเภทนี้จะช้าเพราะต้องอาศัยการฝึกปฏิบัติ และผู้เรียนรู้ต้องเต็มใจ การเรียนรู้ประเภทนี้จะทำให้จดจำได้ไม่ลืมถ้าได้ฝึกปฏิบัติ 2) ภาวะทางอารมณ์กับความวิตกกังวลสำหรับการเรียนรู้ (emotional conditioning and learned anxiety) การเรียนประเภทนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะดำเนินต่อไปแม้ว่าจะหยุดสิ่งเร้าที่เป็นตัวกระตุ้นแล้วก็ตาม 3) การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนมองเห็นปัญหาและมีแรงจูงใจ

เรดดิ้ง (Redding, 1994, p. 10) กล่าวว่า การสร้างสมรรถนะในการเรียนรู้ขององค์กรนั้น จำเป็นต้องพิจารณาใน 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความเร็วในการเรียนรู้ (speed of learning) เป็นความสามารถที่องค์กรจะทำให้วงจรของการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การวิเคราะห์ทบทวน แต่ละวงเสร็จสมบูรณ์ และวนไปตาม

วงจรหลายๆ รอบอย่างรวดเร็ว 2) ความลึกของการเรียนรู้ (depth of learning) เป็นระดับของการเรียนรู้ที่องค์กรบรรลุเมื่อสิ้นสุดวงจรการเรียนรู้แต่ละวง ซึ่งความสำเร็จนี้ได้มาจากการตั้งข้อคำถามต่อข้อสมมุติฐานต่างๆ และจากการพัฒนาสมรรถนะในการเรียนรู้ในอนาคต 3) ความกว้างของการเรียนรู้ (breadth of learning) เป็นความสามารถขององค์กรในการถ่ายโอนความเข้าใจอันลึกซึ้ง และความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดจากแต่ละวงรอบของการเรียนรู้ ไปสู่ประเด็นต่างๆ และส่วนอื่นๆ ขององค์กร

กิลลี่, และเมย์คูนิช (Gilly, & Maycunich, 2000, pp. 127-130) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ขององค์กรว่า การเรียนรู้มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ 1) การเรียนรู้แบบปรับตัว (adaptive learning) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลและองค์กรได้เรียนรู้จากประสบการณ์และผลสะท้อนจากประสบการณ์ต่างๆ การเรียนรู้แบบปรับตัว มีกระบวนการ คือ องค์กรจะมีการดำเนินการหรือปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยการพิจารณาผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่ออกมา นำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และการกำหนดทิศทางการดำเนินการใหม่หรือการปรับปรุงการดำเนินการที่ผ่านมาให้อยู่ในพื้นฐานของผลที่จะได้รับตรงตามเป้าหมายขององค์กร 2) การเรียนรู้โดยตรง (self-direct learning) เกี่ยวข้องกับกระบวนการของบุคคลในการวินิจฉัยความต้องการในการเรียนรู้ ดังนั้น การออกแบบแผนการเรียนรู้จะต้องอาศัยองค์ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การเรียนรู้ กลยุทธ์และทรัพยากรในการเรียนรู้ ตัวชี้วัดความสำเร็จของการเรียนรู้ รวมถึงหลักการและความหมายของการรับรองความถูกต้องของตัวชี้วัดในการเรียนรู้ 3) การเรียนรู้จากประสบการณ์ (experiential learning) การออกแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงานควรประกอบด้วยการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ที่พัฒนาทักษะทางความคิดที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น การตัดสินใจ การประเมิน และการสังเคราะห์ 4) การเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง (transformative learning) เป็นการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงบุคคลโดยตรง เป็นการเรียนรู้ที่เน้นกระตุ้นความสามารถในการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรและงาน เป็นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการให้กับผู้จัดการระดับกลางและระดับสูง ซึ่งผู้เรียนจะได้รับการสนับสนุนให้มีความสามารถในการระบุและวิจารณ์ข้อสมมุติฐานที่อยู่ภายใต้การกระทำเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลง ความคิด พฤติกรรม และการกระทำในอนาคต

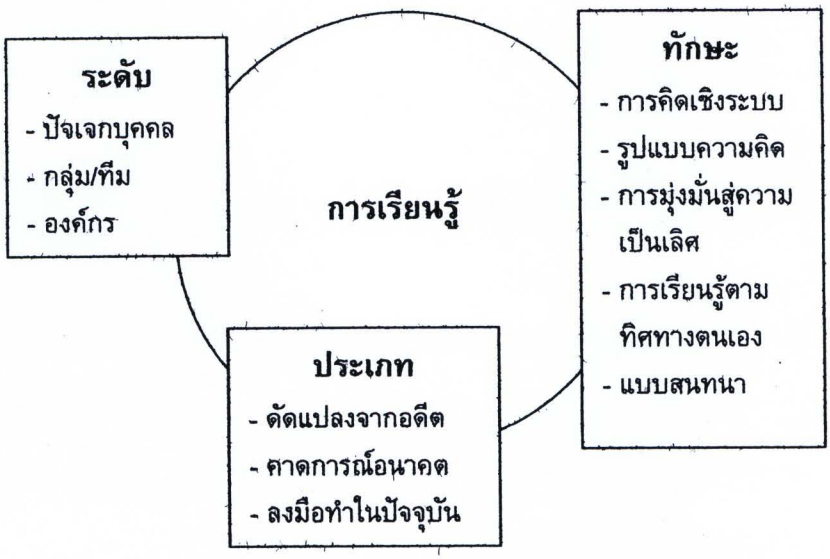
ซานเชส (Sanchez, 2001, pp. 8-11) ได้ศึกษากระบวนการการเรียนรู้พบว่า การเรียนรู้ขององค์กรประกอบด้วย การที่บุคคลขององค์กรแต่ละคนมีพฤติกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ระหว่างกันในการทำงาน ทั้งนี้องค์กรจะต้องจัดสรรทรัพยากรช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือจัดทำกิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้ในองค์กร โดยเฉพาะการสร้างวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ วงจรการเรียนรู้ ประกอบไปด้วย 1) วงจรการเรียนรู้ของบุคคล (individual learning cycle) เป็นกระบวนการ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ทางความคิดของบุคคลและความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ โดยการเรียนรู้ของบุคคลนั้น ได้มาจากการทำงาน และนำมาแลกเปลี่ยนแบ่งปันภายในกลุ่ม 2) วงจรการเรียนรู้ระหว่างในกลุ่ม (individual / group learning cycle) เป็นการเก็บรวบรวมความรู้เข้าสู่คลังความรู้ อันเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของคนในกลุ่ม โดยการเรียนรู้ระหว่างบุคคลในกลุ่มเกิดจากการแลกเปลี่ยนความรู้ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งในกลุ่ม 3) วงจรการเรียนรู้ของกลุ่ม (group learning cycle) เกี่ยวของการกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นงานประจำว่าแต่ละงานนั้น มีวิธีการ หรือวิธีการปฏิบัติอย่างไร ซึ่งกลุ่มจะช่วยในการพัฒนาบทบาทหน้าที่ และมอบหมายงานภายในกลุ่ม การเรียนรู้ของกลุ่มจะนำไปสู่การเกิดความคิดใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน 4) วงจรการเรียนรู้ระหว่างกลุ่มในองค์กร (group / organizational learning cycle) เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลุ่มในองค์กรที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการสื่อสารความรู้ต่างๆ หรือการแลกเปลี่ยนความรู้ไปสู่กลุ่มอื่นๆ และนำความรู้นั้นไปสู่การปรับปรุงพัฒนาสมรรถนะขององค์กร 5) วงจรการเรียนรู้ขององค์กร (organizational learning cycle) เกี่ยวข้องกับการรวบรวมกระบวนการสื่อสารต่างๆ หรืออธิบาย หรือนำเสนอความรู้ เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงความรู้ บุคคลและกลุ่มในองค์กรจะมีบทบาทหลักในกระบวนการเรียนรู้ขององค์กร กล่าวคือการหาแนวทางการผสมผสานความรู้ของกลุ่มในองค์กรไปสู่การสร้างวิสัยทัศน์และเป้าหมายองค์กร เป็นการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร โดยผ่านกระบวนการประสานงานกัน

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นระบบย่อยหลักขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยความเร็ว คุณภาพ แรงส่งของกระบวนการเรียนรู้และเนื้อหาจะประกอบเป็นตัวกลางที่เสริม สนับสนุน และแผ่เข้าไปในระบบย่อยอื่นๆ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยระบบย่อยด้านการเรียนรู้สามารถแยกองค์ประกอบเป็น 3 มิติ ได้แก่ 1) มิติของระดับการเรียนรู้ (levels) ซึ่งประกอบด้วย ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร การเรียนรู้ระดับบุคคล (individual) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงทักษะ การรู้แจ้ง ความรู้เพิ่ม ทัศนคติ คุณค่าตัวเอง โดยการศึกษาด้วยตนเอง การใช้อุปกรณ์ช่วยและการสังเกตการณ์เอง การเรียนรู้ระดับส่วนตัว การเรียนรู้ระดับกลุ่มหรือทีม (group or team) ทำให้เกิดการเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถภายในกลุ่ม เรียนรู้ได้เร็วกว่าเรียนรู้คนเดียว แบ่งงานกันทำได้ ส่วนการเรียนรู้ระดับองค์กร (organization) แสดงให้เห็นสมรรถนะที่เห็นถึงความเชี่ยวชาญและการเพิ่มผลผลิตขององค์กร และพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร รู้อะไรก็เอามานำเสนอมาแบ่งปันกัน 2) มิติของประเภท (type) ซึ่งประกอบด้วย เรียนรู้แบบดัดแปลงจากอดีต (adaptive learning) เรียนรู้แบบคาดการณ์อนาคต (anticipation learning) และเรียนรู้จากการลงมือทำในปัจจุบัน (action learning) การเรียนรู้แบบดัดแปลงจากอดีต เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์แล้วสะท้อนความคิด (reflect) จากผลลัพธ์ แล้วปรับวิธีการใหม่ให้เข้ากับเป้าหมายในอนาคต การเรียนรู้แบบคาดการณ์อนาคต เป็นการคิดย้อนกลับมาว่า

จะต้องทำอะไร เป็นตัวสะท้อนความคิดการเรียนรู้จะเป็นการค้นหาวิธีการที่หลีกเลี่ยงผลลัพธ์ร้ายๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต วิธีการนี้เอาวิสัยทัศน์เป็นตัวขับเคลื่อนการเรียนรู้ ส่วนการเรียนรู้จากการลงมือทำในปัจจุบัน เป็นการดูงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันนี้ เดี๋ยวนี้ (real – time basic) แล้วสะท้อนความคิด ให้ประยุกต์ความรู้ที่จะพัฒนางานเดียว งานกลุ่มและงานองค์กร 3) มิติของทักษะ (skill) ทักษะที่สำคัญประกอบด้วย 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการคิดเชิงระบบ (systems thinking) เป็นแนวคิด กรอบความคิด ที่ทำให้แบบแผนชัดเจนขึ้น, ทักษะแบบจำลองทางจิตใจ (mental models) เป็นสมมุติฐานเชิงลึกที่มีผลต่อมุมมองของการกระทำ เป็นความเชื่อว่า การเรียนรู้, ทักษะศักยภาพส่วนตัวในการเรียนรู้ (personal mastery) ศักยภาพในสาขาวิชาหรือทักษะที่ต้องการการตกลงใจว่าจะเรียนรู้, ทักษะการเรียนรู้ตามทิศทางตัวเอง (self directed learning) เรียนรู้ตามแนวทาง ความต้องการเรียนรู้และความสามารถของตนเอง และทักษะแบบสนทนา (dialogue) เน้นการยกระดับการฟัง และการสื่อสารระหว่างกัน ต้องเป็นอิสระและสร้างสรรค์ ตั้งใจฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้ความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการซักถาม ดังภาพ 4



ภาพ 4 ด้านการเรียนรู้
ที่มา : มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 68)

สรุปได้ว่า การเรียนรู้จะช่วยให้องค์กรพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรจะต้องส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรทั้งองค์กร ด้วยการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ สนับสนุนให้บุคลากรเข้าศึกษาฝึกอบรมเพื่อ

เพิ่มพูนความรู้ทั้งในและนอกหน่วยอย่างสม่ำเสมอ ให้บุคลากรทำงานเป็นทีมนอกจากงานที่รับผิดชอบตามตำแหน่งงาน มีช่องทางให้ถ่ายทอดแนวคิด ความรู้ ให้แก่กันในองค์กร บุคลากรในองค์กรต้องเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพตนเอง อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ สามารถคิดและปฏิบัติงานที่ซับซ้อนอย่างเป็นระบบ

2. องค์กร

2.1 ความหมายขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2542, หน้า 550) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2542, หน้า 1) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่าหมายถึง หน่วยทางสังคมที่รู้จักกันและมีการประสานเข้าด้วยกันเป็นอันหนึ่งอันเดียว พร้อมกับการมีขอบเขตที่สามารถแยกชัดเป็นเอกเทศได้ โดยในเวลาเดียวกันก็จะมีหน้าที่หรือประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นงานที่กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บรรลุในเป้าหมายร่วมกัน

ศิริอร ขันธหัตถ์ (2541, หน้า37) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า หมายถึง การที่บุคคลร่วมกันจัดกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงาน องค์กรมีหลายประเภทแบ่งตามความมุ่งหมายของการจัดตั้ง

พิมลจรรย์ นามวัฒน์, และ กิติ ตยัคคานนท์ (2542, หน้า 5) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่าหมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปรวมตัวกันเพื่อที่จะดำเนินการให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยที่บุคคลคนเดียวไม่อาจดำเนินการให้สำเร็จลงได้โดยลำพัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2542, หน้า 261) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า คือ โครงสร้างที่ตั้งขึ้นตามกระบวนการ โดยมีการรับพนักงานให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือกลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีความผูกพันกัน ซึ่งใช้ความพยายามหรือความสามารถร่วมกันในการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือหมายถึงการจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลต่างๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

ดนัย เทียนพุฒ (2544, หน้า 24) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า เป็นระบบของบทบาทและการไหลของกิจกรรมที่ถูกออกแบบเพื่อความสำเร็จในวัตถุประสงค์ร่วมกัน

มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 55) ได้กล่าวว่า องค์กรคือ การกำหนดให้กลุ่มคนมาทำงานร่วมกันอย่างมีแบบมีแผน มีกระบวนการต่างๆ เกิดขึ้นและดำเนินไป อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบหนึ่งขององค์กรแห่งการเรียนรู้

วันชัย มีชาติ (2550, หน้า 3) ได้สรุปความหมายองค์กร ว่าหมายถึง การรวมตัวกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีการรวมตัวกันเพื่อดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีเป้าหมายที่ต้องการบรรลุร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมที่ร่วมกันดำเนินการนั้นบุคคลเพียงคนเดียวไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จได้

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, หน้า 23) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า หมายถึงระบบที่เกิดจากการที่เกิดจากการรวมตัวกันของบุคคลอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีเป้าหมายที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552, หน้า 58) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า องค์กรคือกลุ่มบุคคลมีวัตถุประสงค์ร่วมกันมีเป้าหมายเดียวกัน มาทำงานทำงานร่วมกัน

ราชบัณฑิตยสถาน (2552, ธันวาคม 21) องค์กรหมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐ สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรของรัฐสภา ในบางกรณี องค์กร หมายความรวมถึงองค์การด้วย

รอบบินส์ (Robbins, 1990, p. 4) ได้ให้ความหมายขององค์กร ว่าหมายถึง การประสานงานระหว่างส่วนต่างๆ ของสังคม ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กันและมีอาณาเขตที่แน่นอน และความสัมพันธ์เหล่านี้จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ฮอล (Hall, 1996, p. 30) ได้ให้ความหมายว่า องค์กรเป็นความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างสมาชิก องค์กรจะมีอาณาเขตของตนเอง มีระเบียบกฎเกณฑ์ มีการกำหนดโครงสร้างอำนาจ มีระบบการติดต่อสื่อสาร และมีการดำเนินการที่ต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินงาน จะมีผลต่อสมาชิกในองค์กร ตัวองค์กรเอง และสังคม

เบทแมน, และสเนล (Bateman, & Snell, 1999, p. 15) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า เป็นระบบการจัดการที่ออกแบบและดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง

รอบบินส์, และโคลเทอร์ (Robbins, & Coulter, 2003, p. 4) ได้ให้ความหมายขององค์กรว่าเป็นการจัดบุคคลเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง

สรุปได้ว่าองค์กรหมายถึง การรวมตัวของกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีการประสานเข้าด้วยกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีเป้าหมายที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2.2 ความสำคัญขององค์กร

ศิริอร ขันธหัตถ์ (2541, หน้า 101) ได้กล่าวว่า การจัดองค์กรมีความสำคัญเป็นการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่างๆ และบุคคลในองค์กรโดยกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดแจ้งเพื่อให้การประกอบการตามภารกิจขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิ์ภาพ

พิมลจรรย์ นามวัฒน์, และกิติ ตยัคคานนท์ (2542, หน้า 5) ได้กล่าวว่า องค์กรเกิดขึ้นและมีอยู่ในสังคมมนุษย์ทุกหนแห่ง เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนความพยายามของกลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันขึ้นสร้างความสำเร็จในสิ่งที่บุคคลคนเดียวไม่สามารถทำได้โดยลำพัง

ดนัย เทียนพุฒ (2544, หน้า 18) ได้กล่าวถึงความสำคัญขององค์กรว่า องค์กรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารธุรกิจ หรือพนักงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเข้าใจมาโดยตลอดว่า เป็นส่วนที่สร้างให้เกิดความชัดเจนในภารกิจขององค์กรที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552, หน้า 58) องค์กรโดยทั่วไปเกิดจากการที่กลุ่มคนที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน จึงประกอบด้วยสมาชิกในระดับบุคคล เมื่อคนทำงานร่วมกันเป็นทีมงานหรือกลุ่ม และหลายๆ กลุ่มหรือทีมทำงานร่วมกันก็เป็นการทำงานในระดับองค์กร องค์กรช่วยให้กลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกันดังกล่าว สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

สุชาติ กิจธนะเสรี (2553, พฤษภาคม 5) องค์กรมีความสำคัญ องค์กรคือเครื่องมือทางสังคมที่ใช้สำหรับช่วยให้มนุษย์สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของแต่ละคนออกมาใช้ร่วมกันอย่างมีคุณค่า และยังสามารถเรียนรู้เพื่อเพิ่มเติมศักยภาพให้สูงขึ้นไปอีกด้วย ดังนั้นองค์การที่เรียนรู้จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเสริมคุณค่าที่แท้จริงของความเป็นมนุษย์ให้แก่คนที่เป็นสมาชิกขององค์การ

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่า องค์กรเป็นโครงสร้างและเป็นศูนย์รวมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ต่างๆ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร เป็นเครื่องมือทางสังคมที่ใช้สำหรับช่วยให้มนุษย์สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของแต่ละคนออกมาใช้ร่วมกันอย่างมีคุณค่า

สรุปได้ว่าองค์กรเป็นโครงสร้างเป็นศูนย์รวมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ต่างๆ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร องค์กรเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินกิจกรรมโดยการรวมตัวกันของกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างความสำเร็จในสิ่งที่บุคคลคนเดียวไม่สามารถทำได้

2.3 ขอบข่ายขององค์กร

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2543, หน้า 59-60) ได้กล่าวถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าองค์ประกอบในด้านองค์กร ประกอบด้วย 1) มีโครงสร้างที่เหมาะสมไม่มีสายบังคับบัญชามากเกินไป มีลักษณะจิ๋วแต่แจ๋ว ยืดหยุ่น คล่องตัว 2) มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีการศึกษาค้นคว้าเผยแพร่ต่อกันฉันท์มิตร มีแรงจูงใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอและได้รับการสนับสนุนทั้งการเงินและขวัญกำลังใจจากผู้บริหาร 3) เน้นการมีกลยุทธ์ กระบวนการเรียนรู้ขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะเป็นไปอย่างมีกลยุทธ์ทั้งในด้านการยกร่าง การดำเนินการ และการประเมิน ผู้จัดการผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดแนวทาง

ปฏิบัติหรือคำตอบไว้ 4) การมีบรรยากาศที่เกื้อหนุน ที่มุ่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ อดทนต่อความแตกต่างความหลากหลาย ให้ความทัดเทียมเสมอภาค ให้ความเป็นอิสระ สร้างบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม 4) มีวิสัยทัศน์เป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน มุ่งเข้าสู่เป้าหมายอย่างมีเจตจำนง อย่างผูกพันบนพื้นฐานของค่านิยม ปรัชญา ความคิด ความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน ส่งผลให้มีการร่วมกันทำกิจกรรมที่มีจุดหมายเดียวกันในที่สุด

ดนัย เทียนพุฒ (2544, หน้า 87) ได้กำหนดองค์ประกอบขององค์กรที่สำคัญไว้ดังนี้ 1) วิสัยทัศน์ต้องชัดเจน 2) ลักษณะการยืดหยุ่นสูง 3) มีความเข้าใจอย่างแท้จริงในเรื่องของ ความสามารถหลักของธุรกิจ กลยุทธ์ คน เทคโนโลยี และกระบวนการ 4) โครงสร้างขององค์กรที่มีลักษณะแบนราบ มีสายการบังคับบัญชาที่สั้น ให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน การสั่งการและตัดสินใจด้วยตนเองมากขึ้น

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2544, หน้า 15-31) ได้สรุปว่าองค์กรประกอบด้วย โครงสร้างทางกายภาพ รูปแบบ กระบวนการจัดการ ระบบสารสนเทศ ระบบรางวัล ทรัพยากรมนุษย์ และกลยุทธ์ โดยสรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) กลยุทธ์ (strategy) โดยกำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงการพัฒนาความรู้ 2) โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร (organization structure and culture) ต้องกำหนดให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร มีความยืดหยุ่นและรวดเร็วในการแก้ปัญหา พัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในองค์กร ตลอดจนเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) 3) การจัดการทรัพยากร (human resource management) ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการสร้างสม และพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งในด้านความสามารถเชิงกายภาพ และความพร้อมทางจิตใจ โดยสนับสนุนการดำเนินงานในด้านการสรรหาคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การฝึกอบรมและพัฒนาเชิงรุกอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง และสร้างระบบประเมินผลงานที่โปร่งใส

ไพบูลย์ ช่างเรียน, และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2544, หน้า 31-33) ได้ศึกษาแนวคิดของ มิลเลอร์ (Miller) ซึ่งได้กล่าวถึงองค์กรในอนาคตที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งองค์กรที่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองได้ดังกล่าว จะต้องมีองค์ประกอบด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่ 1) ความยืดหยุ่นสูง (great flexibility) องค์กรในอนาคตจะต้องมีรากฐานมาจากความยืดหยุ่น โดยพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปและองค์กรต้องไม่หวั่นไหวต่อการเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้าม องค์กรในอนาคตจะต้องเป็นผู้ที่แสวงหาการเปลี่ยนแปลงด้วยตนเอง เพราะสิ่งที่เคยประสบผลสำเร็จในอดีต อาจไม่ประสบความสำเร็จในอนาคตและยังอาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในอนาคต 2) ความผูกพันกับปัจเจกบุคคล (commitment to the

individual) บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กร ฉะนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้ปัจเจกบุคคลต่างๆ สามารถทำงานด้านแก้ไขปัญญา ซึ่งหมายความว่า องค์กรที่สามารถปรับปรุงตัวเองได้ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรขององค์กร แม้ว่าบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมบางครั้งอาจลาออกจากองค์กร แต่ว่าองค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนพนักงานดังกล่าวก็จะได้ประโยชน์ในแง่ของการได้รับความรู้เพิ่มเติมและในท้ายที่สุด คือผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์จากองค์กรผู้ให้บริการที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี 3) การใช้ทีมงานอย่างเป็นเลิศ (superior use of teams) ทักษะสำคัญที่องค์กรสามารถปรับปรุงตัวเองได้จะปลูกฝังให้กับบุคลากรในองค์กร คือทักษะการทำงานเป็นทีม เพราะทีมที่สามารถบริหารดำเนินงานด้วยตนเองจะเป็นกำลังสำคัญขององค์กรที่มีความยืดหยุ่น ทีมจะก่อรูปขึ้นมาเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว ทีมดังกล่าวก็อาจสลายตัวไป และทีมใหม่ก็อาจสร้างขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาใหม่ๆ ต่อไป นอกจากนี้ คนๆ หนึ่งอาจเป็นสมาชิกมากกว่าหนึ่งทีมในเวลาเดียวกันก็ได้ คนๆเดียวกันอาจเป็นหัวหน้าในทีมหนึ่งและอาจเป็นลูกน้องในทีมอื่นก็ได้ เพราะบทบาทหน้าที่ของบุคลากรจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของปัญหาและงานที่ต้องการ 4) ความสามารถหลักที่แข็งแกร่ง (strong core competencies) จุดแข็งขององค์กรที่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองได้อยู่ที่ตรงความสามารถหลักขององค์กร คือตระหนักว่าองค์กรจะสามารถทำอะไรได้ดีที่สุด ความสามารถหลักจะต่างจากธุรกิจหลัก เพราะความสามารถหลักมีผลมาจากความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ส่วนธุรกิจหลักนั้นเป็นการแบ่งตามลักษณะการทำงาน องค์กรในอนาคตจะมุ่งมั่นกับความสามารถหลักเท่านั้น โดยบริหารงานตามความสามารถหลัก แต่ไม่เพิกเฉยต่อโอกาสใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ส่วนงานอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถหลักขององค์กรตนเองก็จะมอบให้ องค์กรภายนอกเป็นผู้จัดการเพราะองค์กรที่สามารถเปลี่ยนแปลงตนเองตามสถานการณ์ได้ตระหนักดีว่าองค์กรของตนไม่ควรเสียเวลาหรือทรัพยากรให้กับหน้าที่ที่ไม่ใช้ความสามารถหลักขององค์กร 5) การชอบความหลากหลาย (a taste for diversity) องค์กรที่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนไป จะต้องการให้บุคลากรขององค์กรมีความหลากหลาย ซึ่งการชื่นชอบความหลากหลายนี้ไม่ใช่เป็นเพราะเชื้อชาติ เพศ หรือศาสนา แต่จะเป็นเพราะองค์กรในอนาคตต้องการความสามารถและมุมมองที่แตกต่างกันของแต่ละปัจเจกบุคคล อาจเปลี่ยนแปลงช่วงเวลาทำงานเสียใหม่ โดยอาจจะสั้นลงหรือเพิ่มขึ้นก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ

สุภาวดี เพ็ชรสกุล (2546, หน้า40-41) กล่าวถึงองค์กรที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย 1) วัฒนธรรมองค์กรของการให้การเสริมแรง และการ

เปิดเผย 2) ให้รางวัลต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จัดโครงสร้างรองรับการเติบโตของบุคลากรในองค์กร 3) มีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และค่านิยมร่วมกันทั่วทั้งองค์กร

วิจารณ์ พานิช (2547, หน้า 12-13) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ว่าเป็นการใช้พลังธรรมชาติที่ซ่อนเร้นมาใช้ประโยชน์ ซึ่งในด้านองค์กรประกอบด้วย 1) พลังของความต่าง คนแต่ละคนย่อมมีความคิด ความสร้างสรรค์แตกต่างกัน จึงต้องนำความคิดเห็นที่แตกต่างมาใช้ให้เกิดประโยชน์ นั่นคือ การมีวิสัยทัศน์ ภารกิจร่วมกัน 2) พลังแห่งอุดมทัศน์ร่วม การที่สมาชิกในองค์กรมีเป้าหมายวิสัยทัศน์ร่วมกันจะก่อให้เกิดพลังสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ

กมลรัตน์ วัชรินทร์ (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า องค์การ (organization) หรือการปรับเปลี่ยนองค์การ (organization transformation) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ 2) วัฒนธรรมองค์การ 3) กลยุทธ์ 4) โครงสร้าง

มาควอดต์, และเรย์โนลดส์ (Marquardt, & Reynolds, 1994, pp. 60-66) ได้กล่าวถึงลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านองค์กร สรุปได้ดังนี้ 1) องค์กรแห่งการเรียนรู้ควรมีโครงสร้างที่เหมาะสม กล่าวคือ เป็นโครงสร้างองค์กรที่เล็กและคล่องตัว มีสายการบังคับบัญชามามากเกินไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบหรือลักษณะงานที่ยืดหยุ่นแบบไม่ตายตัว ไม่มีสายการบังคับบัญชาที่เน้นการควบคุมมากเกินไป เพื่อเอื้อให้เกิดอิสระในการทำงานยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน นอกจากนั้นองค์กรจะต้องมีโครงสร้างแบบองค์รวม (holistic structure) เพื่อให้การทำงานมีลักษณะเชื่อมโยงกันทุกฝ่าย 2) องค์กรแห่งการเรียนรู้ควรมีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งลักษณะของวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรจะเอื้อให้สมาชิกทุกคนในองค์กรตระหนักและเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร และมีบรรยากาศที่ช่วยส่งเสริมการทดลองทำสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา โดยไม่กลัวความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น และที่สำคัญผู้บริหารจะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง ทั้งในด้านการเงินและขวัญกำลังใจ 3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม มีการคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ต้องไหวตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา มีการพัฒนาการคาดการณ์เกี่ยวกับอนาคตที่เป็นไปได้และมีการเลือกเป้าหมายในสภาพแวดล้อมที่องค์กรมุ่งที่จะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย 4) บรรยากาศที่สนับสนุน เป็นบรรยากาศที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ มุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน มีการเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ให้ความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทุกคน ให้ความเป็นอิสระภายใต้บรรยากาศที่มีความเป็นประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร 5) วิสัยทัศน์ ซึ่งจะเป็นความคิดเห็นที่เป็นการมองภาพความสำเร็จร่วมกันทั้งองค์กร ซึ่งจะมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันด้วยความรู้สึกผูกพันบนพื้นฐานของค่านิยม ปรัชญา ความเชื่อที่คล้ายคลึงกัน ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำ

กิจกรรมร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายไปในทางเดียวกัน 6) กลยุทธ์ กระบวนการเรียนรู้ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จะเป็นไปอย่างมีกลยุทธ์ โดยใช้กลยุทธ์การเรียนรู้โดยเจตนาและการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการทั้งในด้านการยกร่าง การดำเนินการ และการประเมิน ทั้งนี้ผู้บริหารจะมีหน้าที่เป็นผู้เกื้อหนุนมากกว่าจะเป็นผู้กำหนดแนวทางเองทั้งหมด 7) มีการทำงานเป็นทีมและการทำงานแบบเป็นเครือข่าย รูปแบบการทำงานเป็นทีมจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันในองค์กรและเป็นการสร้างให้เกิดระบบการทำงานอย่างเครือข่าย อันจะนำไปสู่พลังร่วมในองค์กรซึ่งเป็นการสร้างความร่วมมือกันในการแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว และมีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างการแข่งขัน และสร้างพันธมิตรในการดำเนินธุรกิจ

วิลล์บอร์น, และเซง (Willborn, & Cheng, 1994, p.132) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าจะต้องมีองค์ประกอบในด้านองค์กร ดังนี้ 1) มุ่งเน้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการปรับเปลี่ยน 2) การทำงานแบบเป็นเครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเรียนรู้และบรรลุผลสำเร็จในงานนั้นๆ 3) ความคิดสร้างสรรค์ที่เกิดจากบุคคลและองค์กรจะทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งขัน 4) ตัวกระตุ้นที่สำคัญอีกประการคือ ค่านิยมและความสร้างสรรค์ที่มีค่า

กิลล์ (Gill, 1995, p. 26) กล่าวถึงกลยุทธ์ที่จะช่วยองค์กรให้สามารถปฏิรูปไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กลยุทธ์ดังกล่าวประกอบด้วย 1) กำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างเป้าหมายทางกลยุทธ์กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น พฤติกรรมในการทำงาน ทักษะในการทำงาน ตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จของการทำงาน และเป้าหมาย 2) ออกแบบกิจกรรมทั้งก่อนการเรียนรู้ ในขณะที่เรียนรู้ และหลังการเรียนรู้ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับกระบวนการขององค์กร 3) สร้างกระบวนการในการส่งมอบ การให้ข้อมูลป้อมกลับ และการปรับปรุงการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

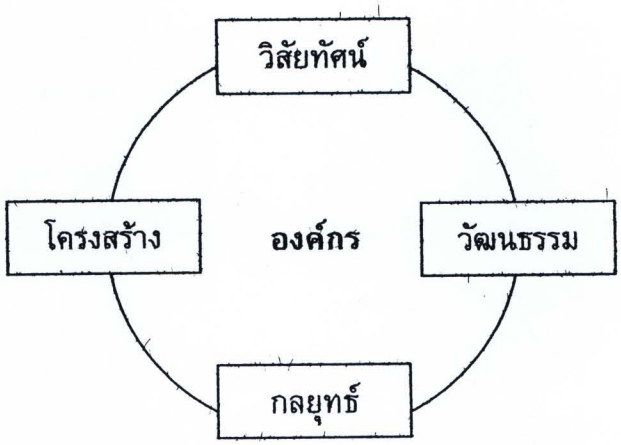
ดาร์ลิง (Darling, 1996, p. 63) ได้กล่าวเกี่ยวกับวัฒนธรรมความรู้ภายในองค์กรไว้ว่า คุณสมบัติของวัฒนธรรมความรู้ภายในองค์กรควรมีองค์ประกอบในวัฒนธรรมความรู้ ดังนี้ 1) การตระหนักถึงคุณค่าของความรู้และถ่ายโอนความรู้สู่ผู้ที่ต้องนำไปใช้ ได้แก่ พนักงาน 2) ความรู้ที่เป็นประชาธิปไตย ความรู้ควรจะถูกถ่ายโอนจากคนหนึ่งไปยังคนอื่นๆ และมีการประเมินค่าตามความมีประสิทธิผล 3) การเห็นคุณค่าของความหลากหลาย และมองความคิด รวมถึงความเข้าใจที่ลึกซึ้งว่าไม่ได้เป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับอายุ ประสบการณ์ เชื้อชาติหรือเพศแต่อย่างใด 4) การเปลี่ยนแปลงด้านระบบบริหารจัดการ โดยผู้บริหารหรือผู้นำต้องเป็นผู้ฝึกสอน เป็นที่ปรึกษา เป็นผู้ให้กำลังใจแก่ทีม แทนการออกคำสั่งและควบคุม และต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวกคอยประสานกับทีมอื่นๆ ภายในองค์กร 5) การหมั่นพิจารณาตารางความรู้ เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งใดที่รู้สิ่งใดไม่รู้

โพรเคสห์ (Prokesch, 1997, p. 150) กล่าวว่า ลักษณะของโครงสร้างองค์กรที่สามารถสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและส่งเสริมการเรียนรู้ ควรมีลักษณะของโครงสร้างองค์กรเป็นหน่วยย่อยๆ เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสที่จะได้เห็นผลงานของตนเอง และรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ยากในองค์กรขนาดใหญ่ นอกจากนี้โครงสร้างที่แบนราบยังทำให้พนักงานได้ทำงานใกล้ชิดกัน และมีความสัมพันธ์กันแนบแน่นยิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้

วาคลาวสกี้, และเชิร์ช (Waclawski, & Church, 2002, pp.22-23) กล่าวว่า การพัฒนาองค์กรให้ดีมีประสิทธิภาพ จะต้องมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสุขุมรอบคอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และบุคลิกลักษณะ ความคล่องแคล่วที่มีต่อความต้องการซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจ การอยู่ร่วมกันของบุคคล คือ วิธีการดำเนินงานการวางแผน การเปลี่ยนวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของการอยู่ร่วมกันทางสังคม และเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมศาสตร์ เป็นการเชื่อมโยงองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่าระบบย่อยองค์กร (organization subsystem) คือการกำหนดให้กลุ่มคนมาทำงานร่วมกันอย่างมีแบบแผน มีกระบวนการ เกิดขึ้นและดำเนินไปและเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งระบบย่อยด้านองค์กรมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ 1) วิสัยทัศน์ (vision) เป็นเป้าหมาย ทิศทางที่จะเป็นในอนาคต มักจะเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่แสดงให้บุคคลภายนอกเห็นวิสัยทัศน์ วัฒนธรรมขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะสนับสนุนวิสัยทัศน์ขององค์กร 2) วัฒนธรรม (culture) วัฒนธรรมองค์กรด้านการเรียนรู้ได้รับการยกย่องว่าเป็นส่วนขับดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรแห่งการเรียนรู้จะสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้และให้รางวัลแก่ผู้เรียน ทุกคนจะตระหนักถึงการเรียนรู้นั้นเมื่อผลการปฏิบัติงานได้รับคำชมเชย ได้รับเกียรติ หรือรางวัล เพื่อตอบแทนที่ขวนขวายหาความรู้ 3) กลยุทธ์ (strategy) กลยุทธ์ในการผลักดันให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาพนักงานที่มีลักษณะเป็นการถ่ายทอดตัวต่อตัว (OJT) หัวหน้างานหรือผู้ฝึกจะสามารถชี้แนะ สั่งสอนถ่ายทอดความรู้และเทคนิคต่างๆ ให้แก่พนักงานได้อย่างละเอียดโดยตรง หัวหน้างานหรือผู้ฝึกและพนักงานจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด มีความสนิทสนมและไว้วางใจกัน ทั้งช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (On the job training) การให้รางวัล 4) โครงสร้างองค์กร (structure) องค์กรแห่งการเรียนรู้ควรมีโครงสร้างองค์กร การสื่อสารแบบสายน้ำในด้านการไหลของข้อมูล ความรับผิดชอบเฉพาะพื้นที่ การมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความยืดหยุ่น บรรยากาศเปิดเผย ความเป็นอิสระและให้โอกาส ซึ่งระบบที่ไม่มีการปิดกั้นจะทำให้การไหลเวียนของข้อมูลและเปิดให้องค์กรได้รับประสบการณ์มากที่สุด สายการบังคับบัญชา

หลายช่วงชั้นเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ ทำให้ขวางการไหลเวียนของความรู้ อำนาจที่ไม่กระจายออก ทำให้ความสนใจและความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กรน้อยลง แต่โครงสร้างที่แบนราบคล่องตัวทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างทีมได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นผลให้เกิดการไหลเวียนของความรู้และเกิดการเรียนรู้มากขึ้น ดังภาพ 5



ภาพ 5 ด้านองค์กร
ที่มา : มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 134)

รอบบินส์, และโคลเทอร์ (Robbins, & Coulter, 2003, หน้า 5) กล่าวว่า ส่วนประกอบที่สำคัญขององค์กร ประกอบด้วย 1) จุดมุ่งหมายที่เด่นชัด (distinct purpose) ในองค์กรหนึ่งต้องมีจุดมุ่งหมายที่เด่นชัด ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการ 2) บุคคลหรือสมาชิก (people or member) เป็นผู้ที่ทำงานร่วมกันในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน 3) โครงสร้างที่เหมาะสม (deliberate) ทุกองค์กรจะต้องมีโครงสร้าง ซึ่งสมาชิกสามารถทำงานได้ โครงสร้างจะต้องมีความชัดเจน รัดกุม ยืดหยุ่นได้

สรุปได้ว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องให้การสนับสนุนวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้ความสำคัญในการเรียนรู้ร่วมกันทั้งองค์กร จัดบรรยากาศที่สนับสนุนและเอื้อต่อการเรียนรู้ สนับสนุนให้บุคลากรหรือทีมที่มีการเรียนรู้และช่วยให้ผู้อื่นได้เรียนรู้ มีความคล่องตัวในด้านการตัดสินใจในการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการเรียนรู้ในทุกระดับ มีการสอนงาน ฝึกงาน แนะนำงานให้กับบุคลากรใหม่ของหน่วยงาน มีความร่วมมือกันระหว่างแผนกโดยมีเป้าหมายเพื่อการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ทั้งในสายงานและข้ามสายงาน มีการยกย่องชมเชย

บุคลากรและทีมที่สนใจเรียนรู้และช่วยเหลือผู้อื่นในการเรียนรู้ บุคลากรในหน่วยงานเข้าใจถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. บุคคล

3.1 ความหมายของบุคคล

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 629) ได้ให้ความหมายของคำว่า บุคลากร ว่าหมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

วราภรณ์ ทิพย์พิงค์ (2552, หน้า 28) ได้สรุปความหมายของบุคลากรว่า หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานในหน่วยงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

เชษฐชัย วาทีสาธกกิจ (2553, พฤษภาคม 10) กล่าวว่าบุคคลหรือทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุด ที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหรือความล้มเหลว

วิกิพีเดีย (2553, พฤษภาคม 10) ได้ให้ความหมายของบุคคลว่า หมายถึง คน (เฉพาะตัว) ทั้งนี้ตามกฎหมายแล้วบุคคลมีสองประเภท ได้แก่ คนซึ่งสามารถมีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย เรียกว่า บุคคลธรรมดา และกลุ่มบุคคลหรือองค์กรซึ่งกฎหมายบัญญัติให้เป็นบุคคลอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ใช่บุคคลธรรมดา และให้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย เรียกว่า นิติบุคคล

เรดดิ้ง (Redding, 1994, p. 5) ได้กล่าวถึงบุคคลหรือบุคลากร หมายถึง กลุ่มคนที่ทำงานในองค์กรทุกระดับ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23 - 33) ได้ให้ความหมายของบุคคลว่า หมายถึง สมาชิกขององค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้า หุ้นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพลายเออร์ ผู้ขาย และชุมชนที่อยู่แวดล้อม ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมามีคุณค่าต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กร

สรุปได้ว่าด้านบุคคลหมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้การดำเนินการขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ผู้บริหาร บุคลากรในองค์กร หุ้นส่วน ลูกค้า และชุมชน

3.2 ความสำคัญของบุคคล

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2541, หน้า 42) กล่าวว่า การบริหารองค์กรรูปแบบใหม่ต้องมีการสร้างระบบการเอื้ออำนาจและความรับผิดชอบ (empowerment) ให้กับสมาชิกในองค์กร คือเมื่อมีการปฏิรูปองค์กร ความจำเป็นในการทำงานร่วมกันเป็นทีม จะมีมากขึ้น แต่ละทีมจะต้องมีอำนาจการตัดสินใจและอนุมัติ ในการที่จะปฏิบัติต่อลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

ดนัย เทียนพุฒ (2542, หน้า 25) กล่าวว่า คน หรือ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ทรัพยากรมนุษย์เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จ ถ้าไม่ได้รับ

การคัดสรร พัฒนา รักษาและใช้ประโยชน์อย่างเต็มขีดความสามารถ ก็จะทำให้องค์กรล้าหลังไม่สามารถแข่งขัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2542, หน้า 47) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ คือปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดสำหรับทุกองค์กรเพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ หากขาดซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ และมีจิตสำนึกที่ดีแล้วจะทำให้ปัจจัยอื่นๆ ไร้ความหมายในที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2542, หน้า 343) กล่าวว่า สมาชิกในองค์กรหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อองค์กรมาก องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

บรรยงค์ โตจินดา (2543, หน้า 35) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันนี้แต่ละองค์กรหรือทุกหน่วยงานเล็งเห็นความสำคัญของมนุษย์ ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้เพียงใดขึ้นอยู่กับบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการขององค์กร

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2544, หน้า 30) กล่าวว่า คนหรือแรงงาน เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กรเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ กรรณล้วน. (2547, หน้า 8) กล่าวว่า คน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 197) ได้ศึกษาแนวคิดของ แมนวิลล์ (Manville) ซึ่งกล่าวว่าความแตกต่างที่โดดเด่นเป็นพิเศษขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มักเกิดขึ้นจากความสามารถในการใช้ทุนมนุษย์หรือทรัพยากรมนุษย์ ความท้าทายก็คือ การนำเอาทุนมนุษย์นั้นมาใช้งาน หรือนำมาพัฒนา ประยุกต์ และธำรงรักษาไว้ได้ดีกว่าองค์กรอื่น

กรุณา พลใส (2550, หน้า 18) บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรในการที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาอยู่เสมอเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กร ระบบวิธีปฏิบัติงานและวิทยาการต่างๆ มีความเจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ

เซ็งกี้ (Senge, 1990, p. 236) กล่าวว่า บุคคลเป็นหน่วยพื้นฐานของกลุ่มและองค์กร การที่องค์กรจะเรียนรู้ได้ต้องผ่านบุคคลที่เรียนรู้เท่านั้น การเรียนรู้ของบุคคลไม่ได้เป็นสิ่งรับรองว่าจะมีการเรียนรู้ขององค์กร แต่ถ้าปราศจากบุคคลแล้ว การเรียนรู้ขององค์กรก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้

เรดดิ้ง (Redding, 1994, p. 3) กล่าวว่า เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรในอนาคตที่ไม่อาจรู้ได้ สิ่งที่สำคัญและจำเป็นที่สุดคือการเตรียมบุคคล ให้บุคคลมีการเรียนรู้ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการขยายสมรรถนะหลักขององค์กร

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่า คนมีความสำคัญต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากว่า คนมีศักยภาพและความสามารถที่จะเรียนรู้ คนเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการกับข้อมูลข่าวสารให้กลายเป็นความรู้ที่มีคุณค่าทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร

สรุปได้ว่า บุคคลเป็นหน่วยพื้นฐานของกลุ่มและองค์กร ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับทุกองค์กร เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลว หากองค์กรขาดซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ และมีจิตสำนึกที่ดีแล้วจะทำให้ปัจจัยอื่นๆ ไม่มีความหมาย องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ

3.3 ขอบข่ายของบุคคล

ดนัย เทียนพุฒ (2542, หน้า 71-72) ได้สรุปเกี่ยวกับผู้นำแบบใหม่ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าควรพิจารณาใน 2 เรื่องด้วยกัน คือ 1) ตำแหน่งของผู้นำในองค์กรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะมีตำแหน่งผู้นำอยู่ 3 ระดับด้วยกัน ดังนี้ 1) ผู้นำระดับหัวหน้างาน ซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญมากในการที่จะผลักดันการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้นมาจนสำเร็จทุกฝ่ายงานในองค์กร 2) ผู้นำระดับผู้จัดการเป็นผู้นำที่จะต้องดำเนินการจัดการเปลี่ยนแปลง สื่อสารสิ่งที่เป็นวิสัยทัศน์ขององค์กรรูปแบบใหม่ สู่คนอื่นๆ และให้การช่วยเหลือจนเกิดวัฒนธรรมของการเรียนรู้ขึ้นในแต่ละฝ่ายงาน 3) ผู้นำที่สร้างเครือข่ายภายใน ซึ่งหมายถึง บุคคลที่ไม่ได้มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารในระดับต่างๆ แต่เป็นบุคคลที่มีความคิดเห็นและความเป็นไปที่แท้จริงขององค์กรในปัจจุบัน เข้าใจและติดตามวิทยาการเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และมีเครือข่ายในองค์กรที่เป็นเฉพาะของตน ซึ่งสามารถใช้ผู้นำที่สร้างเครือข่ายภายในให้เป็น "เมล็ดพันธุ์แห่งวัฒนธรรมใหม่" จะสามารถปรับเปลี่ยนองค์กรได้เร็วขึ้น เรื่องที่ 2 บทบาทของผู้นำในองค์กรรูปแบบใหม่ ผู้นำในองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องปรับหรือพัฒนาบทบาทของตนเองขึ้นมาใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) บทบาทของนักออกแบบ ซึ่งเป็นบทบาทในการสร้างวิธีการคิด ทำให้เกิดระดับความเข้าใจในระดับสูงสุด ที่เรียกว่า มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 2) บทบาทของผู้สอน เป็นบทบาทที่ต่อเนื่องมาจากบทบาทนักออกแบบเมื่อสร้างวิธีการคิด หรือระบบแผนกลยุทธ์ในองค์กรแล้วก็จำเป็นต้องสอนให้ทุกคนได้เรียนรู้และนำไปสู่การเรียนรู้ทั้งองค์กร 3) บทบาทของผู้สนับสนุนช่วยเหลือ คือดำเนินการทุกวิถีทางทั้งเรื่องทรัพยากร ผู้เชี่ยวชาญให้กับพนักงาน

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ในทีมการเรียนรู้ ผู้เชื่อมต่อความรู้จากภายนอกองค์กร หรือสนับสนุนให้เกิดเครื่องมือหรือวิธีการเรียนรู้ของบุคคล ทีมงานและองค์กร

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2543, หน้า 59-60) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้มีองค์ประกอบในด้านบุคคลในองค์กร ดังนี้ 1) มีการเพิ่มอำนาจปฏิบัติ องค์กรแห่งการเรียนรู้จะเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความสามารถในการเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจ ลดความรู้สึกต้องพึ่งพิงผู้อื่นในการแก้ไขปัญหา ขยายการเรียนรู้ของตนให้บังเกิดผลงอกงามสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ ผลักความรับผิดชอบและการตัดสินใจแก้ไขปัญหาไปสู่ระดับล่างสุดให้มากที่สุด 2) ให้ทุกคนมีส่วนสร้างและถ่ายโอนความรู้ หน้าที่การสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ๆ ผู้ปฏิบัติทุกคนจะมีบทบาทเสริมสร้างความรู้จากส่วนอื่นฝ่ายอื่นจากเครือข่ายสายสัมพันธ์ติดต่อกันทางช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันและกัน 3) มีการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความร่วมมือ สร้างการแข่งขัน และการสร้างพลังร่วม เครือข่ายทรัพยากรต่างๆ ทั้งภายในทีมและระหว่างทีมกับบุคคลภายนอกทีม สร้างพันธมิตรในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างรวดเร็วยืดหยุ่นขึ้นและฉลาดขึ้น

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2544, หน้า 22-24) ได้สรุปเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนขององค์กรเพื่อการพัฒนา ว่าบทบาทของสมาชิกในองค์กรประกอบด้วย 1) ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (visionary leader) โดยกำหนดวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนเหมาะสม 2) ผู้บริหารระดับกลางเป็นตัวเชื่อมวิสัยทัศน์สู่กลยุทธ์หน่วยงาน โดยสร้างทีมงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม กล้ารับผิดชอบ ตลอดจนการตัดสินใจและการแก้ปัญหา 3) หัวหน้างาน ทำงานตามนโยบายผู้บริหารระดับบน โดยการเป็นผู้ฝึกสอนและพี่เลี้ยง สำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่การให้คำปรึกษา แนะนำ สอนงานแก่พนักงานในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงการให้อำนาจพนักงานในการทำงานและตัดสินใจแก้ปัญหาในงานของตนเองได้อย่างถูกต้อง 4) พนักงานปฏิบัติงาน ต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับคำสั่งเป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับหน่วยงาน ผ่านการระดมความคิดและการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยการทดลองปรับเปลี่ยนเทคนิคเชิงเทคโนโลยี และวิธีการปฏิบัติงาน ทำงานเป็นทีมในการพัฒนากระบวนการและการสร้างนวัตกรรม

สุภาวดี เพ็ชรสกุล (2546, หน้า 40-41) ได้กล่าวถึงลักษณะเด่นขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีองค์ประกอบสำคัญในด้านสมาชิกองค์กร ดังนี้ 1) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ด้วยการเพิ่มอำนาจในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน 2) คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ 3) องค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับชุมชน 4) สนับสนุนให้ผู้บริหารทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะ เป็นพี่เลี้ยง เป็นที่ปรึกษา และเป็นผู้เกื้อหนุนการเรียนรู้

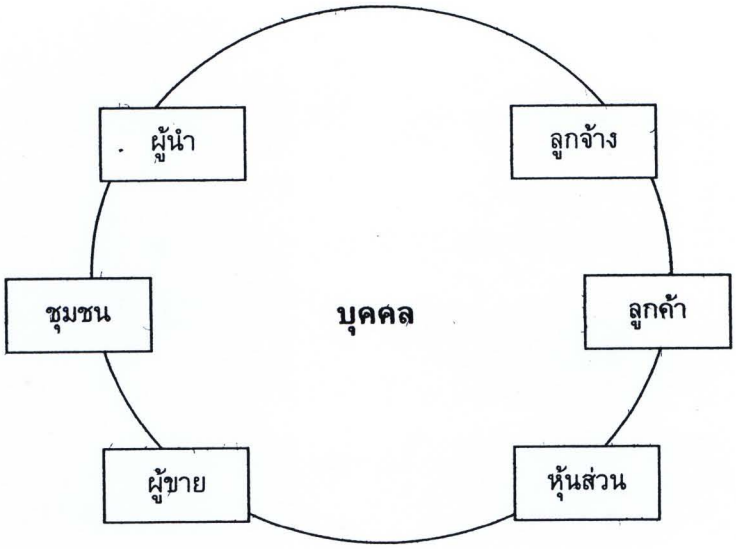
กมลรัตน์ วัชรินทร์ (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า สมาชิกในองค์กร (people) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) บุคลากร 2) ผู้บริหาร / ผู้นำ 3) ผู้รับบริการ / ลูกค้า 4) คู่ค้า 5) พันธมิตร / หุ้นส่วน และ 6) ชุมชน

อโณมา คงตะแบก (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า ปัจจุบันนโยบายรัฐบาลพยายามทำให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยเน้นว่าต้องการให้สังคมไทยเป็นสังคมฐานความรู้ (knowledge based society) โดยต้องการให้องค์กรทางราชการเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต (learning organization) ดังนั้นในปัจจุบันส่วนราชการต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานทหารจึงมีแนวนโยบายที่จะทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แต่การที่จะทำให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคคลและผู้บริหาร ควรมีคุณลักษณะดังนี้ 1) บุคคลควรปรับทัศนคติในการเรียนรู้และพิจารณาว่ามีอะไรที่ตนเองยังไม่รู้ โดยเฉพาะเนื้อหาในการทำงาน 2) ควรส่งเสริมให้บุคคลใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง และนำความรู้มาพัฒนาองค์กร และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้ศักยภาพของตนในการพัฒนาองค์กร และมั่นใจว่าความต้องการขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ซึ่งจำเป็นต้องใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีความเป็นธรรม 3) ผู้บริหารควรส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วม กระจายอำนาจในการตัดสินใจ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ 4) ผู้บริหารควรมีคุณลักษณะของผู้นำที่รักการอ่านและการศึกษา เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นนักออกแบบ มีวิสัยทัศน์ สามารถโน้มน้าวจิตใจคนให้มีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วม 5) ควรมีการปรับระบบการบริหารภายในองค์กร มีการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (management information system, MIS) ที่ดี เพื่อเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปรับระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อการสื่อสารแบบสองทาง และต้องมีความชัดเจนในเป้าหมาย และกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กร

สุพรหม ทำจะดี (2553, พฤษภาคม 20) กล่าวถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ว่าในระบบย่อยของคนในองค์กร ได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 6 มิติ ได้แก่ 1) ผู้บริหารหรือผู้จัดการต้องมีบทบาทเป็นผู้ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และเป็นพี่เลี้ยง โดยลดบทบาทในการสั่งการให้น้อยลง นอกจากนี้ยังต้องกำหนดกลยุทธ์ วิธีการใหม่ๆ และสนับสนุนให้ทุกคนสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ 2) พนักงานต้องให้อิสระในการเรียนรู้ ถ้าได้รับการสนับสนุน จะทำให้เกิดการกระตือรือร้นในการสร้างความคิดสร้างสรรค์ และคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง 3) ลูกค้าหากมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กรและลูกค้า จะส่งผลดีต่อสินค้าและบริการ 4) ตระหนักถึงความสำคัญของเครือข่ายธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนองค์กร 5) ซัพพลายเออร์ โดยจะให้โอกาสในการเรียนรู้แก่ตัวแทนจำหน่าย เพื่อพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยี 6) การทำให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมและให้การสนับสนุนกิจการในชุมชน

มาร์ควอดต์, และเรย์โนลดส์ (Marquardt, & Reynolds, 1994, pp. 66-77) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านของบุคคลมีลักษณะดังนี้ 1) การเอื้ออำนาจและความรับผิดชอบ (empowerment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสแสดงศักยภาพความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ พนักงานมีโอกาสที่จะเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง ลดความรู้สึกพึ่งพาผู้อื่นในการแก้ปัญหา ขยายการเรียนรู้ของตนเองให้บังเกิดผลงอกงาม มีความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ มีการกระจายความรับผิดชอบและการตัดสินใจแก้ปัญหาไปสู่ระดับล่าง 2) สมาชิกทุกคนในองค์กรจะมีบทบาทในการเสริมสร้างความรู้ มีการเรียนรู้จากทุกๆ ส่วน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นเครือข่าย มีการแลกเปลี่ยนความรู้และข่าวสารซึ่งกันและกัน

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านบุคคล (people) ประกอบด้วย ผู้จัดการ บุคลากร ลูกค้า หุ้นส่วน และพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพรายเออร์และผู้ขาย รวมถึงชุมชนที่แวดล้อม ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมามีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องได้รับการเอื้ออำนาจ และการเรียนรู้เช่นเดียวกัน โดย 1) ผู้จัดการหรือผู้นำ ต้องเป็นผู้ฝึกสอน เป็นพี่เลี้ยงและเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้อื่น และที่สำคัญ ต้องสร้างและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้กับคนรอบข้าง 2) บุคคลในองค์กรทุกคนต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะเรียนรู้ มีทักษะในการจัดการปัญหา รวมทั้งองค์กรต้องมีการเอื้ออำนาจและการสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคคลทั้งองค์กร 3) ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ จะมีส่วนร่วมในการระบุความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการฝึกอบรมถือได้ว่ามีส่วนในการเชื่อมต่อการเรียนรู้ขององค์กร 4) หุ้นส่วนและพันธมิตร จะได้ประโยชน์จากการแบ่งปันสมรรถนะและความรู้ 5) ซัพพลายเออร์และผู้ขาย จะได้รับการฝึกอบรมและมีบทบาทร่วมในโปรแกรมการสอนต่างๆ 6) ชุมชน มีส่วนในการให้และรับการเรียนรู้ สรุปได้ว่าองค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในองค์กร และทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องรวมถึงชุมชนได้มีการเรียนรู้ร่วมกันมีลักษณะสัมพันธ์กันอย่างเป็นเครือข่าย มีการทำประโยชน์ร่วมกันเพื่อสังคมและชุมชน เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังภาพ 6



ภาพ 6 ด้านบุคคล
ที่มา : มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 198)

สรุปได้ว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านบุคคล องค์กรต้องมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรและให้อำนาจตัดสินใจต่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ ทั้งภายในหรือภายนอกหน่วยงาน มีการกระจายอำนาจสู่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสิทธิภาพงาน มีการประชุมปรึกษาหารือก่อนลงมือปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน ผู้บริหารมีบทบาททั้งผู้ฝึกสอน เป็นพี่เลี้ยงและผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารและบุคลากรทำงานร่วมกัน มีการเรียนรู้และแก้ปัญหาร่วมกัน และผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อนำความรู้มาพัฒนาหน่วยงาน

4. ความรู้ (knowledge)

4.1 ความหมายของความรู้

ศุภนิตย์ พลไพรินทร์ (2540, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าหมายถึง ความสามารถในการคิดเข้าใจ ข้อเท็จจริง นำไปแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ขณะนั้น บวกกับสถานการณ์เดิมที่เกิดจากการเรียนรู้ แล้วตัดสินใจ ประเมินค่าเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณค่า

ศรัณย์ ชูเกียรติ (2541, หน้า 14) ได้ให้ความหมายขององค์ความรู้ว่า หมายถึงความรู้ในการทำบางสิ่งบางอย่าง (know how หรือ how to) ที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่กิจกรรมอื่นๆ ไม่สามารถกระทำได้

สายสุนีย์ ปวุฒินันท์ (2541, หน้า 28) กล่าวว่า ความรู้หมายถึง ข้อเท็จจริง เรื่องราว และการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้รับ หรือมีประสบการณ์เก็บสะสมไว้ และสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2542, หน้า 77-78) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า เป็นกระบวนการบริหารรูปแบบใหม่ที่เน้นการพัฒนากระบวนงาน (business process) ควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ (learning process) โดยทุกกระบวนงานจะต้องสัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นผลมาจากการขยายวง และการประสานความรู้

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ กรรณล้วน (2547, หน้า 23) ได้สรุปความหมายของการจัดการความรู้ว่า เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรโดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547, หน้า 32-33) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าหมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ การกระทำตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 44) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า เป็นกระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่และใช้ความรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน

กสิมา สังวรประเสริฐ (2549, หน้า 10) ได้สรุปความหมายของความรู้ว่า ความรู้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ด้วยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม โดยความรู้มาจากข้อมูล ข้อเท็จจริง ข่าวสาร สารสนเทศ ที่ผู้รับได้มาแล้ว คิด ตรึกตรองตาม จนสามารถนำไปพัฒนาตนเอง นำไปแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่างๆ อีกทั้งนำไปถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นได้ความรู้เพิ่มขึ้นได้ และความรู้ก็เป็นสิ่งใช้แล้วไม่มีวันหมด และความรู้ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่มพูน

กีรติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 44) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า เป็นความคิดของแต่ละบุคคลที่ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ จนเกิดความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ จนได้รับการยอมรับโดยคนกลุ่มใด

กลุ่มหนึ่งของสังคม ส่วนการจัดการความรู้ว่า เป็นกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ รูปแบบใหม่ที่เน้นการพัฒนากระบวนงาน (business process) ควบคู่ไปกับการพัฒนาการเรียนรู้ (learning process) ผ่านกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ และจัดระเบียบความรู้ เพื่อสรรหา คัดเลือก จัดการ และเผยแพร่สารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งขององค์กร เพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน หรือเพื่อให้ได้มุมมองในองค์กรมากขึ้น

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ กรรณล้วน. (2547, หน้า 31) ได้สรุปความหมายการจัดการความรู้ ว่าเป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 44) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า คือกระบวนการในการสร้าง ประมวล เผยแพร่ และใช้ความรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน

สุชาติ กิจธนะเสรี (2553, พฤษภาคม 5) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง สารสนเทศผนวกกับทักษะประสบการณ์ของบุคลากร

ดาเวนพอร์ต, และ พลูแซค (Davenport, & Prusuk, 1998, p.2) ให้คำจำกัดความว่า ความรู้ หมายถึง การใช้ประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ความชำนาญ และสัญชาตญาณเพื่อกำหนดสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงาน สำหรับการประเมินเพื่อให้ได้ประสบการณ์และสารสนเทศใหม่ ซึ่งมีวิธีการที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ความรู้ไม่ได้อยู่เพียงในรูปเอกสาร แต่อยู่ในประสบการณ์การทำงานประจำ กระบวนการ วิธีการปฏิบัติ และความเชื่อในองค์กรนั้นๆ

เทอร์แบน, และคนอื่นๆ (Turban, et al, 2001, p. 451) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า หมายถึง กระบวนการที่ช่วยองค์กรในการระบุ คัดเลือก จัดระบบ เผยแพร่และถ่ายโอนสารสนเทศและความเชี่ยวชาญที่สำคัญซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ภายในองค์กร

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23 - 33) ได้ให้ความหมายของระบบย่อยด้านความรู้ว่า ความรู้คือสิ่งจำเป็นต่อการเพิ่มความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาของพนักงาน อันจะนำไปสู่บริการที่มีคุณภาพ

เบนเนท, และเบนเนท (Bennet, & Bennet, 2003, p. 2) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า คือ กระบวนการที่เป็นระบบในการสร้าง และสนับสนุนให้องค์กรใช้ความรู้ของบุคคลและความรู้ของผู้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร โดยมองการจัดการความรู้เป็นเสมือนการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน เพื่อให้การทำงานมีผลงานสูงขึ้น

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าความรู้ หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข่าวสาร สารสนเทศ ที่ได้รับมาแล้ว คิด ตรึกตรองจนสามารถนำไปพัฒนาตนเอง นำไปแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ อีกทั้งนำไปถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นได้ความรู้เพิ่มขึ้นและความรู้เป็นสิ่งใช้แล้วไม่มีวันหมด และความรู้ยิ่งใช้ยิ่งเพิ่มพูน

4.2 ความสำคัญของความรู้

ศรัณย์ ชูเกียรติ (2541, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันองค์ความรู้ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญา ที่มีความสำคัญต่อกิจการมาก เนื่องจากเป็นที่มาของการก่อกำเนิดกำไรในธุรกิจและเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงทำให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ในระยะยาว

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2542, หน้า 77-78) กล่าวว่า องค์กรที่การบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ก็จะเกิดเป็นโอกาสอันสำคัญต่อการพัฒนาให้เป็นองค์กรที่เปี่ยมไปด้วยการทำงานอย่างฉลาดคิดและสร้างสรรค์ในที่สุด ทำให้องค์กรนั้นสามารถเผชิญกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ รูปแบบ และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งมวลได้เป็นอย่างดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2542, หน้า 667) กล่าวว่า ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ การฝึกอบรมเป็นเพียงวิธีการสอนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทักษะและความสามารถในการทำงานเท่านั้น แต่ความรู้จะช่วยให้มีความรู้สึกซึ้งและให้รู้ถึงความมีเหตุผลพร้อมที่จะปรับตัวและปรับกระบวนการทำงานให้สอนคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ กรรณล้วน. (2547, หน้า 7) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นทรัพย์สินที่มีค่ามีสุดขององค์กร ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นกว่าสินทรัพย์อื่นๆ คือเป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัดยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม ยิ่งใช้มากเท่าไรยิ่งมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ยิ่งองค์กรมีความรู้มากเท่าไรก็ยิ่งสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น เมื่อเรียนรู้มากก็สร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 81) กล่าวว่า ความรู้เป็นสิ่งสำคัญ การสร้างความรู้ และการใช้ความรู้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุดในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

กสิมา สังวรประเสริฐ (2549, หน้า 16-17) ได้กล่าวเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการ วิธีการหรือกิจกรรมบริหารจัดการชนิดหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อองค์กรต่างๆ ในยุคปัจจุบันนี้ การจัดการความรู้ คือระบบบริหารจัดการ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย มาจัดให้เป็นระเบียบ ครบถ้วน จัดเก็บตามความ

ต้องการ เก็บรักษาความรู้ให้ควบคู่กับองค์กรตลอดไป โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บ สะดวกในการใช้งาน เพิ่มประสิทธิผลในการตัดสินใจ การจัดการความรู้จะมีประสิทธิผลมากขึ้น องค์กรจะต้องทำให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ทำให้เกิดการพัฒนาบุคคล และพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ก่อให้เกิดนวัตกรรมในการทำงานขององค์กรต่อไป

กีรติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 5) กล่าวว่า ความรู้ไม่ใช่เป็นเพียงข้อมูลที่ทำให้คนรู้และเกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เท่านั้น แต่มักจะเป็นสิ่งที่คนให้คุณค่าและให้ความเชื่อถือ และในบางครั้งก็นำไปใช้ในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาต่างๆ

สุชาติ กิจธนะเสรี (2553, พฤษภาคม 5) กล่าวว่า ความรู้เป็นตัวสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์การ ที่พร้อมจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในองค์การ ในการบริหารความสำเร็จจำเป็นต้องขยายผลจากการทำให้วิสัยทัศน์มีความชัดเจนขึ้น ซึ่งจะเพิ่มความกระตือรือร้นขององค์กรในการเรียนรู้ สร้างองค์ความรู้ และเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อเกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมกันขององค์การ ประสิทธิภาพ ประสิทธิ ผลขององค์การขึ้นกับความสามารถของบุคลากรในองค์การ

ริช (Reich, 1991, p. 8) ได้กล่าวไว้ว่าองค์กรจะไม่มุ่งความสนใจไปที่ผลิตภัณฑ์อีกต่อไป และความรู้ที่จำเพาะเจาะจงเป็นแกนสำคัญของกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรมากขึ้นเรื่อยๆ

วิสตัน (Wriston, 1992, p. 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความรู้ไว้ว่า ในเศรษฐกิจยุคใหม่สิ่งที่สำคัญที่สุดไม่ใช่เทคโนโลยี ไม่ใช่ไมโครชิพ หรือเครือข่ายการสื่อสารทั่วทั้งโลกที่มีอยู่ แต่สิ่งสำคัญที่สุดกลับกลายเป็นความคิดหรือความรู้ของมนุษย์นั่นเอง

โรเมอร์ (Romer, 1993, p. 64) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นทรัพย์สินที่มีค่ามีสุดขององค์กร ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นกว่าสินทรัพย์อื่นๆ คือเป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัดยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม ยิ่งใช้มากเท่าไรยิ่งมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น ยิ่งองค์กรมีความรู้มากเท่าไรก็ยิ่งสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น เมื่อเรียนรู้มากก็สร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้น

สตีวาร์ท (Stewart, 1997, p. 18) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความรู้ว่าความรู้ได้กลายเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร สำคัญมากกว่าทรัพย์สินทางด้านการเงิน เทคโนโลยี และสินทรัพย์อื่นๆ ในองค์กร

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่า องค์ความรู้ ได้กลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่าแหล่งเงินทุน ตำแหน่งทางการตลาด เทคโนโลยี หรือทรัพย์สินของบริษัท ประเพณีนิยม วัฒนธรรม เทคโนโลยี การปฏิบัติงาน ระบบและวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ของบริษัทล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้และความชำนาญ ความรู้ คือสิ่งจำเป็นต่อ

การเพิ่มความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาของพนักงาน อันจะนำไปสู่บริการที่มีคุณภาพ การทำให้สินค้าและบริการมีความทันสมัย การเปลี่ยนแปลงระบบและโครงสร้าง รวมถึงการสื่อสารในการแก้ปัญหานั้นล้วนต้องอาศัยความรู้ ในเศรษฐกิจยุคใหม่นี้ ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ต้องรับผิดชอบต่อความคิดใหม่ๆ ของตน และต้องพยายามพัฒนาความคิดเหล่านั้นให้เป็นจริงที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนผู้นำก็มีหน้าที่สร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้และดำเนินตามความคิด

สรุปได้ว่า ความรู้มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากความรู้คือสิ่งจำเป็นต่อการเพิ่มความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาของบุคลากร รวมไปถึงองค์กร ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ เป็นทรัพย์สินที่มีค่ามีสุดขององค์กร เป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัดยิ่งใช้ยิ่งเพิ่ม ยิ่งใช้มากยิ่งมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น การปฏิบัติงาน ระบบและวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้และความชำนาญ องค์ความรู้ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญา เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ รูปแบบ และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้เป็นอย่างดี

4.3 ขอบข่ายของความรู้

เจนเนตร มณีนาค, และคนอื่นๆ (2546, หน้า 96-98) ได้อธิบายถึง กระบวนการของความรู้ว่าความรู้ทั่วๆ ไปมักจะมีการถ่ายเทหรือไหลจากด้านบนลงด้านล่าง แต่สำหรับองค์กรที่มีการจัดการความรู้ ข้อมูลจะไหลเวียนทั้งในระดับแนวราบและแนวดิ่ง คือไหลไปทั่วทั้งองค์กรโดยมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ 1) การค้นหาและการสร้างขึ้นใหม่ (find / create) การค้นหาและการสร้างความรู้ขึ้นใหม่ สามารถดำเนินได้หลายวิธีการคือ จากสื่อต่างๆ การพบปะ การประชุม ประสบการณ์ด้านโครงการ การวิจัย ฯลฯ 2) การรวบรวมจัดการ (organized) การรวบรวมจัดการกับความรู้ สามารถดำเนินการได้ในลักษณะกรองความรู้และจัดวางเป็นหมวดหมู่ จากนั้นจึงเชื่อมโยงไปสู่ภายนอก 3) การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ (share) การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ เป็นขั้นตอนที่ความรู้จะถูกแบ่งปันและกระจายออกไปให้ผู้อื่นได้ใช้ประโยชน์ โดยใช้การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ทั้งนี้ควรมีผู้จัดการความรู้ (knowledge manager) เข้ามาช่วยในการจัดทำข้อมูล มีการจัดเรียงข้อมูลที่เป็นระบบ หรือการเก็บความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ รวมถึงทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการกระจายข้อมูลให้บุคคลสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ 4) การใช้งานและการนำกลับมาใช้ใหม่ (use / reuse) การใช้งานและการนำกลับมาใช้ใหม่ จะเกี่ยวพันระหว่างการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ที่มีความหลากหลาย ทั้งในรูปของรายงาน นิทรรศการ และการฝึกอบรม ทั้งนี้ ความรู้เหล่านี้สามารถนำไปแพร่กระจายในอินเตอร์เน็ตและกลับมาใช้ใหม่ได้

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

วิจารณ์ พานิช (2547, หน้า 13-14) ได้อธิบายความเชื่อมโยงของความรู้ภายในองค์กร และการไหลเวียนของความรู้ทำให้ความรู้ได้รับการยกระดับขึ้นเรื่อยๆ สรุปองค์ประกอบของความรู้ 4 ขั้นตอน คือ 1) การเสาะหาความรู้ที่มีอยู่ ทั้งจากความรู้จากเอกสารตำรา และความรู้ในตัวบุคคล 2) การสร้างความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้คุณประโยชน์อย่างมหาศาลต่อองค์กรโดยสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการปฏิบัติงานในองค์กร 3) การแลกเปลี่ยนความรู้ คือ การนำความรู้เหล่านั้นมาทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันภายในกลุ่มองค์กร หรือเครือข่ายเดียวกัน 4) การใช้ความรู้ เนื่องจากแม้จะเกิดความรู้เพิ่มขึ้นมากมาย แต่ถ้าไม่มีการนำไปใช้ก็ไม่มีความหมาย

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และ ปรียวรรณ กรรณล้วน. (2547, หน้า 31) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนและค้นคว้าหาวิธีทางใหม่ๆ ในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการอันจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้การที่องค์กรจะสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิผลนั้น ต้องมีการจัดการความรู้ควบคู่ไปด้วยเสมอ การจัดการความรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1) การค้นหาองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใครและความรู้ที่จำเป็นต่อองค์กรมีอะไรบ้าง 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบเพื่อให้การเก็บ การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ให้อยู่ในรูปแบบภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้ได้ง่าย 5) การเข้าถึงความรู้ โดยองค์กรต้องมีวิธีในการจัดเก็บและกระจายความรู้ ทั้งส่งข้อมูล/ความรู้ให้ เช่น หนังสือเวียนและเลือกรับข้อมูลเองโดยผู้รับตามความต้องการ 6) การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ โดยจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ 7) การเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นมากมาย

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547, หน้า 18) ได้กล่าวไว้ว่าขอบเขตของการจัดการความรู้มีความกว้างขวางและซับซ้อน ครอบคลุมถึงศาสตร์ต่างๆ จำนวนมาก ได้แก่ การบริหารจัดการ การปฏิบัติและหลักปรัชญา เทคโนโลยี กลยุทธ์และลักษณะพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งนี้โดยมีแกนหลักที่สำคัญคือ กระบวนการของการจัดการความรู้ (knowledge management process) ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการหลักๆ ที่สำคัญคือ 1) การจัดหาความรู้ (knowledge acquisition) องค์การควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์ และมีผลต่อการดำเนินงาน 2) การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (knowledge storage and retrieval) 3) การใช้ความรู้ (knowledge usage) 4) การเคลื่อนย้าย กระจาย และแบ่งปันความรู้ (knowledge transfer) 5) การสร้างความรู้ใหม่ (new knowledge creation) เป็นวัฏจักรที่สืบเนื่องกัน

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548, หน้า 82) ได้แบ่งขั้นตอนในการจัดการความรู้ไว้ 4 ขั้นตอนหลัก คือ การสร้างความรู้ การประมวลความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้ รวมถึงได้แบ่งรูปแบบการสร้างความรู้ไว้ 4 ประเภท คือ การสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน และการผสมผสาน

กีรติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 34) ได้แบ่งประเภทของความรู้ออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังลึก หรือความรู้แบบซ่อนเร้น (implicit or tacit knowledge) มีลักษณะเป็นความรู้ที่อยู่ในจิตใจของแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ และสามารถเข้าใจหรือรับรู้ได้เพียงบุคคลนั้น หรือแต่ละบุคคล 2) ความรู้แจ้งชัด หรือความรู้ที่แสดงออกมาให้เห็น (explicit knowledge) มีลักษณะเป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาอย่างเห็นได้ชัดในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และรายงานต่างๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย 3) ความรู้โครงสร้าง หรือความรู้ที่ต่อยอดจากความรู้เดิม (structural knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการต่อยอดองค์ความรู้ ความรู้มีองค์ประกอบและกระบวนการที่มีความหลากหลายที่เห็นถึงการเคลื่อนไหวของข้อมูลทั้งในระดับแนวราบและแนวดิ่ง ที่เชื่อมโยงและเป็นระบบ เพื่อให้ได้รูปแบบของความรู้ใหม่ๆ ออกมา ซึ่งความรู้ใหม่ๆ เหล่านี้จะหมุนเวียนกลับไปเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กรต่อไป

กมลรัตน์ วัชรินทร์ (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า ความรู้ (knowledge) หรือการจัดการความรู้ (knowledge management) ประกอบด้วย 1) การแสวงหาความรู้ 2) การสร้างความรู้ 3) การจัดเก็บความรู้ 4) การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์

อโณมา คงตะแบก (2552, ธันวาคม 10) ได้กล่าวถึง การที่องค์กรทางการทหารจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องประกอบด้วย 1) ส่งเสริมให้บุคคลใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง 2) นำความรู้มาพัฒนาองค์กร 3) สนับสนุนให้บุคคลให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้ศักยภาพของตนในการพัฒนาองค์กร 4) เป้าหมายความต้องการขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ซึ่งต้องอาศัยการประเมินการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและมีความเป็นธรรม

วิคสทอร์ม, และนอร์แมน (Wikstorm, & Norman, 1994, pp. 13-15) ได้อธิบายถึงกระบวนการทางความรู้มีองค์ประกอบแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ1) กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่ (generative process) หมายถึงการสร้างความรู้ใหม่ ด้วยกิจกรรมที่มีความมุ่งหมายต่อการแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กร 2) กระบวนการในการทำให้เกิดผลผลิต (productive process) หมายถึงเมื่อความรู้ใหม่ถูกนำไปใช้ในกระบวนการทำให้เกิดผลผลิตที่ก่อให้เกิดพื้นฐานในการทุ่มเท และการมีพันธะผูกพันที่องค์กรนำไปปฏิบัติต่อลูกค้า ซึ่งกระบวนการในขั้นตอนนี้ได้ช่วยสร้างความรู้ด้วยลักษณะที่มีความชัดเจนและเมื่อมีการนำไปใช้ 3) กระบวนการที่เกี่ยวกับการเป็นตัวแทน (representative process) เป็นการส่งมอบความรู้

ที่ชัดเจนแล้วไปยังลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการทางความรู้ทั้ง 2 ขั้นข้างต้น ความรู้ในขั้นนี้จะเกิดจากการที่ลูกค้าเป็นเจ้าของกระบวนการในการสร้างคุณค่าให้กับสินค้า

โฮป, เจอร์รี่มี, และโทนี (Hope, Jerremy, & Tony, 1997, pp. 71-81) ได้อธิบายหลักการการจัดความรู้ใน 2 มุมมอง คือ 1) การมองการจัดการความรู้ในเชิงของการจัดการข้อมูลข่าวสารในองค์กร อาจอยู่ในรูปของเอกสารต่างๆ ในแง่ของการนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ 2) การมองถึงการสร้างการเรียนรู้ขององค์กร โดยเกิดจากการพิจารณาปัญหาของการจัดการความรู้ในเชิงระบบฐานความรู้ในเชิงเทคโนโลยี ซึ่งพบว่าภายในองค์กรจะมีวัฒนธรรมย่อยต่างๆ หลากหลายทั่วทั้งองค์กร โดยแต่ละวัฒนธรรมย่อยนั้น จะมีความรู้หรือค่านิยมที่ไม่ชัดแจ้งอยู่อย่างมากมาย ดังนั้น จึงเห็นควรที่จะพิจารณาถึงกลุ่มต่างๆ ในองค์กรที่สะท้อนถึงบทบาทของคนในองค์กร ซึ่งคนในองค์กรจะมีการทำงานที่แตกต่างกันไปบนพื้นฐานของแต่ละบุคคล และมีวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ การศึกษา คุณค่า ค่านิยมต่างๆ หรือ เรียกอีกอย่างว่า ชุมชนนักปฏิบัติ โดยได้แบ่งแหล่งที่มาของความรู้ออกเป็น 4 แหล่ง ดังนี้ 1) จากการเรียนรู้หรือการทดลอง 2) จากประสบการณ์ของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประสบการณ์ที่ผิดพลาด 3) จากประสบการณ์ของคนอื่น โดยการบอกเล่าหรือพูดคุย 4) จากการศึกษาแนวทางการปฏิบัติของบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานดีหรือจากการศึกษาระบบธุรกิจโดยรวม

ดาเวนพอร์ต, และ พลูแซค (Davenport, & Prusuk, 1998, pp. 7-11) ได้อธิบายให้เห็นว่าความรู้เป็นสิ่งที่ไม่คงที่ สามารถเปลี่ยนแปลงไปมาได้ มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ด้าน คือ 1) ประสบการณ์ (experience) ความรู้นั้นพัฒนาขึ้นตามเวลา โดยผ่านประสบการณ์การเรียนจากหนังสือหรือผู้สอน และการเล่าเรียนอย่างไม่เป็นทางการ ประสบการณ์คือสิ่งที่ได้กระทำลงไปแล้ว และเป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์จะรับรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วทำให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต 2) ความจริงขั้นพื้นฐาน (ground truth) หมายถึง การที่ประสบการณ์นั้นช่วยเปลี่ยนความคิดที่ว่าอะไรควรเกิดขึ้นจากที่รู้เพียงว่าเกิดขึ้นเท่านั้น ความรู้จะมีความจริงพื้นฐานอยู่ด้วย เช่น ในวงการทหารจะใช้วิธีการอธิบายถึงความเป็นจริงที่มีคุณค่าของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยการใช้ภาพถ่าย วีดีทัศน์ การบรรยายสรุป และสถานการณ์จำลอง เพื่อให้ความรู้ด้านสถานการณ์ทหารแก่ทหารในกองทัพ 3) ความสลับซับซ้อน (complexity) ความสำคัญของประสบการณ์และความเป็นจริงขั้นพื้นฐาน ก็คือ เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าความรู้นั้นสามารถจะตอบสนองต่อความยุ่งยากซับซ้อนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ความรู้ที่สลับซับซ้อนนั้นช่วยให้คนตระหนักในเรื่องของบริบท กล่าวคือ แต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันไป เช่น ความสำเร็จทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้กับที่แห่งหนึ่งแล้วประสบความสำเร็จ ก็อาจไม่สามารถนำไปใช้ในบริบทอื่นได้ 4) การวินิจฉัยหรือการตัดสิน

ความ (judgment) ความรู้มีความแตกต่างจากข้อมูลและสารสนเทศ เนื่องจากมีการวินิจฉัยตัดสินความอยู่ด้วย ความรู้ไม่เพียงสามารถตัดสินสถานการณ์ใหม่ๆ หรือสารสนเทศใหม่ในส่วนที่รู้อยู่แล้วเท่านั้น แต่ยังสามารถตัดสินและกลั่นกรองตัวเองให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์และสารสนเทศใหม่ๆ อีกด้วย 5) กฎของการสืบค้นโดยลองผิดลองถูกและการรู้โดย สัญชาตญาณ ความรู้ตามลักษณะนี้ คือ แนวทางในการปฏิบัติที่ยืดหยุ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการลองผิดลองถูกโดยผ่านประสบการณ์ที่ยาวนานและการสังเกต 6) ค่านิยม กับความเชื่อ (values and beliefs) จะนำมาซึ่งความรู้ที่สมบูรณ์ เป็นสิ่งที่กำหนดว่าคนได้อะไร ซึมซับและได้อะไรจากสิ่งที่เห็น คนที่มีค่านิยมแตกต่างกัน ย่อมมองเห็นสิ่งต่างๆ ในสถานการณ์เดียวกันแตกต่างกันไป ซึ่งบุคคลจะจัดการความรู้ของตนเองตามค่านิยมที่ยึดมั่นอยู่

การ์วิน (Garvin, 1998, p. 53) ได้กล่าวถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีลักษณะในเรื่องความรู้ ดังนี้ โดยสนับสนุนให้มีการทดสอบทดลอง เพื่อเป็นกิจกรรมในการแสวงหาและทดสอบความรู้ใหม่ๆ และเมื่อมีความรู้เข้ามาในองค์กรต้องมีการถ่ายทอดความรู้ให้รวดเร็วทั่วทั้งองค์กร

ทิวานา (Tiwana, 2000, pp. 45-48) ได้อธิบายให้เห็นว่าองค์ประกอบของความรู้ที่สำคัญ 5 ด้าน คือ 1) ความจริง (truth) ทั้งโครงการและการลงทุนต่างๆ ขององค์กรจะอยู่บนพื้นฐานของกลุ่มของสมมุติฐานหรือข้อสรุป ซึ่งเกี่ยวกับ ลูกค้า บริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การค้นพบ การเก็บรวมรวม การศึกษาสมมุติฐานหรือข้อสรุป และความสามารถในการทำงานจะอยู่ที่การวิเคราะห์ส่วนประกอบสำคัญ 2) การตัดสินใจ (judgment) ความรู้มักเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ โดยการตัดสินใจจะทำให้ความรู้อยู่เหนือความคิดเห็น เมื่อมีการตรวจสอบซ้ำแล้วซ้ำอีก และปรับเปลี่ยนทุกๆ เวลา เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้และนำไปปฏิบัติได้จริง 3) ประสบการณ์ (experience) ความรู้มักมาจากประสบการณ์ และมุมมองทางประวัติศาสตร์ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดประสบการณ์ 4) ค่านิยม สมมุติฐานและความเชื่อ (value, assumption and beliefs) เป็นการผสมผสานองค์ความรู้ การรู้ การค้นหา และการแบ่งปัน องค์ประกอบของความรู้ความสามารถทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างความรู้ที่สมบูรณ์และไม่สมบูรณ์ 5) ความรู้จักคิด (intelligence) เมื่อความรู้สามารถประยุกต์ใช้ในบางเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม และนำไปสู่การตัดสินใจ จนกระทั่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น หรือผลที่ดีกว่าเดิม คุณภาพของความรู้ก็เปรียบเสมือนกับความสามารถในการนำไปใช้นั่นเอง

แทนเน็นบูม, และอัลลิเกอ (Tannenbaum, & Alliger, 2000, pp. 4-5) ได้สรุปขอบเขตของการจัดการความรู้ที่สำคัญ คือ 1) การจัดการความรู้ ประกอบด้วยการรวบรวม การกำหนดโครงสร้างการจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้สร้างความรู้และนำไปใช้อย่างเหมาะสม เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ สามารถทำหน้าที่

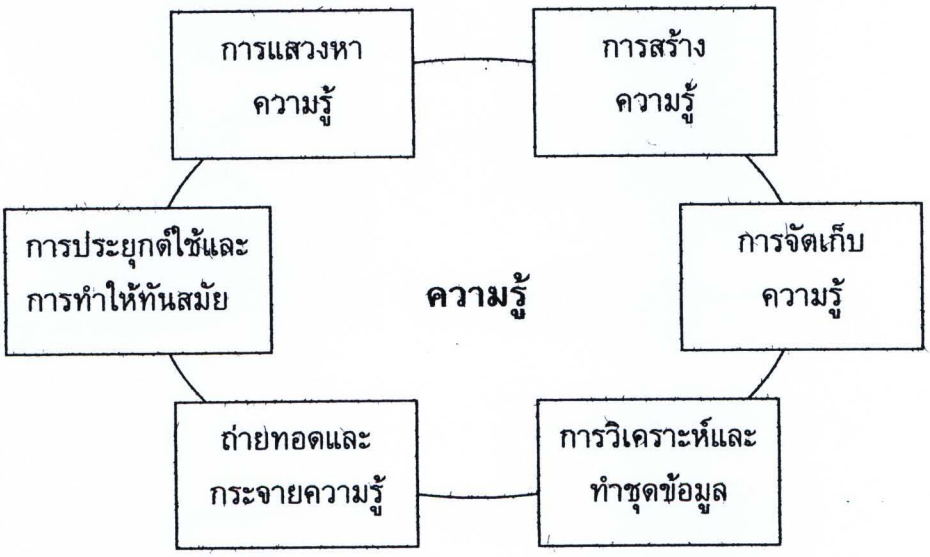
ในการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เทคโนโลยีไม่ใช่การจัดการความรู้ 2) การจัดการความรู้ ประกอบด้วยการแบ่งปันความรู้ ถ้าปราศจากการแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนความพยายามในการจัดการความรู้ จะล้มเหลว วัฒนธรรมองค์กรพลวัต และการปฏิบัติต่างๆ เป็นสิ่งที่ส่งผลอย่างมากต่อการแบ่งปันความรู้ อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในเครือข่ายของการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ และควรได้รับการพิจารณาเพิ่มคุณค่าจากการปฏิบัติดังกล่าว โดยนำไปเชื่อมโยงกับการให้การเลื่อนขั้น และการจ่ายค่าจ้างตอบแทนทุกประเภท 3) การจัดการความรู้ ต้องอาศัยคนที่มีความรู้ สามารถแปลความหมายและใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิผล มีความคิดสร้างสรรค์ ต้องพิจารณาว่าจะสามารถรักษา พัฒนา และติดตามคนทีมีความรู้ไว้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ได้อย่างไร 4) การจัดการความรู้ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร ความพยายามในการประเมินประสิทธิผลของการจัดการความรู้ จะช่วยให้เกิดความเข้าใจขอบเขตที่จะสามารถจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิผล

ทีวานา (Tiwana, 2000, p.67) ได้กล่าวถึงประเภทของความรู้ไว้ว่าความรู้ประกอบด้วย 1) ความรู้ภายนอก เป็นความรู้ที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลในการทำงาน 2) ความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ เป็นความรู้ที่มาจากแหล่งความรู้อื่นๆ ภายนอกตัวบุคคลและแหล่งความรู้ต่างๆ 3) ความรู้ที่ไม่อยู่เฉพาะที่ เป็นความรู้ที่เป็นอิสระสามารถถ่ายทอดได้จากบุคคลไปสู่องค์กร หรือจากองค์กรไปสู่องค์กร

เจนสัน, และเมอร์คลิ่ง (Jenson, & Meckling, 2001, p. 17) ได้แบ่งความรู้ออกตามลักษณะการใช้และพิจารณาถึงมูลค่าในการถ่ายโอนความรู้เป็น 2 ประเภท สรุปได้ดังนี้ 1) ความรู้ที่เป็นความรู้เฉพาะ (specific knowledge) คือความรู้ที่มีค่าใช้จ่าย หรือราคาสูงในการถ่ายโอนไปยังบุคคลอื่น 2) ความรู้ทั่วไป (general knowledge) คือความรู้ที่มีราคาไม่แพง หรือมีค่าใช้จ่ายไม่สูงในการถ่ายโอนไปยังบุคคลอื่น

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่า ภูมิปัญญาหรือความรู้ (knowledge) เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การจัดหา (acquisition) เป็นการสะสมข้อมูลปัจจุบันและข่าวสารภายในและภายนอกองค์กร 2) การสร้าง (creation) ความรู้ใหม่ที่สร้างขึ้นมา ผ่านหลายๆ กระบวนงานจากความคิดสร้างสรรค์ และการวิจัย ต้องเชื่อมโยงและผสมผสานความรู้เก่ากับกระบวนการทางเหตุผลชักนำ 3) การจัดเก็บ (storage) เกี่ยวกับการใช้รหัส การถนอมรักษาความรู้ที่มีคุณค่าขององค์กร โดยสมาชิกใดๆ ได้อย่างง่ายๆ ทุกเวลา ทุกสถานที่ 4) วิเคราะห์และชุดข้อมูล(analysis and data mining) เป็นเทคนิคสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาสานต่อ การทำให้ทันสมัย และจัดเก็บเข้าคลังตลอดจนการตีความข้อมูล 5) ถ่ายทอดและกระจายความรู้ (transfer and dissemination)

เป็นการเคลื่อนไหวของกลไกอิเล็กทรอนิกส์ และบุคคลที่จะส่งผ่านข้อมูลและภูมิปัญญาไปยังองค์กร 6) ประยุกต์ใช้และทำให้ทันสมัย(application and validation) รวมถึงการใช้งาน และการค้นหา ความรู้ โดยสมาชิกในองค์กร โดยการนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ การใช้ประโยชน์ขององค์กร ในด้านความรู้และประสบการณ์ โดยสรุประบบย่อยภูมิปัญญา ต้องไปหาความรู้มาใส่ให้องค์กร สร้างแนวคิดสร้างสรรค์ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ การทำประโยชน์จากข้อมูล การแลกเปลี่ยนความรู้ การขยายผล การประยุกต์ใช้ความรู้ การทำให้ความรู้ทันสมัยเป็นจริงในปัจจุบันอยู่เสมอ ดังภาพ 7



ภาพ 7 ด้านความรู้
ที่มา : มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 247)

สรุปได้ว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านความรู้ องค์กรต้องให้การสนับสนุนบุคลากรให้ใช้ความรู้ในการคิดสร้างสรรค์ วิจัยพัฒนา มีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จัดให้มีระบบการจัดเก็บข้อมูลจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยบุคลากรสามารถเข้าสู่ระบบได้โดยง่าย มีการจัดทำองค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้ให้ทันสมัยพร้อมใช้อยู่เสมอ จัดตั้งทีมปฏิบัติงานข้ามสายงานเพื่อถ่ายโอนความรู้ระหว่างกลุ่ม แผนก และฝ่ายต่างๆ บุคลากรในองค์กรแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อช่วยให้การทำงานดีขึ้น ให้ความสำคัญในการเก็บรักษาความรู้ขององค์กร และการแบ่งปันความรู้ที่มีอยู่ให้กับผู้อื่น สามารถนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมประชุม การสัมมนา รายงานการวิจัยใหม่ๆ มานำเสนอหรือประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

5. เทคโนโลยี

5.1 ความหมายของเทคโนโลยี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2542, หน้า 41) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งขององค์กร เพราะจะเชื่อมธุรกิจที่อยู่ห่างไกลกันโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ กรรณสัวน (2547, หน้า 8) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อให้คนได้ค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2552, ธันวาคม 21) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า หมายถึง วิทยาการที่นำ เอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

โรงเรียนจักรคำคณาทร (2553, พฤษภาคม 17) ให้ความหมายเทคโนโลยีว่า หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และเป็นหัวใจของการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผลลัพธ์ การทำสำเนา และการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2553, พฤษภาคม 17) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ ก็เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติ กฎเกณฑ์ของสิ่งต่างๆ และหาทางนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยีจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างไกล เป็นคำที่ได้พบเห็นและได้ยินอยู่ตลอดมา

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, p. 30) ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า หมายถึงระบบที่สนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ และระบบการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์เป็นการศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์

5.2 ความสำคัญของเทคโนโลยี

วัง (Wang, 2542, หน้า 3) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแรงขับเคลื่อนพื้นฐานในการปรับเปลี่ยนองค์กรโดยการประยุกต์การลงทุนในส่วนคอมพิวเตอร์และการติดต่อสื่อสารเพื่อพัฒนาให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ในการบริการลูกค้า และประโยชน์ต่อกลยุทธ์อื่นๆ ขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2542, หน้า 41) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้บริหารสามารถวางแผนงานและแก้ปัญหาร่วมกัน ตลอดจนสามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างกัน การถ่ายทอดสารสนเทศและความรู้ความชำนาญผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2544, หน้า 82) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่เป็นบวกหรือเป็นลบแก่องค์กร โดยผลกระทบทางเทคโนโลยีจะมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและการดำรงอยู่ขององค์กรสมัยใหม่ ทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรต่างๆ นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานเพราะต้องการความรวดเร็ว ความถูกต้อง และแม่นยำในการทำงานและการแข่งขัน อีกทั้งยังต้องการสร้างภาพลักษณ์ ความทันสมัย

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์ ประสพสุขโชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ กรรณล้วน. (2547,หน้า 58-61) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการติดต่อและเชื่อมโยงคนภายในองค์กรเข้าด้วยกัน เทคโนโลยีไม่ได้ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ แต่ทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้เกิดได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอินเตอร์เน็ทและอินทราเน็ทช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำง่ายขึ้น ช่วยให้เข้าถึงข้อมูล/ความรู้ได้ง่ายขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญในการช่วยให้คนในองค์กรสามารถค้นหาความรู้ดึงเอาความรู้ไปใช้ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ รวมถึงช่วยให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ

แฮนเซ็น, นอห์เรีย, เทียร์นี, เดอร์นี, และโพรเคลส (2547, หน้า 17) กล่าวว่า เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีส่วนช่วยให้การวางหลักเกณฑ์ การเก็บรักษา และการแบ่งปันความรู้ชนิดต่างๆ เป็นไปได้โดยง่าย และไม่สิ้นเปลือง

กีรติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 47) กล่าวว่า เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ โดยเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้น และสามารถนำความรู้ออกมาใช้ได้ทันต่อสถานการณ์ รวมถึงสามารถถ่ายทอดความรู้ต่อกันได้ง่าย

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551, หน้า 16) กล่าวว่าอิทธิพลทางเทคโนโลยีทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในองค์กร ทำให้องค์กรต้องพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีตลอดเวลา โดยองค์กรต้องพยายามหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องจักรเครื่องมือ หรือระบบงานที่ล้าสมัยจนไม่อาจสู้กับคู่แข่งขันได้ นอกจากนี้องค์กรยังต้องส่งเสริมและพัฒนาให้บุคคลมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลา รวมถึงพัฒนาระบบและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ด้วย

โรงเรียนจักรคำคณาทร (2553, พฤษภาคม 17) ให้บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีว่า เทคโนโลยีมีส่วนช่วยเสริมปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน ทำให้ผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ตามความต้องการของมนุษย์ได้มากขึ้น ทำให้ระบบการผลิตสินค้าทำได้มาก ราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ และทำให้การติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกขึ้น

ทอฟเฟลอร์ (Toffler, 1990, p. 15) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันการทำงานต้องพึงพาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในโลกยุคใหม่และทีทำงานต่างๆ จะทำงานต่อไปได้อย่างมากก็เพียง 30 วินาทีถ้าคอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน และคอมพิวเตอร์ที่ดีที่สุดในปัจจุบันจะล้าสมัยภายใน 2-3 ปีข้างหน้า ที่ทำงานจึงจำเป็นต้องมีนวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากขึ้นอยู่เสมอ

ดินน์ (Quinn, 1992, p. 22) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ขององค์กร ซึ่งการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิผลนั้นต้องอาศัยความเข้าใจ ไม่ใช่เฉพาะในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่ต้องเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์และศิลป์แห่งการเรียนรู้ การค้นคว้า และการสื่อสารด้วย องค์กรที่รู้วิธีใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร จะมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

กลอสส์ (Gross, 2010, pp. 72-84) กล่าวว่า เทคโนโลยีในอนาคตจะสนองตอบต่อเสียง และจะเพิ่มขยายประสาทสัมผัส และจะจำลองปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนต่างๆ เช่น รูปแบบแนวโน้มของสภาพอากาศ สาธารณภัยทางสภาพแวดล้อม และการล่มสลายของตลาดหุ้น แล้วมันก็จะแก้ปัญหาและพยากรณ์ผลลัพธ์สุดท้ายของสถานการณ์นั้น คอมพิวเตอร์จะถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางมาขึ้น มันจะถูกผนวกเข้าไปในวัตถุสิ่งของต่างๆ ซึ่งเครื่องจักรกลเหล่านี้จะปรับเปลี่ยนตัวมันเอง เมื่อพวกมันต้องติดตั้งแอพพริเคชั่นใหม่ รูปแบบใหม่ของการประมวลผลกำลังจะพลิกโฉมไป และเข้าใกล้ธรรมชาติของมนุษย์มากขึ้น คอมพิวเตอร์จะเรียนรู้ที่จะวินิจฉัย ซ่อมแซม และจำลองแบบตัวมันเอง

บิวเร็น (Buren, 2001, p. 1) กล่าวว่า เทคโนโลยี ทำให้บรรดาผู้จัดการต้องบริหารความรู้แทนการบริหารคน เทคโนโลยีทำให้สาเหตุ วิธีการ และสิ่งที่พนักงานจะเรียนเปลี่ยนไป ปัจจุบันพนักงานจำเป็นต้องฝึกฝนตนเองด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-directed learning) และการเรียนรู้ในที่ทำงานก็ไม่ใช่การเรียนรู้เป็นกลุ่มตามเวลาที่กำหนดในสถานที่ที่เฉพาะเจาะจง และเผื่อเอาไว้ว่าจะนำไปใช้ในบางโอกาสอีกต่อไป แต่มันจะดำเนินการไปตามความจำเป็นจริงๆ ภายในเวลาที่ต้องการ ณ สถานที่ที่มีความจำเป็นต้องเรียนรู้ เทคโนโลยีจะผลักดันให้ผู้ที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรต้องสร้างวิธีแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และสร้างการเรียนรู้ที่สนองตอบและยืดหยุ่นมากขึ้นๆ อยู่ตลอดเวลา

มาควอดต์ (Marquardt, 2002, p. 30) กล่าวว่า เทคโนโลยีได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารข้อมูลที่หลั่งไหลเข้ามา เพราะมันทำให้สามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้นท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีจะทำให้เกิดข้อได้เปรียบอย่างมากในยุคที่ความไวในการรับข้อมูล การติดต่อ และการดำเนินการสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ เทคโนโลยีเป็นตัวสร้างความได้เปรียบอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีมีส่วนช่วยเสริมปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ทำให้ผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ตามความต้องการของมนุษย์ได้มากขึ้น ทำให้ระบบการผลิตสินค้าทำได้มาก ราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ และทำให้การติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกขึ้น เทคโนโลยีได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารข้อมูลที่หลั่งไหลเข้ามา เพราะมันทำให้สามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสำหรับผู้บริหารสามารถวางแผนงานและแก้ปัญหาร่วมกัน สื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างกัน เทคโนโลยีจะทำให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

5.3 ขอบข่ายเทคโนโลยี

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2543, หน้า 59-60) ได้กล่าวถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีองค์ประกอบทางด้านเทคโนโลยี คือต้องมีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้อย่างทั่วถึง เพื่อให้มีการเก็บ การประมวลผล การถ่ายทอดข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีการสร้างเครือข่ายสร้างฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) เทียบเคียงกับการทำงานของสมองมนุษย์ ทำให้การฝึกอบรมในอนาคตรวดเร็วสั้นกระชับเป็นที่น่าสนใจประยุกต์ใช้ได้

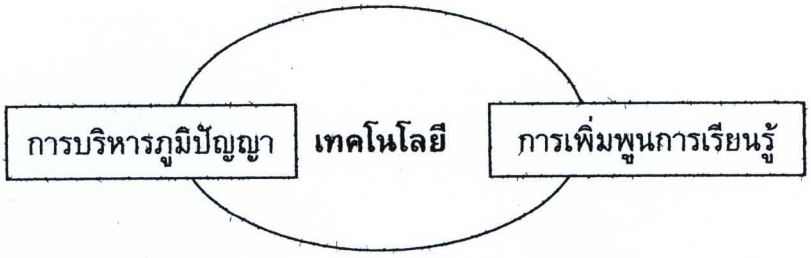
กมลรัตน์ วัชรินทร์ (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า เทคโนโลยี (technology) หรือการนำเทคโนโลยีไปใช้ (technology application) ประกอบด้วย 1) เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ 3) ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

อโณมา คงตะแบก (2552, ธันวาคม 10) กล่าวว่า องค์กรทางการทหารที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องพัฒนาในด้านเทคโนโลยี โดยองค์กรต้องมีการปรับระบบการบริหารงานภายในองค์กร มีการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่ดี เพื่อเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปรับระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อการสื่อสารแบบสองทาง และต้องมีความชัดเจนในเป้าหมายและกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กร

มาร์ควอดต์, และเรย์โนลดส์ (Marquardt, & Reynolds, 1994, p. 51) ได้กล่าวถึงลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ว่าควรมีลักษณะในด้านเทคโนโลยี คือเทคโนโลยีการเรียนรู้ โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการเรียนรู้อย่างทั่วถึง สร้างฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ รวมทั้งมีการใช้ปัญญาประดิษฐ์เพื่อช่วยในการถ่ายโอนความรู้ไปทั่งทั้งองค์กร

เบทส์ (Bates, 1995, p. 16) กล่าวว่า เทคโนโลยีในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ทั้งในด้านของความเร็ว คุณภาพ การบูรณาการในการใช้งาน รวมถึงขนาด ที่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้งานมากขึ้น ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) การเชื่อมประสานบูรณาการกันระหว่างโทรทัศน์ โทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์ ด้วยระบบดิจิตอลและเทคนิคการบีบอัดสัญญาณความเร็วสูง 2) การประยุกต์ใช้โทรคมนาคมที่มีต้นทุนลดลง ใช้งานได้ยืดหยุ่นขึ้น อันเป็นผลมาจากการพัฒนาต่างๆ 3) การนำเอาการสื่อสารด้วยคลื่นวิทยุ และการทำให้สิ่งต่างๆ มีขนาดเล็กลง เช่น โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป มาใช้ จนทำให้เกิดเครื่องมืออุปกรณ์แบบพกพามากขึ้น 4) ขีดความสามารถในการประมวลผลที่เพิ่มสูงขึ้น อันเป็นผลมาจากซอฟต์แวร์ชั้นยอดและไมโครชิฟแบบใหม่ 5) อุปกรณ์ซอฟต์แวร์ที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้ผู้คนสามารถสร้างและสื่อสารกับเครื่องมือของตนได้ง่ายขึ้น

มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) กล่าวว่าระบบย่อยด้านเทคโนโลยี (technology subsystem) เป็นระบบที่สนับสนุนบูรณาการโครงข่ายเทคโนโลยี และข้อมูลที่ยอมให้เข้าถึง แลกเปลี่ยน และเรียนรู้ ซึ่งรวมถึงกระบวนการ ระบบ โครงสร้างในการเก็บรวบรวม การชี้แนะ ประสานงาน และทักษะความรู้ต่าง ๆ อาจเป็นเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการเรียนรู้ชั้นสูง เช่น การจำลองสถานการณ์ การประชุมทางไกลด้วยคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 1) การบริหารภูมิปัญญา (technology for managing knowledge) เป็นอุปกรณ์ที่อ้างอิงคอมพิวเตอร์เป็นหลัก รวมไปถึงการรวบรวม การทำรหัส การจัดเก็บ การถ่ายทอดข้อมูลข้ามองค์กรและระดับโลก 2) เทคโนโลยีสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้ (technology for enhancing learning) เกี่ยวกับการใช้วีดีโอ เครื่องเสียง มัลติมีเดีย ในการอบรมที่จะพัฒนาความรู้และทักษะทำให้การเรียนรู้สนุก จูงใจให้อยากเรียนรู้ ดังภาพ 8



ภาพ 8 ด้านเทคโนโลยี
ที่มา : มาร์ควอดต์ (2549, หน้า 304)

สรุปได้ว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านเทคโนโลยี องค์กรควรจัดอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ มีการจัดตั้งทีมเทคโนโลยีหรือจัดอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการเรียนรู้เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยให้สามารถเรียนรู้และทำงานได้ดียิ่งขึ้น มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนองความต้องการในการเรียนรู้ นำระบบข้อมูลบนฐานคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ของหน่วยงาน มีระบบซอฟต์แวร์ใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ และถ่ายโอนข้อมูล มีระบบสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในหน่วยงาน และบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ได้ โดยผ่านทางอินเตอร์เน็ต และอินทราเน็ต

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

วัชรี อินทรภูวศักดิ์ (2540, หน้า 9) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกของความเชื่อของตนเอง ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยที่ความคิดเห็นที่แสดงออกของตนคิดว่าถูกต้อง โดยใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นตัวตัดสินและแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะของตน ซึ่งอาจจะมีผู้อื่นเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม

สมยศ นาวีการ (2540, หน้า 149) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า หมายถึงการแสดงออกทางความคิด ทัศนคติ เจตคติ เพื่อร่วมกันในการแก้ไขปัญหา และสร้างเสริมความเชื่อมั่นและความไว้วางใจร่วมกัน

นฤนาท พุธไธสง (2541, หน้า 12) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ และการตัดสินใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

นพมาศ ธีรเวคิน (2542, หน้า 99) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมา โดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2540, หน้า 127) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงความคิดร่วมกันของกลุ่มบุคคลเพื่อแก้ปัญหา หรือดำเนินการเพื่อสร้างหรือพัฒนาโดยตอบสนองต่อความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ

อุทัย บุญประเสริฐ (2542, หน้า 185) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงความคิด ความรู้สึกร่วมกัน โดยการเปิดโอกาสให้ผู้กล่าวเกี่ยวข้องและมีส่วนได้เสียได้มีส่วนร่วมในการบริหารตัดสินใจ ร่วมจัดการดำเนินการ และร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการกับบางสิ่งบางอย่างเพื่อประโยชน์ร่วมกันของชุมชน สังคมหรือประเทศชาติ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543, หน้า 128) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงความคิดและพูดคุยร่วมกันของกลุ่มบุคคล โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา และแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยการจัดการประชุม หรือแต่งตั้งคณะกรรมการ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543, หน้า 78) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่ามีความเชื่อหรือมีความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงออกทางความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

ลักขณา สริวัฒน์ (2544, หน้า 69) ได้อธิบายความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึกเป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ จิตสำนึกเป็นองค์ประกอบด้านปัญญา และท่าทีเป็นองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม

ทรงกรด ภู่ทอง (2545, หน้า 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องหนึ่งเป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ผิวเผินหรือหยาบกว่าทัศนคติ

ทรงเกียรติ เจริญวงค์เพ็ชร์ (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงความรู้สึกและความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงออกด้วยวาจาและการเขียน ทั้งนี้ขึ้นกับภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 231) ให้ความหมายความคิดเห็นว่า สิ่งที่นึกรู้ในใจ ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในใจ ก่อให้เกิดการแสวงหาความรู้ต่อไป หรือสติปัญญาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ถูกต้องและสมควร

นวนพ วงศ์เสงี่ยม (2547, หน้า 19) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะเป็นผลมาจากประสบการณ์ความรู้ของผู้แสดงความคิดเห็นและความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นอาจเหมือนหรือแตกต่างกันได้

จันทร์ตรา วัฒนานุกูลพงศ์ (2548, หน้า 5) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึก และความคิด การพูด การเขียน เพื่อให้ผู้อื่นทราบว่าตนเองมีความรู้สึกหรือความคิดอย่างไร ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวอาจมีผลต่อปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง

สีเวียง สมสิงห์ (2548, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกเจตคติและประสบการณ์ของบุคคล กลุ่มบุคคล โดยการแสดงความคิด ความรู้สึกร่วมกัน และเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องและมีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการบริหารตัดสินใจ ร่วมจัดการดำเนินการ และร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการกับการสิ่งบางอย่างเพื่อประโยชน์ร่วมกันของชุมชน สังคม หรือประเทศชาติ

พัชริน ทับทิม (2549, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกหรือเจตคติ และประสบการณ์ของบุคคล โดยการแสดงความคิด และความรู้สึกร่วมกัน

ไอซ์แซค (Issak, 1981, p. 203) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับ

เวบสเตอร์ (Webster, 1983, p. 637) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ ความเชื่อ หรือการตัดสินใจที่จะเชื่อในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้โดยความคิดเห็นนั้นอาจไม่ถูกต้องก็ได้ซึ่งขึ้นอยู่กับมุมมอง หรือทัศนคติเฉพาะตน หรือโดยการรวมกลุ่มเพื่อออกความคิดเห็นโต้แย้งความคิดเห็นเดิมที่มีอยู่แล้วหรือการแสดงออกของผู้เชี่ยวชาญซึ่งจะตัดสินเรื่องหนึ่งเรื่องใดแล้วแต่กรณี

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

2. ความสำคัญของความคิดเห็น

จิตรจำนงค์ สุภาพ (2544, หน้า 239) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นมีอิทธิพลครอบงำและมีบทบาทในการกำหนดวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์เป็นอย่างมาก สามารถนำชีวิต สังคม หรือมนุษย์ชาติทั้งหมดไปสู่ความเจริญงอกงามหลุดพ้นหรือนำไปสู่ความเสื่อม ความพินาศก็ได้ ดังจะมองเห็นในชีวิตของบุคคล ทิฐิ (ความเห็น) เป็นตัวชักจูง และกำหนดวิถีชีวิตทั้งในด้านรับเข้า และด้านแสดงออก กล่าวคือ จะมองเห็นโลกและชีวิตเป็นอย่างไร และจะปฏิบัติต่อโลกและชีวิตนั้นอย่างไร เริ่มตั้งแต่การแปลความหมายของประสบการณ์ที่รับรู้เข้ามาใหม่อย่างไร จะตีค่าจะตัดสินวินิจฉัยอย่างไร จะหันไปหาหรือ

เลือกรับสิ่งใด ส่วนใด ในแง่ใด จะเห็นด้วยหรือไม่ จะอยู่ฝ่ายใด แล้วชักนำแนวความคิด การพูด การกระทำ ที่จะสนองตอบได้ แสดงปฏิกิริยาออกไปว่าจะเอาอย่างไร พูดหรือทำอย่างไรกับบุคคล สิ่งของ สภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์นั้นๆ พร้อมทั้งสร้างเหตุผลประกอบสำหรับการที่จะพูดจะทำเช่นนั้น

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2544, หน้า 132) ให้ความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นใช้ควบคู่กันไปกับค่านิยมและความเชื่อ ส่วนใหญ่ความคิดเห็นจะใช้กับเรื่องของคนหมู่มากมีความเชื่อหรือทัศนคติเป็นอย่างไร

สมโชค แก้วสี่ดวง (2544, หน้า 12) ให้ความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้น มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลนั้นโดยตรงซึ่งจะเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์หรือทำลายก็ได้

พงษ์เธียร พันธ์พิพัฒไพบูลย์ (2546, หน้า 12) กล่าวว่าการสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

นวนพ วงศ์เสงี่ยม (2547, หน้า 19) ให้ความสำคัญของความคิดเห็นว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด หรือการเขียน การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน การดำเนินงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

จันทร์ตรา วัฒนานุกูลพงศ์ (2548, หน้า 13) กล่าวว่าความสำคัญของความคิดเห็นเป็นการสำรวจความต้องการของบุคคลกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่ละคนจะแสดงออกมาโดยการพูด หรือการเขียน และเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มนั้นๆ

พัชริน ทับทิม (2549, หน้า 7) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นว่าเป็นกระบวนการแสดงความคิดของบุคคล กลุ่มคนหรือประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายโดยรวม เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้น โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการคิดวางแผน กำหนดยุทธศาสตร์ การปฏิบัติ การประเมินผล และการรับผิดชอบร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณ ต้องการให้สาธารณะชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบายของรัฐ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุกๆ คน

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน ใช้เป็นแนวทาง

ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการต่างๆ หรือใช้ในการพัฒนาระบบงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ร่วมงานหรือผู้ที่มีส่วนได้เสีย

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

วันชัย วัฒนศัพท์ (2540, หน้า 19) ได้เสนอทฤษฎีการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นว่า เป็นกระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของประชาชน เป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายโดยรวม เพื่อจะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการ การมีส่วนร่วมของประชาชนขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการคือ 1) การให้ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน 2) ให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบายของรัฐ 3) มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน

วิวัฒน์ พรหมมุนินทร์ (2542, หน้า 11) ได้เสนอทฤษฎีของการแสดงความคิดเห็นอย่างผิวเผิน โดยกล่าวว่า การแสดงความคิดเห็นอย่างผิวเผินเป็นเพียงเอาคนมาร่วมกระทำกิจกรรมบางอย่างตามความคิดเห็นหรือการวางแผนของผู้อื่น และควบคุมโดยผู้อื่นไม่อาจยอมรับได้ว่าเป็นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

อำนาจ สิทธิแสง (2543, หน้า 41) ได้เสนอทฤษฎีในเรื่องของลักษณะการแสดงความคิดเห็นของประชาชน โดยกล่าวว่า การดำเนินงานจะบรรลุความสำเร็จได้ต้องอาศัยความคิดเห็นร่วมจากประชาชน ดังนี้ คือ 1) มีส่วนร่วมในการคิดเห็นและตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม 2) มีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน 3) มีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน 4) มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน 5) มีส่วนร่วมในการประเมินผล 6) มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ

ไพรัช อรรถกามานนท์, และมัทนา โชควรวัฒนกร (2546, หน้า 20-21) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ในการพัฒนาการศึกษาที่สำคัญๆ จะต้องประกอบด้วย 1) ความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมในฐานะเป็นหุ้นส่วนของโรงเรียนหรือเป็นแบบเพื่อน ผู้ปกครองและชุมชนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในทุกกระบวนการ โดยมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันอย่างเสมอภาคมากกว่าความร่วมมือที่เป็นพิธีการหรือความร่วมมือที่เกิดจากฝ่ายผู้ปกครอง ชุมชนเป็นฝ่ายให้และโรงเรียนเป็นฝ่ายรับฝ่ายเดียว เป็นการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เป็นการเรียนรู้ร่วมกัน 2) ความคิดเห็นในการสร้างสัมพันธภาพที่เหมาะสมโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นตัวของตัวเอง ยอมรับความแตกต่างของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ที่เป็นไปตามธรรมชาติมากกว่าเป็นแบบทางการ และควรเป็นความสัมพันธ์แบบสองทาง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ซึ่งจำเป็นต้องมีการฝึกทักษะในการสื่อสาร การยอมรับความคิดเห็นต่างๆ การเรียนรู้ร่วมกันการสร้างสัมพันธ์

อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ 3) การสื่อสารข้อมูลการสื่อสารสองทางทำให้เกิดความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลข่าวสารต้องเป็นข้อมูลจริง โปร่งใส มีการใช้การสื่อสารหลายๆ รูปแบบ มีความจริงใจ ใช้ภาพ ที่ง่ายไม่เป็นทางการและมีการสื่อสารที่สม่ำเสมอ

สีเวียง สมสิงห์ (2548, หน้า 19) ได้ศึกษาแนวคิดของ ติณ ปรัชญาพฤทธิ์ ซึ่งได้แบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ทฤษฎีความเป็นผู้แทน (Representative Theory) ทฤษฎีนี้เน้นความเป็นผู้แทนของผู้นำและถือว่าการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งหรือถอดถอนผู้นำเป็นเครื่องหมายของการให้หลักประกันกับการบริหารงานที่ดี ทฤษฎีนี้เน้นเฉพาะการวางโครงสร้างสถาบันเพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กรอย่างแท้จริง ผู้ที่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการตัดสินใจ ได้แก่ บรรดาผู้นำต่างๆ ที่เสนอตัวเข้ามาสมัครรับเลือกตั้ง ส่วนผู้ตามนั้นเป็นเพียงไม้ประดับเท่านั้น

2. ทฤษฎีประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy Theory) ทฤษฎีนี้การมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์ไม่เฉพาะแค่การเข้าไปพิจารณาเลือกตั้งหรือถอดถอนผู้นำเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางนโยบาย ยิ่งกว่านั้นทฤษฎีนี้ยังมองการมีส่วนร่วมเป็นการให้การศึกษาและพัฒนาการกระทำทางการเมืองและสังคมที่มีความรับผิดชอบนั้นคือการไม่ยอมให้มีส่วนร่วมที่นับว่าเป็นการคุกคามต่อเสรีภาพของผู้ตาม

4. องค์ประกอบของความคิดเห็น

ความคิดเห็นมีองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีความสำคัญในระดับที่แตกต่างกัน ดังแนวคิดของบุคคล ดังนี้

จิตรจำนงค์ สุภาพ (2544, หน้า 249) กล่าวถึงความคิดเห็นว่า ความคิดที่ดีจนถึงขั้นเกิดปัญญา ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ คือ การใช้ความคิดถูกวิธี การรู้จักคิด การคิดเป็น การคิดที่มีระบบระเบียบ กล่าวโดยรวมก็คือ การรู้จักมอง รู้จักพิจารณาสิ่งทั้งหลายตามที่เป็นอยู่ คิดหาเหตุผล ค้นหาต้นตอ สืบสาวให้ตลอดสาย และแยกแยะสิ่งนั้นๆ ออกให้เห็นตามสภาวะและตามความสัมพันธ์สืบทอดเหตุผลปัจจัย โดยไม่เอาตัณหา อุปทานของตนเข้าไปเกี่ยวข้อง

สมโชค แก้วสี่ดวง (2544, หน้า 12) กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นว่าประกอบด้วยอิทธิพลทางพันธุกรรม ประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม สภาพแวดล้อม ครอบครัว กลุ่มเพื่อนและสื่อมวลชน

วิภาพร ตรัยสิงห์พิทักษ์ (2545, หน้า 21 - 22) กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นว่าเกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ของบุคคลมี 4 ประการคือ 1) กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน 2) ประสบการณ์ส่วนตัว ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล

ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้วยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตนเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนๆ นั้น 3) การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบ ความคิดเห็นของคนอื่นที่พอใจ เช่น บิดา มารดา ครู พี่น้องและคนอื่นๆ 4) อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้อยตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

พงษ์เธียร พันธ์พิพัฒไพบูลย์ (2546, หน้า 12) กล่าวว่า ความคิดเห็นประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ดังนี้ 1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ 2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล 3) อิทธิพลของผู้ปกครอง 4) ทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม 5) สื่อมวลชนหรือสื่อต่างๆ

จันทร์ตรา วัฒนานุกูลพงศ์ (2548, หน้า 13) ได้ศึกษาแนวคิดของ เบสท์ (Best) ที่กล่าวว่า ในการที่ผู้ใดจะแสดงความคิดเห็นออกมานั้น วิธีการที่จะใช้โดยทั่วไปคือ วิธีการตอบแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงออกให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด และจะได้ทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้น

เจียมจิต กลั่นหอม (2549, หน้า 9-10) ได้ศึกษาแนวคิดของ ออสแคมป์ (Oskamp) ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็น 5 ประการ ดังนี้

1. พันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับความรู้ความผิดปกติของอวัยวะความบกพร่องของประสาทสัมผัส ซึ่งมีความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง หรือได้พบเห็นทำให้บุคคลฝังใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง ขณะที่เป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นต่อเด็กด้วย

4. ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของสถานศึกษา หน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นต่อบุคคลด้วย

5. สื่อมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน ดังนั้นสื่อเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือนิตยสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคล

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความคิดเห็น ได้แก่ จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ส่วนตัว อิทธิพลกลุ่ม อิทธิพลจากคนใกล้ชิด สื่อต่างๆ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

5. การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นมีหลายวิธีซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดความคิดเห็นในลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2536, หน้า 239-247) กล่าวถึงการวัดความคิดเห็นว่ามีการสร้างแบบวัดความคิดเห็นหลายวิธีที่นิยมและรู้จักกันแพร่หลาย ได้แก่

1. เทอร์สโตน (Thurstone) มาตรวัดความคิดเห็นแบบเทอร์สโตน เป็นแบบสากล มีช่องระยะเท่ากัน มีวิธีสร้างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 สร้างข้อความวัดความคิดเห็นที่ต้องการศึกษาขึ้นมาชุดหนึ่ง (statement) แต่ละข้อให้มี 11 คำตอบเรียงจากลำดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนนเรียงลำดับจาก 1 ไปถึง 11

1.2 นำข้อความที่สร้างขึ้นมาวิเคราะห์หาคุณค่า ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน และความแปรปรวน โดยใช้ค่าพิสัยในควอไทล์ (interquartile range) ค่าที่ได้มาควรเป็นค่าต่ำๆ ไม่ควรเกิน 1.67 ถ้ามีค่ามากกว่าแสดงว่าข้อความนั้นไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือ

1.3 นำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ต่อไป

2. ลิเคิร์ท สเกล (Likert scale) เป็นวิธีที่รู้จักกันแพร่หลายมากวิธีหนึ่ง เพราะง่ายต่อการวัดไม่มีกระบวนการอะไรมากมาย การวัดความคิดเห็นแบบลิเคิร์ท มีขั้นตอนดังนี้

2.1 รวบรวมหรือเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ต้องการจะศึกษา ข้อความแต่ละข้อความจะมีทางเลือกได้ 5 ทาง คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อความควรเขียนในแง่ความรู้สึก ความเชื่อ หรือความตั้งใจที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ใช่เป็นข้อเท็จจริง ข้อความประกอบด้วยข้อความที่สนับสนุน (เชิงบวก) และต่อต้าน (เชิงลบ) คละกันไป เป็นข้อความที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

สำหรับการให้คะแนน

ถ้าข้อความมีลักษณะเป็นเชิงบวก ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

ถ้าข้อความใดมีลักษณะเป็นเชิงลบ ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน

นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มที่จะทำการศึกษา

2.2 นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (discriminant power) โดยใช้สูตรสถิติการทดสอบค่าที (t - test) ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ค่าที (t) ที่คำนวณได้ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป หมายความว่ากลุ่มสูงและกลุ่มต่ำต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.3 นำแบบสอบถามที่เลือกได้แล้วไปทดสอบความเที่ยงตรง (validity) ความเชื่อมั่น (reliability) แล้วจึงนำไปใช้ในการวิจัย

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545, หน้า 102-117) อธิบายว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัด มีวิธีการวัดความคิดเห็นที่ใช้กันแพร่หลายอยู่ 4 วิธี คือ

1. วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (s-d scale = semantic differential) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงข้าม

2. วิธีวัดแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมมากที่สุดเพราะเนื่องจากสร้างได้ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ อาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 เป็นต้น

3. วิธีกัตต์แมนสเกล (Guttmam scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับของความคิดเห็น สูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันได้จากสูงสุดถึงต่ำสุดและแสดงการสะสมของความคิดเห็น

4. วิธีของเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็นสเกลที่มีช่วงห่างเท่ากัน

จันทร์ตรา วัฒนานุกูลพงศ์ (2548, หน้า 18) ได้ศึกษาแนวคิดของ มอร์แกนและคิง (Morgan & King) ซึ่งได้กล่าวถึงการวัดความคิดเห็นว่า การจะให้ใครออกความเห็น ควรถามต่อหน้า ถ้าจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลิเคิร์ท ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ

สรุปได้ว่าการวัดความคิดเห็นมีหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม วิธีวัดแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ ความคิดเห็นที่นิยมมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยมากที่สุดถึงน้อยที่สุด อาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2 ,+1, 0, -1, -2 การให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาวิจัยเรื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ ตามความคิดเห็นของกำลังพลสังกัดกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ สามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

ธนภัทร พงษ์อร่าม (2549, หน้า 117) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของกรมศุลกากร : ศึกษากรณี การนำแนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบงาน ผลการศึกษาพบว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมศุลกากรจากกลุ่มงานมาตรฐานพิธีการและราศุลกากรมีศักยภาพในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลางซึ่งสามารถพิจารณาแยกเป็นรายประเด็นคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การมีเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการเรียนรู้ การเรียนรู้เพื่อเข้าถึงกลยุทธ์การดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการเรียนรู้ร่วมกัน/วัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร และการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน/การสร้างและถ่ายโอนความรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบสถานภาพทั่วไปพบว่า เพศที่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ทิพวัลย์ ศรีพิพัฒนกุล (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ได้เปรียบเทียบการรับรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่ด้านบริหาร จำนวน 32 คน และที่ทำหน้าที่ด้านบริการจำนวน 358 คน พบว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่บริหาร มีการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่ด้านบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปานใจ วงษ์มาก (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ศึกษากรณี กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ กองบัญชาการฝึกศึกษาทหารอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะและการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและเสริมสร้างความรู้ ด้านการเรียนรู้เชิงระบบและกระบวนการทำงานแตกต่างกัน วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีในองค์กรเพื่อการสื่อสารและเสริมสร้างความรู้แตกต่างกัน ระดับชั้นยศที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการพัฒนาองค์กรที่แตกต่างกัน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านบรรยากาศการทำงานเป็นทีมและด้านบรรยากาศสนับสนุนในการทำงานที่แตกต่างกัน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการเรียนรู้เชิงระบบและการบวนงาน ที่แตกต่างกัน

สุดารัตน์ วิเลิศศักดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ประชากรได้แก่ ข้าราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตำแหน่งผู้อำนวยการ หัวหน้าหน่วยงานและหัวหน้าฝ่าย จำนวน 71 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านระบบสมาชิก ด้านระบบเทคโนโลยี ด้านระบบองค์กร และด้านระบบความรู้ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้านคือ ด้านระบบการเรียนรู้

ณัฐกฤษฎ์ ธรรมกวินวงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษา การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวง:กรณีจังหวัดพิจิตร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับวินัย 5 ประการพื้นฐานองค์การแห่งการเรียนรู้ 2) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามวินัยการปฏิบัติเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประชากรได้ศึกษาจากบุคลากรในโรงพยาบาล จังหวัดพิจิตร ได้แก่ โรงพยาบาลพิจิตร โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน โรงพยาบาลบางมูลนาก โรงพยาบาลโพทะเล โรงพยาบาลโพธิ์ประทับช้าง โรงพยาบาลวังทรายพูน โรงพยาบาลทับคล้อ โรงพยาบาลวชิรบารมี และโรงพยาบาลสามง่าม ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลในจังหวัดพิจิตรที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศ หญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์

การทำงานระหว่าง 15-20 ปี ด้านการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุด คือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน การปฏิบัติพื้นฐานเพื่อพัฒนาเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ ปานกลาง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติพื้นฐานเพื่อพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ความสามารถการปรับตัว มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติพื้นฐานเพื่อพัฒนาเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการมีแบบแผนความคิด ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ความสามารถการปรับตัว และความสอดคล้องต้องกัน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติพื้นฐานเพื่อพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติพื้นฐานเพื่อพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน, สถานภาพสมรส และ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ความสามารถการปรับตัวและ ความสอดคล้องต้องกัน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติพื้นฐานเพื่อพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิชญ์วารี ใจดี (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการกรมชลประทาน สำนักชลประทานที่ 11 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดวินัย 5 ประการของเซงกี้ (Senge, 1990) ของข้าราชการกรมชลประทานกรณีศึกษา สำนักชลประทานที่ 11 พบว่า ข้าราชการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการที่มีการศึกษาต่างกันมีศักยภาพการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีศักยภาพการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีอายุงานต่างกัน มีศักยภาพการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และข้าราชการที่มีสังกัดต่างกัน มีศักยภาพการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ธัญรัชต์ เอื้อทิตย์สกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินศักยภาพขององค์กรในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บุคลากรจากผลิตภัณฑ์เครื่องแต่งกายสุภาพบุรุษของบริษัท ธนูลักษณ์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินศักยภาพขององค์กรในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยตัวแปรตาม

ได้แก่ องค์ประกอบ 5 ประการตามแนวคิดของ มาร์ควอดต์ (Michael J. Marquardt) ซึ่งประกอบด้วย พลวัตแห่งการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนองค์กร การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล การจัดการความรู้ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี พบว่า บุคลากรของแผนกเครื่องแต่งกายสุภาพบุรุษในบริษัทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งกาเรียนรู้อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายองค์ประกอบเรียงลำดับจากสูงสุดไปน้อย ดังนี้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร ด้านการจัดการความรู้ ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจแก่บุคคล และสุดท้ายคือด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยภาพรวมบุคลากรที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน หน่วยงาน/แผนกต่างกัน และระยะเวลาทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมชาย สังขมณี (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาสถาบันวิจัยทางยุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะองค์กร โดยการประเมินศักยภาพของข้าราชการสถาบันวิจัยทางยุทธศาสตร์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการมีแบบแผนความคิด ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่าข้าราชการ มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ดังกล่าว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพทั่วไป พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 อายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ในด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการมีแบบแผนความคิด และด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ระสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ธรรมนาย สุขแสง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนการศึกษาของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ มีความคิดเห็นต่อศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของหน่วยงาน ด้านการเรียนรู้โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ด้านองค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านการเพิ่มอำนาจบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามสถานภาพทั่วไป พบว่า ระยะเวลาที่อยู่ในกองทัพอากาศไม่มีผลต่อศักยภาพไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ในทุกด้าน วุฒิการศึกษาที่แตกต่างไม่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในทุกด้าน อายุที่แตกต่างมีผลต่อความคิดเห็นต่อศักยภาพไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เซคเลอร์ (Ziegler, 1995, abstract) ได้ศึกษาพบว่าขั้นตอนการปลุกเร้าเพื่อให้เกิดประสบการณ์ร่วมกันขององค์กร จะส่งผลให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ และในระหว่างขั้นตอนของการกระตุ้นปลุกเร้าจะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อันจะนำมาซึ่งการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน นำมาซึ่งกระบวนการใช้อำนาจ และนำมาซึ่งการคิดอย่างมีระบบ สมาชิกขององค์กรจะเริ่มเรียนรู้ และรับความจริงว่าองค์กรจะต้องเริ่มต้นเรียนรู้ และกระบวนการเรียนรู้ซึ่งรวมถึงการใช้เครื่องมือ การเปลี่ยนแปลงจะทำให้สมาชิกเกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจและเกิดการเรียนรู้ที่จะกระทำ

ฟอร์ด (Ford, 1997, abstract) ได้ศึกษาการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการของรัฐนิวฟาวด์แลนด์ ประเทศแคนนาดา ผลการศึกษาพบว่า องค์กรของรัฐบาลกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการจัดระบบใหม่ การลดขนาดขององค์กรหรือแม้แต่การรวมองค์กรเข้าด้วยกัน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นผลให้ผู้นำและบุคลากรในองค์กรต้องเปลี่ยนแปลงตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกลยุทธ์ต่างๆ คือ การแสดงความคิดเห็น การทำงานเป็นทีม การเปิดรับการเรียนรู้อย่างจริงจังในทุกระดับ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเซ็งกี้ (Senge)

ไคเซอร์ (Kaiser, 2000, abstract) ได้ศึกษาเรื่องแบบแผนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษารูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการทดลองตัวแปรขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อสร้างแรงผลักดันในองค์กร โดยได้ทดลองกับพนักงาน 439 คน ในบริษัทผลิตนิวเคลียร์แห่งหนึ่งที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียนรู้และทำความเข้าใจองค์กร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยคือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรม พันธกิจและยุทธศาสตร์ การดำเนินงานด้านการจัดการโครงสร้างองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ระบบองค์กร การจูงใจ การเรียนรู้ นวัตกรรมและขอบเขตการเรียนรู้ภายนอก สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์การถดถอยในการทดสอบบทบาทของตัวแปรขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้ไปอธิบายความเปลี่ยนแปลงในการเรียนรู้ นวัตกรรมและขอบเขตการเรียนรู้ภายนอก ตัวแปรแต่ละตัวที่นำเข้ามาในรูปวิเคราะห์การถดถอยมีรากฐานและแนวคิดของแบบการเปลี่ยนแปลงองค์กร การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบบทบาทของการเรียนรู้นวัตกรรม และขอบเขตของการเรียนรู้ภายนอก ซึ่งจัดเป็นแรงผลักดันของการดำเนินงานในองค์กร จากการทดสอบได้ผลตามสมมุติฐาน 30 ข้อ ในทั้งหมด 40 ข้อ ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรม พันธกิจและยุทธศาสตร์ และโครงสร้างองค์กร ในขณะที่การดำเนินงานด้านการจัดการ บรรยากาศในการทำงาน และการจูงใจ มีอิทธิพล

น้อยกว่าสมมุติฐาน แต่มีตัวแปรที่ไม่ได้อยู่ในความคาดหมายของสมมุติฐาน คือ ระบบองค์กร เพราะไม่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้

เทรฟวินา (Trevina, 2004, abstract) ได้ศึกษาการใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ผลการศึกษาพบว่าการใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของเซ็งกี้ (Senge, 1990) มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสำคัญและเหมาะสมต่อการพัฒนาองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร โดยมีการเรียนรู้ร่วมกัน การร่วมแสดงความคิดเห็น ความรู้ร่วมกันเพื่อการสร้างนวัตกรรม

เจมินี่, และนาวาโร (Jimenez, & Navarro, 2007, abstract) ได้ศึกษาการเรียนรู้ขององค์กรและการดำเนินงานที่มุ่งเน้นทางการตลาดที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน พบว่า การเรียนรู้ขององค์กรนั้นสามารถแสดงความสามารถของบริษัท เพื่อที่จะขับเคลื่อนจากสถานการณ์ที่กำหนดไว้ ไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่งตามเป้าหมายการตลาด และการดำเนินงานที่ต้องการได้ และยังพบอีกว่าอิทธิพลของเป้าหมายการตลาดนั้น มีผลต่อการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อใช้การเรียนรู้ขององค์กรเป็นตัวกลาง อีกทั้งชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้ขององค์กรยังให้ผลกระทบทางบวกต่อการดำเนินงานอีกด้วย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ ตามความคิดเห็นของกำลังพลกรมยุทธศึกษาทหารอากาศ โดยใช้แนวคิดลักษณะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ มาร์ควอดต์ (Marquardt, 2002, pp. 23-33) ซึ่งประกอบด้วย 1) การเรียนรู้ 2) องค์กร 3) บุคคล 4) ความรู้ 5) เทคโนโลยี ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้น่าจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บังคับบัญชาระดับสูง ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ ทั้งในด้านการพัฒนากำลังพล ด้านการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี และอื่นๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด