การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชฎารัตน์ ฤทธิรุตม์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2560

PERCEPTIONS OF A LEARNING ORGANIZATION OF EMPLOYEES OF THANACHART BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN KO SAMUI, SURAT THANI

CHADARAT RITTHIRUT

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Master of Business Administration
Graduate School
Suratthani Rajabhat University
2016

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องภาคนิพนธ์ การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชื่อผู้วิจัย นางสาวชฎารัตน์ ฤทธิรุตม์

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์ ประธานกรรมการ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 5 สาขา จำนวน 56 คน โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เท่ากับ .96 ด้านการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เท่ากับ .96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานด้วย ค่า t-test F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 30 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และ 11 - 15 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงาน การนำเทคโนโลยีไปใช้ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน ภาวะผู้นำ การจูงใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ ตามลำดับ การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การคิดเชิงระบบ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การมีแบบแผนความคิด และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน ส่วนอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ต่างกัน องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ABSTRACT

Term Paper Title	Perceptions of a Learning Organization of Employees of Thanachart Bank Public Company Limited in Ko Samui, Surat Thani
Student's Name	Miss Chadarat Ritthirut
Degree Sought	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Academic Year	2016
Term Paper Advisor	Dr. Puangpen Churin Chairperson

The objectives of this research were: to study the factors affecting perceptions of a learning organization; to study the perceptions of a learning organization; to compare the personal factors affecting the perceptions of a learning organization; and to study the relationship between the factors affecting perceptions of a learning organization and the state of being a learning organization. The sample included 56 employees selected from five branches of Thanachart Bank Public Company Limited in Ko Samui, Surat Thani. Data were collected by using the questionnaire which yielded reliability coefficients regarding the factors affecting perceptions of a learning organization and the perceptions of learning organization of .96 and .96, respectively. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson product-moment correlation coefficient.

The research findings showed that the majority of the sample were females aged 30 - 40 years old who gained a bachelor's degree. The ratio of the sample whose work experience was less than five years and 11 - 15 years was similar. The sample earned an income between 20,000 - 30,000 baht per month and were employed as general employees. The components affecting the perceptions of a learning organization showed that the performance of the sample was at a high level in overall aspects ranked in descending order: management structure; technology implementation; technology implementation; personnel and team development;

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

leadership; persuasion; vision, mission, and strategy; organizational climate and culture; and knowledge management, respectively. The perceptions of a learning organization of the sample were at a high level in overall and individual aspects: personal mastery, system thinking, shared vision, mental model, and team learning, respectively. The comparison between the perceptions based on personal factors was identical in overall and individual aspects; the perceptions of the sample who were different in terms of gender, background education, work experience, monthly income, and work position, were identical. However, the perceptions of a learning organization of the sample who were different in terms of age were different. The components affecting the perceptions had a moderately positive correlation with the perceptions of the sample.

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำคำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุณีย์ ล่องประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนายุ ภู่วิทยาธร และนายจรินทร์ เผือกเกิด ผู้อำนวยการสำนักงานเครือข่ายสาขา (สุราษฎร์ธานี) ธนาคารธนชาต จำกัด ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ รวมถึงคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ในการศึกษาตลอดหลักสูตร

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จ คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องตรงตาม สภาพความเป็นจริง ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จและเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยมีกำลังกาย กำลังใจ ในการทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อบูชาพระคุณบิดา มารดา บูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ภาคนิพนธ์ฉบับนี้คงจะได้ใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจตามที่เห็นสมควร

ชฎารัตน์ ฤทธิรุตม์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ข

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่

1 **บทนำ** 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5

ความสำคัญของการวิจัย 5

ขอบเขตการวิจัย 6

กรอบแนวคิดในการวิจัย 7

สมมติฐานการวิจัย 8

นิยามศัพท์เฉพาะ 9

2 **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** 13

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) 13

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ 18

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ 24

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 39

3 **วิธีดำเนินการวิจัย** 51

ประชากร 51

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย 51

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 52

การทดสอบเครื่องมือ 54

การเก็บรวบรวมข้อมูล 54

การวิเคราะห์ข้อมูล 55

4 **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** 56

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	**สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ**	84
	สรุปผล	84
	อภิปรายผล	86
	ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม		92
ภาคผนวก		96
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	97
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	108
	ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	112
	ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	114
ประวัติผู้ทำภาคนิพนธ์		120

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงผลการสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล	47
2.2	แสดงผลการสังเคราะห์ตัวแปรองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้	48
2.3	แสดงผลการสังเคราะห์ตัวแปรการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	49
3.1	แสดงจำนวนประชากร	51
4.1	จำนวนร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล	57
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม	59
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์	60
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน	61
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้	62
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้	63
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านภาวะผู้นำ	64
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ	65
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน	66
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการจูงใจ	67
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม	68
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้	69

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการมีแบบแผนความคิด 70

4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 71

4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม 72

4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการคิดเชิงระบบ 73

4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานจำแนกตามเพศ 74

4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานจำแนกตามอายุ 75

4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานจำแนกตามอายุ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ 76

4.20 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา 76

4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 77

4.22 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน 78

4.23 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง 79

4.24 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 81

4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 82

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพ การแข่งขันกันอย่างรุนแรงทำให้องค์การทุกแห่งต้องเผชิญทั้งความเสี่ยงภัยที่สูงขึ้น และสร้างโอกาสที่ดีมากขึ้น ผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องและแนวโน้มทางสังคม องค์การแบบยุคคลาสสิก ในศตวรรษที่ 21 ไม่สามารถดำเนินการได้ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างระบบการปฏิบัติและวัฒนธรรม เป็นเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้าและเป็นอุปสรรคทำให้ยากต่อการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีมากมาย อาทิ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การออกนอกระบบ การร่วมทุน การรวมกิจการ รวมทั้งการนำเทคนิคการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในองค์การ การเปลี่ยนแปลงองค์การสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายระดับ คือ ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม หรือระดับองค์การ โดยอาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์การทั้งหมดหรือบางส่วนขององค์การ องค์การจึงต้องมีการพัฒนาเพื่อพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง ทุกองค์การได้มองเห็นถึงความจำเป็นต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืนและสามารถที่จะพัฒนาองค์การให้มีความก้าวหน้าได้อย่าง ต่อเนื่อง ดังนั้นองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนจึงให้ความสนใจกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการภายในองค์การของตนมากขึ้น องค์การจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับประเภทของการเปลี่ยนแปลงและความพร้อมขององค์การนั้น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการอยู่รอดขององค์การ (รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง และคณะ, 2555 : 1)

ธนาคาร ธนชาต จำกัด เป็นธนาคารประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประกอบกิจการเป็นผู้แนะนำซื้อขายหน่วยลงทุน แนะนำเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ นายหน้าประกันภัย/ประกันชีวิตที่ปรึกษาทางการเงิน บริการเป็นตัวแทนผู้ถือหุ้นกู้และดูแลรักษาหลักทรัพย์ เป็นกลุ่มธุรกิจ ที่ให้บริการทางการเงินแบบครบวงจร (Fully Integrated Financial Services) เพื่อตอบสนอง ความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้ผลประโยชน์สูงสุดจากการเงินของลูกค้า และได้รับบริการอย่างเต็มรูปแบบ กลุ่มธนชาตมีนโยบายที่จะร่วมกันให้บริการทางการเงินด้านต่าง ๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้าในการรับบริการทางการเงินที่ครบถ้วน หลากหลายและสะดวกยิ่งขึ้น โดยลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Rights Reserved

สามารถใช้บริการทางการเงินได้ในที่เดียว (One Stop Service) โดยในปัจจุบันกลุ่ม ธนชาต ประกอบไปด้วย บริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินโดยตรงและบริษัทที่ประกอบธุรกิจอื่น ๆ รวมทั้งหมด 12 บริษัท ซึ่งธนาคารธนชาตก็เป็นหนึ่งในกลุ่มธนชาตเช่นกัน ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจธนาคารที่เพิ่งเริ่มต้นดำเนินการได้ไม่นาน และได้รับอนุญาตในการประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ และได้มีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยเปลี่ยนจากบริษัทเงินทุนเอกชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2545 (ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน), 2559 : 36)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ธนาคารธนชาติ มีสาขารวม 617 สาขา สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศของธนาคาร มีจำนวน 51 แห่ง แบ่งเป็น สำนักงานแลกเปลี่ยนเงินภายในที่ทำการสาขา หรือ Booth in Branch จำนวน 27 แห่ง และสำนักงานแลกเปลี่ยน เงินภายนอกที่ทำการสาขา หรือ Stand Alone จำนวน 24 แห่ง เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM) จำนวน 2,100 เครื่อง เครื่องฝากและถอนเงินสดอัตโนมัติ (Recycling Machine) จำนวน 2 เครื่อง เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine) จำนวน 44 เครื่อง และเครื่องบันทึกรายการสมุดคู่ฝากอัตโนมัติ (Passbook Update Machine) จำนวน 122 เครื่อง (ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน), 2557 : 36) จากผลประกอบการทางการเงินของระบบธนาคารพาณิชย์ในปี พ.ศ. 2557 พบว่า ผลกำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์อยู่ที่ 223,875 ล้านบาท หรือเติบโตร้อยละ 4.20 จากปี พ.ศ.2556 โดยธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตของกำไรสุทธิ ร้อยละ 5.38 ในขณะที่สาขาธนาคารต่างประเทศมีอัตราเติบโตที่หดตัวลงที่ร้อยละ 7.79 อันสะท้อนถึงความสามารถในการปรับตัวของกลุ่มธนาคารพาณิชย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจและการเมืองที่ผันผวน ในปี พ.ศ. 2557 กลยุทธ์หลักในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่จดทะเบียนในประเทศไทย มุ่งเน้นกลยุทธ์การเป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร กลยุทธ์ในการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าสู่ระบบธนาคารดิจิตอล โดยการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการและเข้าถึงลูกค้า ผ่านการให้บริการธนาคารดิจิตอลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ธนาคารดิจิตอลผ่านมือถือ (Mobile Banking) เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงในทุกที่ ทุกเวลา ทุกความต้องการ รวมทั้งยังได้ให้ความสำคัญกับการขยายเครือข่ายสาขาและสำนักแลกเปลี่ยนเงินตราที่พร้อมให้บริการแก่ประชาชนและนักธุรกิจในการตอบรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่เป็นเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดที่อยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ (Specialized Economic Zone : SEZ) การจัดตั้งสาขาธนาคารเต็มรูปแบบหรือ สำนักงานสาขาธนาคารในกลุ่มประเทศอาเซียน (Cambodia, Laos, Myanmar, Vietnam : CLMV) เพื่อเป็นการสนับสนุนการขยายธุรกิจ ของลูกค้าในกลุ่มประเทศอาเซียนอีกทางหนึ่ง (ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน), 2559 : 42)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
Copyright© Thonburi Rajabhat University
All Right Reserved

ธนาคารมีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ ระบบปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ระบบการจัดเก็บหนี้ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อควบคุมหนี้ด้วยคุณภาพและการตั้งเงินสำรองของธนาคาร การพัฒนาเครื่องมือที่จะสนับสนุนพนักงาน ในการดูแลลูกค้า คือ ระบบ Customer Relationship Management ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ ที่จะช่วยให้พนักงานของเรานำเสนอ ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด นอกจากนี้ภายใต้ความเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างกลุ่มธนชาตและสโกเทียแบงก์ กลุ่มธนชาตได้นำความเชี่ยวชาญและนวัตกรรมของสโกเทียแบงก์ มาพัฒนาระบบงานให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบ Loan Origination System เป็นระบบงานอนุมัติสินเชื่อที่ทันสมัยมายกระดับคุณภาพการอนุมัติสินเชื่อรายย่อยทุกประเภทของธนาคาร อาทิ สินเชื่อบ้าน สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต และบัตรเงินสด ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และลดความเสี่ยง จากการเป็นหนี้ด้อยคุณภาพ โดยใช้ข้อมูล Scoring ที่น่าเชื่อถือ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอันนำมาซึ่งความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ตลอดจนเพิ่มจำนวนการถือครองผลิตภัณฑ์และรายได้ให้แก่ธนาคาร โดยในปี พ.ศ.2557 ที่ผ่านมาธนาคารได้สร้างผลงานทางด้านการพัฒนาทางเทคโนโลยีให้เป็นที่ประจักษ์แก่บรรดาลูกค้า องค์กรภายนอกและสาธารณชน ได้แก่ รางวัลสุดยอดด้านไอซีที “ICT Best Practice Awards 2014” จากบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ร่วมกับมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และ บริษัท เออาร์ไอพี จำกัด (มหาชน) โดยพิจารณาจากการที่ธนาคารมีการรักษาสมดุลในการใช้เทคโนโลยีอย่างโดดเด่น โดยสามารถรักษาสมดุลในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ และมีการนำระบบ ICT มาต่อยอดธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ (ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน), 2559 : 42)

นอกจากนี้ ธนาคารธนชาต ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญบุคลากรที่เป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร โดยการเพิ่มพูนความรู้บุคลากรผ่านการฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ การสอนงาน (Coaching) การพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญและมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดการดำเนินงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารมีเป้าหมายในการเป็นองค์กรธุรกิจชั้นนำที่ประสบความสำเร็จสามารถสร้างมูลค่าระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวธนาคารจึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นแนวทางและให้ความสำคัญกับการมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารได้มีการประกาศนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่องผ่านทางระบบ e-Learning เพื่อเป็นกรอบความประพฤติที่สะท้อนถึงคุณค่าองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้มีการพัฒนาตนเอง สำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความถึงพร้อม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร สามารถนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม โดยยึดมั่นในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติสอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ธนาคารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งก่อให้เกิดความเชื่อมั่นจากสังคมและสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร โดยในปี พ.ศ. 2557 ที่ผ่านมา ธนาคารได้สร้างผลงานทางด้านธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ให้เป็นที่ประจักษ์แก่บรรดาลูกค้า องค์กรภายนอกและสาธารณชน (ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน), 2559 : 43)

จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนจะต้องเข้าถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารได้ทุกระดับ นโยบายให้รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ เปลี่ยนสถานะเป็นบริษัทมหาชน มีการกระจายหุ้นไปสู่นักลงทุนและประชาชนทั่วไป จากกระแสการเปลี่ยนแปลงและแนวนโยบายต่าง ๆ ของรัฐ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลกระทบต่อธนาคารธนชาติ ต้องเร่งปรับเปลี่ยนตนเอง โดยการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนธุรกิจรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจ การกำหนดทิศทางองค์การ ขาดการกระจายอำนาจและการตัดสินใจลงสู่ระดับล่างอย่างเหมาะสม องค์การมีขนาดใหญ่ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน การตอบสนองไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การยังยึดติดกับรูปแบบประเพณี ทำให้กระบวนการทำงานมีความล่าช้า ปรับตัวไม่ค่อยทันต่อการเปลี่ยนแปลง และบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยได้เรียนรู้และไม่เข้าใจถึงวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมถึงการสอนงานเพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อสืบทอดความรู้ การพัฒนาองค์การด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยให้สมาชิก ในองค์การได้มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลาอันจะนำ ไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง โดยมีปัจจัยพื้นฐานก็คือ ความรู้ที่ต้องมีการเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยลักษณะการเรียนรู้ดังกล่าวองค์การจะต้องพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะสามารถ ทำให้องค์การมีสมาชิกที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา สมาชิกในองค์การมีการแลกเปลี่ยนความรู้และสามารถถ่ายโอนความรู้ไปยังสมาชิกอื่นในองค์การเพื่อให้เกิดผลอย่างต่อเนื่อง และสามารถ นำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาสร้างคุณค่าให้กับองค์การได้อย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน คือ การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการจากความร่วมมือของทุกบริษัทภายในกลุ่ม และสามารถตอบสนองทุกความต้องการทางการเงิน สำหรับพันธกิจ ของธนาคารได้แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ พันธกิจต่อลูกค้า พันธกิจต่อคู่แข่งขัน พันธกิจต่อคู่ค้า พันธกิจต่อพนักงาน พันธกิจต่อผู้ถือหุ้น พันธกิจต่อสังคม (ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน), 2559 : 45)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ผู้วิจัยมองเห็นความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรขององค์การ สำหรับการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองอันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และจะนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์การสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในเชิงบูรณาการ ทั้งทางด้านองค์ความรู้ และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเพื่อให้เป็นองค์การที่มีความทันสมัยก้าวทันการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการดำเนินการให้เป็นไปตามหลักของการบริหารพัฒนาองค์การในลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ทราบถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงาน การจัดการความรู้ การนำ

เทคโนโลยีไปใช้ ภาวะผู้นำ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน และการจูงใจ

2. ทราบถึงระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในประเด็นที่ศึกษา 5 ประเด็น ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) การมีแบบแผนความคิด (Mental Models) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) และการคิดเชิงระบบ (System Thinking) เพื่อการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปดำเนินการวางแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ก้าวสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และเกิดเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3. ทราบผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์ขององค์การต่อไป

4. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. ทราบถึงข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับนำไปเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่ง Senge (1990 : 31) ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้กล่าวไว้ว่าการที่จะสร้างหรือพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้นั้นองค์การต้องสร้างวินัย 5 ประการ ขึ้นมาเพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติอย่าง จริงจังและต่อเนื่องทั่วทั้งองค์การ วินัย 5 ประการ ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) การมีแบบแผนความคิด (Mental Models) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) และการคิดเชิงระบบ (System Thinking)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 5 สาขา จำนวนพนักงาน ทั้งหมด 56 คน (ธนาคาร ธนชาต (จำกัด), 2560)

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงาน

1.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงาน การจัดการความรู้ การนำเทคโนโลยีไปใช้ ภาวะผู้นำ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน และการจูงใจ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ

ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 5 สาขา พนักงานทั้งหมด จำนวน 56 คน ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2559 - มกราคม 2560 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Senge (1990 : 31) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ กล่าวไว้ว่าการที่จะสร้างหรือพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้นั้น องค์การต้องสร้างวินัย 5 ประการขึ้นมา เพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องทั่วทั้งองค์การ วินัย 5 ประการ ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ จากแนวคิดที่ได้กล่าวมานั้น ผู้วิจัยนำมากำหนดและแสดงเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับวินัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่แตกต่างกัน

2. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด การเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องราวเกี่ยวกับองค์การที่พนักงานทุกคนทุกระดับใฝ่ศึกษา พัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อเกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์การ ภายใต้บรรยากาศของความร่วมมือและแบ่งปันข้อมูลในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและเรียนรู้

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากผู้รับรู้ เมื่อบุคคลมองวัตถุหรือเป้าหมาย จะแปลสิ่งที่เห็นโดยอาศัยคุณลักษณะส่วนตัว ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ โครงสร้างการบริหารงาน การจัดการความรู้ การนำเทคโนโลยีไปใช้ ภาวะผู้นำ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน และการจูงใจ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ หมายถึง เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการบริหารในทุกด้าน มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคเพื่อการวางแผนพัฒนางาน มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์นโยบายและการวางแนวทางเพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ กำหนดกลยุทธ์อย่างมีหลักการที่เหมาะสมในการพัฒนางาน จัดทำแผนพัฒนาขององค์กรตามผลวิเคราะห์สภาพการณ์ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

โครงสร้างการบริหารงาน หมายถึง มีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น มีการจัดโครงสร้างความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน ตามความสามารถของแต่ละคน มีการประสานงานของพนักงานที่อยู่ต่างสาขากันได้เป็นอย่างดี มีสายการบังคับบัญชาที่สั้นทำให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

การจัดการความรู้ หมายถึง มีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีกระบวนการจัดการในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น มีการหมุนเวียนงานให้กับพนักงาน เสมอเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงานมากขึ้น มีโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การนำเทคโนโลยีไปใช้ หมายถึง มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับช่วยสร้างการเรียนรู้ให้กับพนักงาน มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการทำงานของระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของพนักงาน

ภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้บริหารกำหนดนโยบายและแนวทางการดาเนินงานในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างชัดเจน สร้างความเข้าใจในเรื่องความสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บริหารปฏิบัติตนให้บุคลากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

เกิดความไว้วางใจในการบริหารและยึดมั่นเป็นแบบอย่าง ผู้บริหารมีการประสานงานให้แต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน พนักงานที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน การปรับเงินเดือนประจำปีตามผลงานของพนักงาน การเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ได้ตามที่องค์การคาดหวัง การให้รางวัลหรือตัดสินลงโทษพนักงานอย่างยุติธรรม

การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน หมายถึง มีการกำหนดนโยบายและมาตรการการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน มีการสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและสมรรถนะของบุคลากร ใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ให้เป็นกลไกในการสนับสนุนภารกิจขององค์กร พัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาทั้งระบบไม่แยกส่วนและเป็นเสมือนชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงาน เน้นการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

การจูงใจ หมายถึง ผู้บริหารมีการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีการจูงใจให้พนักงานเกิดความขยันขันแข็งในการทำงาน มีการจูงใจให้พนักงานใฝ่หาความรู้ การจูงใจให้พนักงานสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน การยกย่องชมเชยพนักงาน เมื่อมีผลงานดีเด่น

องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่พนักงานทุกคนทุกระดับ ใฝ่ศึกษา พัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะก่อเกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์การภายใต้บรรยากาศของความร่วมมือและแบ่งปันข้อมูล ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและเรียนรู้ ในที่นี้ศึกษาวินัยของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ

การเป็นบุคคลที่รอบรู้ หมายถึง การที่บุคคลในองค์การมีความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ สร้างความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคาดหวังของตนเอง มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาใช้ข้อมูลและเหตุผล คิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ ตั้งใจและพยายามเรียนรู้ ใช้จิตสำนึกในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ตนเองอยู่เสมอ ได้แก่ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ เป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรม ของหน่วยงาน การเรียนรู้ของท่านไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่ มีความตื่นตัว สนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นและพัฒนาตนเองตลอดเวลา และสามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง

การมีแบบแผนความคิด หมายถึง การที่บุคคลในองค์การมีแบบแผนความคิดจากทัศนคติจิตใต้สำนึกที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเอง และข้อมูลจริง จนกลายเป็นกรอบความคิดที่ทำให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

บุคคลนั้น ๆ สามารถทำความเข้าใจ วินิจฉัย และตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นได้อย่างเหมาะสม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นพื้นฐานของวุฒิภาวะ ได้แก่ การมีแบบแผนความคิดที่เป็นระบบตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม สามารถวิเคราะห์แยกแยะจัดลำดับความสำคัญทางความคิดของตน มีทักษะทางความคิดเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ สามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองเปรียบเทียบและเชื่อมโยงความคิดด้านต่าง ๆ ได้ สามารถสร้างแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานของตน ให้ความสำคัญกับงานของคนอื่น ๆ ทัดเทียมกับงานของตนเอง

การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง การที่บุคคลในองค์การมีวิสัยทัศน์ของตนเองซึ่งเกิดจากกระบวนการคิดของตนเองอย่างอิสระ โดยแต่ละคนจะแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ของตน ร่วมกันตั้งเป้าหมาย มีความรับผิดชอบร่วมกัน และมีมุมมองร่วมกันกับผู้ร่วมงานและองค์การรับรู้ วิสัยทัศน์ขององค์การร่วมกันแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมกันในการสร้างวิสัยทัศน์ และมีทิศทางไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและบริษัท สามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของตนและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและหน่วยงานได้อย่างไปในทิศทางเดียวกัน การพัฒนาของหน่วยงานในภาพรวมได้อย่างต่อเชื่อมโยงและชัดเจน ตระหนักถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน หน่วยงานของท่านได้มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมายในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล การยอมรับยินยอม พร้อมใจในข้อผูกพันต่อการทำงานภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์การ

การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์การ โดยอาศัยความรู้ ความคิด มีการกระตุ้นให้มีกลุ่มการสนทนา การอภิปราย และนำมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเพื่อหาข้อสรุปร่วมกันทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ ได้แก่ ทุกคนในทีมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามโอกาสและสถานการณ์ที่เหมาะสม การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และการสร้างระบบความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์การทำงานพร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกันภายในทีม สามารถเปิดใจ และแสดงความรู้สึกที่เป็นจริงในทีมงานโดยไม่หวาดระแวงถึงผลกระทบ การเรียนรู้ของทีม ทำให้เกิดการพัฒนาต่อหน่วยงานอย่างแท้จริง

การคิดเชิงระบบ หมายถึง การมีหลักวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ มองเห็นภาพรวมและทำความเข้าใจเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เห็นความซับซ้อนและเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ ของระบบย่อยได้ และสามารถแก้ไขปัญหาสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การตระหนักถึงเหตุผลและความสำคัญของการดำเนินการตามแผนงานโครงการต่าง ๆ ขณะวางแผน บุคลากรจะใส่ใจปัจจัยการบริหาร เช่น คน เงิน อุปกรณ์/เครื่องมือ วัสดุต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อการจัดสรรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการวางแผนของทีมงานโดยอ้างอิงกับเป้าหมายและแผนของหน่วยงาน ทุกคนสามารถคิด และปฏิบัติอย่างเป็นระบบ มีระบบแนวคิดที่ยืดหยุ่นต่อสภาวการณ์ปัจจุบัน มีการประมวลข้อมูลด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

สภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้สอดคล้องจากระดับบนสู่ระดับล่าง

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 5 สาขา พนักงานทั้งหมด จำนวน 56 คน

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงาน

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีลำดับสาระดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมาของธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) เดิมเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจในชื่อบริษัท เงินทุนเอกชาติ จำกัด (มหาชน) โดยกระทรวงการคลังได้ประกาศนโยบายในการสนับสนุนการรวมกิจการระหว่างสถาบันการเงินต่าง ๆ เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ.2541 โดยการออกใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจให้แทนใบอนุญาตประกอบการระบบการคลัง ที่ประกาศใช้ก่อนหน้านี้และหนึ่งในคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ยื่นขอรับใบอนุญาตจะต้องเป็นสถาบันการเงินที่เกิดจากการควบรวมกันอย่างน้อย 5 แห่ง และมีเงินกองทุนหลังจากหักสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญแล้วไม่ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท จากนั้นในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2542 ได้ยื่นขออนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจจากธนาคารแห่งประเทศ โดยมีบริษัท เงินทุนเอกชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแกนในการจัดตั้งธนาคารใหม่ร่วมกับสถาบันการเงินอีก 4 แห่ง ประกอบด้วย บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์เอชเอสบีซี จำกัด บริษัท เครดิตฟองซิเอร์กรุงเทพเคหะ จำกัด บริษัท เครดิตฟองซิเอร์สินเคหะการ จำกัด และบริษัท เครดิตฟองซิเอร์วานิช จำกัด จากนั้นในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2544 ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุมัติในหลักการการจัดตั้งธนาคารที่จำกัดขอบเขตธุรกิจตามแผนงานที่บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) เสนอและเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานดังกล่าว บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) และสถาบันการเงินอีก 4 แห่งที่กล่าวข้างต้นได้ทำการโอนลูกหนี้ปกติทั้งหมดจำนวน 16.857 ล้านบาท ไปยังบริษัทเงินทุนเอกชาติจำกัด (มหาชน) และในขณะเดียวกันสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ จำนวน 4.464 ล้านบาท ของบริษัท เงินทุนเอกชาติ จำกัด (มหาชน) ก็ได้ถูก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

โอนไปอยู่ภายใต้การบริหารของบริษัทบริหารสินทรัพย์เอ็นเอฟเอส จำกัด จากนั้นกระทรวงการคลังได้อนุมัติใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์แบบจำกัดขอบเขตธุรกิจแก่บริษัทเงินทุนเอกชาติ จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2545 โดยทั้งนี้บริษัทเงินทุนเอกชาติได้ทำการคืนใบอนุญาตประกอบธุรกิจเงินทุนให้แก่ทางการแต่ยังคงสถานะเป็นบริษัทมหาชน

บริษัทเงินทุนธนชาตเป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธนชาต จึงได้จัดตั้งและดำเนินการยื่นคำขออนุญาตจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่มซึ่งได้รับอนุญาตแล้วเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2550 โดยธนาคารแห่งประเทศไทย ให้บริษัททุนธนชาตซื้อหรือมีหุ้นในบริษัทจำกัดที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน จำนวน 13 บริษัท (ไม่รวมบริษัททุนธนชาต) และบริษัทนอกกลุ่มธุรกิจทางการเงินอนุญาตให้บริษัททุนธนชาตถือต่ออีก 1 บริษัท จากนั้น ในปี พ.ศ. 2550 ธนาคารได้เข้าซื้อหุ้นบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินธนชาต รวมทั้งมีการเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนให้กับธนาคารแห่งโนวาสโกเชีย (The Bank of Nova Scotia “BNS”) เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2550 โดยที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารมีมติอนุมัติให้ธนาคารซื้อหุ้นในบริษัทย่อยจากบริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) รวม 8 บริษัท ในจำนวนที่บริษัททุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ถืออยู่ทั้งหมดโดยธนาคารได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ.2550 และธนาคารเข้าซื้อหุ้นบริษัทดังกล่าวเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 มูลค่ารวม 4,158.24 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บริษัท หลักทรัพย์ธนชาต จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นร้อยละ 100.00
2. บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนธนชาต ถือหุ้นร้อยละ 75.00
3. บริษัท ธนชาตประกันชีวิต จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 100.00
4. บริษัท ธนชาตประกันภัย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 88.00
5. บริษัท ธนชาตกรุ๊ปลีสซิ่ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 100.00
6. บริษัท ธนชาตแมนเนจเม้นท์เซอร์วิสจำกัด ถือหุ้นร้อยละ 100.00
7. บริษัท ธนชาตกฎหมายและประเมินราคา ถือหุ้นร้อยละ 100.00
8. บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 99.99

ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2545 มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 900 อาคารต้นสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 ได้รับใบอนุญาตประกอบการธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบและในปีเดียวกันนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยพร้อมกับกระทรวงการคลังได้ประกาศแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน เพื่อเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพในระบบสถาบันการเงิน โดยการปรับโครงสร้างและบทบาทของสถาบันการเงิน ซึ่งบริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ได้ปฏิบัติตามแผนการปรับโครงสร้างตามแนวนโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ ซึ่งกระทรวงการคลังได้ให้ความเห็นชอบแผนการปรับโครงสร้างการประกอบธุรกิจสถาบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

การเงินของกลุ่มธนชาตให้เป็นสถาบันการเงินหนึ่งรูปแบบ เมื่อวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2548 ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน โดยได้เริ่มดำเนินธุรกรรมเช่าซื้อแทนที่ บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2548

พันธกิจของธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) มีวิสัยทัศน์ในการทำงาน คือ การเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร มุ่งเน้นการสร้างสรรค์ความเป็นเลิศให้แก่ผลิตภัณฑ์และบริการจากความร่วมมือของทุกบริษัทภายในกลุ่ม และสามารถตอบสนองทุกความต้องการทางการเงิน สำหรับพันธกิจของธนาคารได้แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่

พันธกิจต่อลูกค้า คือ มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของแต่ละธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผนวกรวมบริการทางการเงินของต่างธุรกิจในกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม

พันธกิจต่อคู่แข่งขัน คือ เคารพในการแข่งขันอย่างใสสะอาดโปร่งใสและจะไม่ทำการแข่งขันโดยการใส่ร้ายคู่แข่งขันไม่ว่าจะด้วยประการใด ๆ รวมทั้งจะทำการแข่งขันอย่างสร้างสรรค์และไม่ทำการสร้างศัตรูในทางธุรกิจกับคู่แข่งขัน

พันธกิจต่อคู่ค้า คือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจผสมผสานประโยชน์และดำเนินธุรกิจต่างตอบแทนอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติและไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะร่วมมือกันและเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในระยะยาว

พันธกิจต่อพนักงาน คือ มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์ทุกบริษัทในกลุ่มให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการของแต่ละธุรกิจอีกทั้งจะดูแลให้พนักงานหลีกเลี่ยงการทำรายการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งลูกค้าและบริษัทอีกทั้งจะดูแลและรักษาพนักงานที่ดีมีคุณภาพไว้กับองค์กรในระยะยาว

พันธกิจต่อผู้ถือหุ้น คือ ให้ความสำคัญในเรื่องผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งในด้านผลประกอบการและการบริหารความเสี่ยงใด ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและจะให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจต่อสังคม คือ ยึดมั่นในความเป็นองค์กรที่ดีในสังคมเคารพในกฎระเบียบของทางการและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างเคร่งครัดรวมทั้งการให้ความร่วมมือกับทางการเพื่อสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือและพัฒนาสังคม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ลักษณะการประกอบธุรกิจของธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน)

ลักษณะการประกอบธุรกิจของธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งออกได้เป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ

ธนาคารได้มีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าดียิ่งขึ้น โดยมีผลิตภัณฑ์ 4 กลุ่มหลัก ดังนี้

กลุ่มที่ 1 บริการด้านเงินฝาก

กลุ่มที่ 2 บริการด้านเงินให้สินเชื่อ

กลุ่มที่ 3 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มที่ 4 บริการด้านอื่น ๆ

กลุ่มที่ 1 บริการด้านเงินฝาก

ธนาคารให้บริการด้านเงินฝากกับกลุ่มลูกค้า ทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยผ่านช่องทางการให้บริการของธนาคาร ซึ่งธนาคารแบ่งบริการด้านเงินฝากออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. เงินฝากออมทรัพย์ (Saving Deposit)
2. เงินฝากประจำ (Fixed Deposit) เช่น ระยะเวลาฝาก 3, 6, 12, 24 และ 36 เดือน เงินฝากประจำพิเศษ 9 เดือนและ 15 เดือน
3. เงินฝากกระแสรายวัน (Current Deposit)
4. เงินฝากเงินตราต่างประเทศ (Foreign Currency Deposit)

กลุ่มที่ 2 บริการด้านเงินให้สินเชื่อ

การให้บริการด้านเงินให้สินเชื่อของธนาคาร แบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท คือ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ

1. สินเชื่อบุคคล ธนาคารมีความมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และให้บริการทางการเงินที่หลากหลายเพื่อตอบสนองทุกความต้องการทางการเงินของลูกค้า โดยแบ่งบริการด้านสินเชื่อบุคคล ได้แก่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเอนกประสงค์ สินเชื่อสารพัดนึกและสินเชื่อเพื่อการศึกษา

2. สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) บริการด้านสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีความต้องการวงเงินกู้ประเภทวงเงินกู้ระยะสั้น เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องในกิจการและวงเงินกู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ธา
Copyright© Surindra Rajabhat University
All Right Reserved

ระยะยาวเพื่อใช้ในการขยายธุรกิจ หรือลดต้นทุนทางการเงิน รวมถึงเสนอบริการทางการเงินด้านอื่น ๆ เช่น ค้ำประกัน/อาวัล และวงเงินสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้าต่างประเทศ เป็นต้น

3. สินเชื่อธุรกิจ ธนาคารได้พัฒนารูปแบบการให้บริการสินเชื่อ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่สอดรับกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ด้วยการจัดตั้งทีมที่ปรึกษาทางการเงิน (วาณิชธนกิจ) เพื่อให้บริการควบคู่กับสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี สำหรับการให้บริการสินเชื่อนั้น ธนาคารจะพิจารณาถึงประเภทการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการทางการเงินที่แท้จริงของลูกค้าเป็นหลัก หลังจากนั้นจึงกำหนดเงื่อนไขวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระให้สอดคล้องกับกระแสเงินสดและความต้องการใช้วงเงินของลูกค้า โดยบริการสินเชื่อหลักของธนาคาร ได้แก่ วงเงินสินเชื่อระยะยาว (Term Loan Facility) วงเงินกู้ยืมระยะสั้น (Working Capital Facility) การอาวัล/ค้ำประกัน (Aval/Guarantee Facility) สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ (Trade Finance)

4. สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารให้บริการสินเชื่อประเภทเช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยบริการที่ธนาคารมุ่งเน้น คือ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ซึ่งปัจจุบันธนาคารเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่และได้ขยายส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ธนาคารมีโครงการเกี่ยวกับรถยนต์อื่น ๆ เช่น โครงการสินเชื่อ NGV ซึ่งเป็นโครงการที่ธนาคารร่วมมือกับการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยให้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อเปลี่ยนแปลงเครื่องยนต์ในการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

5. สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ

กลุ่มที่ 3 บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารให้บริการผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ธนาคารมีนโยบายในการกำหนดกฎระเบียบในการดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังพิจารณาปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ประกอบ เช่น อัตราเงินเฟ้อ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศ อัตราผลตอบแทนและอัตราดอกเบี้ยของตลาดโดยรวม ซึ่งประกอบไปด้วย

1. บริการโอนเงินอัตโนมัติ (ATS)
2. บริการโอนเงินอัตโนมัติระหว่างธนาคาร (Smart Credit)
3. บริการโอนเงินประเภทต่าง ๆ (Fund Transfer)
4. บริการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับบัญชีเงินฝากกระแสรายวันแบบอัตโนมัติ (Sweep Account Service)
5. บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (Interbank Transfer)
6. บริการโอนเงินรายใหญ่ระหว่างธนาคาร (Baht net)
7. บริการรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

8. เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATM)
9. บริการธนาคารทางโทรศัพท์อัตโนมัติ
10. บริการทางการเงินผ่านระบบอินเตอร์เน็ต
11. เครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ (CDM)

กลุ่มที่ 4 บริการด้านอื่น ๆ

เป็นบริการจัดการทางการเงินสำหรับบุคคลและธุรกิจซึ่งเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจปริวรรตเงินต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์ตั๋วแลกเงิน หุ้นกู้ระยะสั้น รวมถึงการเป็นผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

สุชา จันทร์เอม (2535 : 118 - 132) ให้ความหมายการรับรู้ว่า การรับรู้ คือ การตีความหมายจากการรับสัมผัสเป็นกระบวนการที่แต่ละคนรวบรวม จัด และทำความเข้าใจ ต่อสิ่งที่เขามองเห็นได้ยินหรือรู้สึก เป็นการใส่ความหมายให้กับสิ่งนั้น ๆ แล้วประมวลข้อมูลไปยัง ศูนย์กลางการควบคุมไปยังระบบประสาทต่าง ๆ ทำให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองการรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนที่ซับซ้อน โดยทั่วไปบุคคลเข้าใจว่า การรับรู้ คือ การตีความหมายจาก การรับสัมผัส ได้ยิน การได้กลิ่น (การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรับสัมผัส จากอวัยวะทั้ง 5) ซึ่ง มิใช่เพียงเท่านั้น การรับรู้จะเริ่มต้นเมื่อมีการรับสัมผัส และจะเข้าสู่ระบบประสาทส่วนกลางเพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ผสมผสานกับ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ผ่าน

ทฤษฎีการรับรู้ของมนุษย์ การรับรู้ของมนุษย์มีมาแต่กำเนิดเป็น พฤติกรรมที่ไม่ต้องเรียนรู้มาก่อน มนุษย์มีการรับรู้จากธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม หรือประสบการณ์ การรับรู้ต่างกันไปตามภูมิหลัง เช่น มนุษย์ในสมัยก่อนจะตกใจต่อปรากฏการณ์ทางธรรมชาติที่เขา ไม่สามารถหาคำตอบได้ จากผลการวิจัยเกี่ยวกับผลการรับรู้ของมนุษย์โดยประสาทสัมผัสทั้งห้า อันเป็นที่ยอมรับว่า จักษุสัมผัส (การมองเห็น) มีประสิทธิภาพสูงสุด 75% รองลงมาตามลำดับ คือ โสตสัมผัส (การได้ยิน) 15% กายสัมผัส 5% ชิวหาสัมผัส (การชิมรส) 3% มานะสัมผัส (การดม กลิ่น) 2% การรับการมองเห็นผ่านอวัยวะคือดวงตามากที่สุด คือ 75% สืบเนื่องจากทฤษฎีด้าน ความรู้ความเข้าใจนั้น เน้นว่าบุคคลเรียนรู้โดยการรับรู้ คือ ได้สัมผัสและตีความ คือการนำสิ่งที่ สัมผัสไปสัมพันธ์กับประสบการณ์ในอดีต หรือผสมผสานกับสิ่งที่ตนคุ้นเคย ทำให้แต่ละคนรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป เพราะตีความต่างกัน ฉะนั้นการรับรู้ของแต่ละคนอาจจะตรงหรือไม่ตรงตาม ความเป็นจริงก็ได้ ดังนั้นบุคคลที่เคยชินกับเหตุการณ์ใด ๆ ความคิดยังอยู่ที่สนามการรับรู้ของเขาซึ่ง สมองจะทำหน้าที่แปลความหมายที่ได้รับรู้จากประสาทสัมผัสดังกล่าว บุคคลที่มีประสบการณ์ต่างกันจะมีพฤติกรรมต่างกัน การรับรู้ของ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

แต่ละบุคคลจึงมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรม ที่แสดงออกมา เมื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ จะทำให้สนามการรับรู้เปลี่ยนแปลง ไปพฤติกรรมจะรวมถึงความคิด การรับรู้ทั้งอดีต อนาคต ที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ดังนั้น การที่บุคคลจะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จึงต้องเปลี่ยนสนามการรับรู้ของบุคคลนั้นก่อนหลักจิตวิทยาพื้นฐานของนักจิตวิทยาตามทฤษฎี เกสตอลท์ (Gestal Theory) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการสร้างรูปแบบของสิ่งต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง พิจารณาว่าสิ่งต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เห็นว่า ส่วนรวมมีความสัมพันธ์มากกว่าการนำส่วนย่อยมารวมกัน เช่นการได้ยินเสียงดนตรี บางครั้งก็ไม่รู้ตัวโน๊ตแต่ละตัวแต่ก็รับรู้ถึงความไพเราะที่นำตัวโน๊ตมาสัมพันธ์กัน หรือข่าวสารต่าง ๆ จะมีความหมายเมื่อเรารับรู้ทั้งหมดและนำมาเรียงใหม่ ทฤษฎีเกสตอลท์เชื่อว่า การเรียนรู้จะเป็นการเรียบเรียงสนามการรับรู้ของแต่ละ บุคคลเสียใหม่ การจัดใหม่นี้เกิดขึ้นตลอดเวลา เมื่อบุคคลมีการ เปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจจะไม่ แสดงออกพฤติกรรมภายนอกก็ได้ (Gestalt Theory) มีแนวคิดของ การรับรู้ดังนี้

1. กฎของการจัดระเบียบ (The law of Organization) ประกอบด้วย 4 กฎ ดังนี้

1.1 กฎของความคล้ายคลึง (Law of the Similar) รับรู้ว่าสิ่งที่ที่มี ลักษณะคล้ายกันในทางตรงมากกว่าทางออ้ม

1.2 กฎของความใกล้ชิด (Law of Proximity) รับรู้ว่าสิ่งที่อยู่ใกล้กันเป็นพวกเดียวกัน

1.3 กฎของความต่อเนื่อง (Law of Continuation) รับรู้ว่าสิ่งเราเริ่มมาจากส่วนตรงไหนก็จะรับรู้สิ่งนั้นต่อเนื่องกัน

1.4 กฎของประสานกันสนิท (Law of Closure) กฎนี้กล่าวว่า ถ้าให้คนดูรูปภาพที่ไม่สมบูรณ์ ต่อมาให้เขียนภาพนั้นจากที่จำได้ก็พบว่าจะเติมรูปที่ไม่สมบูรณ์โดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้การศึกษาในเรื่องของการลืม เพราะการลืมเป็นการเปลี่ยนสิ่งเร้าเดิมให้เป็นสิ่งเร้าที่ยากกว่า ชัดเจนกว่าสมบูรณ์กว่า

2. การรับรู้ภาพและพื้น (Figure - Ground Perception) นอกจากจัดระเบียบ สิ่งที่รับรู้แล้วยังมีการแยกสิ่งรับรู้เป็นส่วน ๆ เช่น สิ่งเด่นที่สนใจเป็นพิเศษ คือ ภาพ สิ่งที่ ไม่สนใจ คือ พื้น การรับรู้ภาพรอบตัวและความสามารถในการตีความหมายภาพจะต้องอาศัยปัจจัย 9 ประการ คือ

2.1 ความทรงจำ (Memory) การสร้างความทรงจำไม่เพียงแต่การจำ รูปลักษณ์ภายนอก แต่รวมไปถึงความรู้สึกทางบวกและทางลบต่อสิ่งนั้น ๆ ตลอดจนการเรียนรู้ ความหมายในเชิงนามธรรมที่แฝงอยู่ในสิ่งหนึ่งสิ่งใดอีกด้วย

2.2 การมองเห็นภาพ (Projection)

2.3 การคาดหวัง (Expectation) การคาดหวังเป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้ของมนุษย์ ถ้าสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดปฏิกิริยาทางลบ

2.4 การเลือกสรร (Seleclity) มนุษย์จะรับรู้ได้ดีถ้าสิ่งนั้นเด่น เข้าใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

2.5 พฤติกรรม (Habituation)

2.6 สิ่งเร้า (Salence)

2.7 การกำหนดสิ่งจูงใจ (Dissonance)

2.8 วัฒนธรรม (Culture)

2.9 คำ (Word)

3. การเรียนรู้โดยการหยั่งเห็น (Insight Learning) การหยั่งเห็นเป็น การเรียนรู้ที่ค้นพบด้วยตนเอง ค้นพบวิธีแก้ปัญหา ความคิดรวมยอดต่าง ๆ และแก้ปัญหาอย่าง เข้าใจและมีเหตุผล การหยั่งเห็นเริ่มจากการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ เข้ามาและดัดแปลงข้อมูลให้เป็นความ เข้าใจชนิดใหม่ ซึ่งมีการพิสูจน์โดยใช้หลักวิทยาศาสตร์แล้ว ดังนั้น ผู้มีประสบการณ์มากจึงมีความ หยั่งเห็นมากกว่าผู้มีประสบการณ์น้อย การหยั่งเห็นขึ้นอยู่กับโครงสร้างลักษณะของปัญหาและสภาพแวดล้อม หากมีการจัดการอาจทำให้เข้าใจมากขึ้น เมื่อเกิด ปัญหาขึ้นคนเราจะเก็บมาคิดระยะนี้เป็นเวลาการจัดโครงสร้างการรับรู้ใหม่แล้วจะจัด การแก้ปัญหาได้ทันทีโดยไม่คาดไว้ กฎของการจัดระเบียบการรับรู้แบบหยั่งเห็น (Insight Learning) เป็นความเข้าใจในทันทีด้วยตนเองมีกระบวนการโดยการเริ่มจากการเรียนรู้ข้อมูลใหม่เข้ามาแล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดให้เหมาะสมกับสภาพการณ์แล้วจึงตรวจสอบข้อมูลเรียนรู้ทักษะที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ อื่นได้

Robbin (1996 : 101 - 124) ได้ให้คำจำกัดความของการรับรู้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลจัดรูปแบบและตีความส่งมาที่ประสาทสัมผัส เพื่อให้ ความหมายตามความเป็นไปของสภาพแวดล้อมซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการรับรู้ที่ Berkman (2007 : 15 - 21) ได้ให้ความเห็นว่า การรับรู้ หมายถึง หนทางซึ่งบุคคล รวมรวบ ดำเนินการ และตีความข้อมูลจากสภาพแวดล้อม กล่าวโดยสรุป การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ มนุษย์ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 โดยทางหู จมูก ลิ้น หรือสัมผัส แล้วส่งผ่านไปยังสมอง มีการ จัดระบบและตีความหมายสิ่งเร้าเกิดความหมายเป็นที่เข้าใจแล้วเก็บสะสมในความทรงจำ หรือมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมนั้น บุคคลแต่ละคนจะมีขอบเขตการรับรู้และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ต่างกันไปตามประสบการณ์ของแต่ละคน ตามความสามารถและคุณภาพของอวัยวะรับสัมผัสในการรับรู้ได้รวมถึงความความแรงของสิ่งกระตุ้นที่มากระทบประสาทสัมผัสนั้นซึ่งเป็นผลมาการมีพันธุกรรม การฝึกฝน และสภาพแวดล้อม ที่ต่างกัน ทำให้แต่ละคนสะสมการรับรู้ที่แตกต่างกันกระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการสร้าง ประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันและมีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำหรือ พฤติกรรมของบุคคล

สุชา จันทร์เอม (2543 : 124 - 128) กระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้น ประกอบด้วย

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้าหรือสิ่ง เร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะที่รับสัมผัสต่าง ๆ เพื่อให้คนเรารับรู้สภาพแวดล้อมรอบตัว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

2. แปลความหมายจากอาการสัมผัสส่วนสำคัญที่ช่วยให้แปล ความหมายหรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัย สติปัญญาและความเฉลียวฉลาด การสังเกตพิจารณา ความสนใจและความตั้งใจ คุณภาพของจิตใจขณะนั้น ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ ความคิด ความรู้และการกระทำที่เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหรือ แปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมสำหรับช่วย ในการตีความหมายต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้เป็นความรู้ที่แน่นอนถูกต้อง ชัดเจนต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือต้องรู้หลายอย่างจึงช่วยแปลความหมายได้สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

สุชา จันทร์เอม (2543 : 129 - 133) ได้กล่าวถึงที่มีองค์ประกอบ อิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคม โดยอาศัยข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถรับรู้และจะรับรู้มากน้อยเพียงใด มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ความตั้งใจ (Attention) จะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมา เป็นสิ่งที่ สนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ผู้หญิงเดินมาเป็นกลุ่มเรามักจะเห็นคนสวยที่สุด

2. ประสบการณ์ (Experience) ได้แก่ การคิด ความรู้ และการกระทำที่ เคยกระทำมาแล้วในอดีต ประสบการณ์เหล่านี้จะต้องมีปริมาณมาก และเป็นความรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจนแน่นนอน ซึ่งจะช่วยตีความหมายจากการสัมผัส

3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์ และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกันกับที่เรารับมา รับบริการ

4. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่นจะรับรู้ การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ ยืดหยุ่น

5. ทัศนคติ (Attitude) ทัศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทัศนคติ ต่อใครคนหนึ่งการกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ

6. ตำแหน่งทางสังคมและบทบาท (Social position) ทำให้คนเรารับรู้ สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

7. วัฒนธรรม (Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไร แตกต่างกัน

8. สภาพทางอารมณ์ของผู้รับรู้ (Emotion) สภาพจิตใจ เช่น ภาวะ เครียด เจ็บป่วย ท้อแท้ สิ้นหวัง ทำให้การแปลความหมายกับสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างจากผู้ที่มี อารมณ์แจ่มใสทำให้การรับรู้ต่างกัน

9. ความสนใจ ถ้าบุคคลสนใจต่อสิ่งใดจะตั้งใจแน่วแน่และพิจารณาสิ่งนั้น อย่างถี่ถ้วน ซึ่งจะทำให้แปลความหมายถี่ถ้วนยิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Rights Reserved

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

1. เพศ เนื่องจาก เพศแสดงถึงความแตกต่างทางชีวภาพของบุคคล ซึ่ง มีผลต่อพฤติกรรม สติปัญญา และการรับรู้

2. อายุ มีผลต่อการรับรู้ เนื่องจากอายุมีความสัมพันธ์กับระดับ การพัฒนาการของผู้รับรู้

3. ประสบการณ์ต่าง ๆ ในอดีต เมื่อมีอายุมากขึ้นย่อมตัดใจหาทางเลือกที่ดี บุคคลที่อายุแตกต่างกันจะมีความสามารถในการรับรู้แตกต่างกัน นอกจากนี้อายุจะส่งผลถึงความแตกต่างในการแสดงออกของพฤติกรรมที่เกิดจากการรับรู้ การมองปัญหา การตัดสินใจ การใช้เหตุผล และการตัดสินใจในการแสดงออกของแต่ละบุคคล

4. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาสติปัญญา การคิด อ่าน ความรู้ และความเข้าใจ ส่งผลให้บุคคลมีความสามารถในการคิด และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจสิ่งแวดล้อม และปฏิกิริยาของบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การศึกษา เป็นสิ่งเกื้อหนุนการรับรู้และมีผลต่อพฤติกรรม และการรับรู้ต่าง ๆ ของบุคคล กล่าวคือ ช่วยพัฒนาการรับรู้ในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับตนเอง ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีโอกาสแสวงหาสิ่งที่ เป็นประโยชน์ วิธีคิดวิเคราะห์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งเรียนรู้

Kaiser (2000 : 191 - 212) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญสำหรับขอบเขตการเรียนรู้ประกอบด้วย 8 ประการ ซึ่งแต่ละปัจจัยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ ผู้นำเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์และวัฒนธรรมองค์กรและมีงานวิจัยแสดงว่าภาระผู้นำส่งผลต่อการปฏิบัติงานต่อองค์กร ภาวะผู้นำมีผลมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ในองค์กรผู้นำควรให้ความสนใจต้องมองไปถึงสภาพแวดล้อมและปัญหาที่สำคัญแล้วจึงทำการตัดสินใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรผู้นำต้องตระหนักและรับรู้เกี่ยวกับปัญหา เป้าหมาย พันธกิจ และการสนับสนุนที่จูงใจให้สมาชิก ผู้นำขององค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องสร้างวิสัยทัศน์และบทบาทของกระบวนการเรียนรู้ต้องมีการเก็บรวบรวมเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ผู้นำต้องเป็นผู้สนับสนุนและเป็นผู้มีความเป็นเลิศต่อการเรียนรู้ขององค์กรโดยตรง

2. วัฒนธรรมองค์กร เป็นวัฒนธรรมมีผลต่อการปฏิบัติการขององค์กรมีผลต่อเนื่องที่สำคัญ เป็นสาเหตุของความรู้สึกสะสมเกี่ยวความมุ่งหมายที่กำหนดขึ้น ความมุ่งหมายนี้เป็นผลในการวางโครงสร้าง จุดมุ่งหมายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม เป็นการต่อต้านการเรียนรู้ ที่ส่งเสริมการเสี่ยงการสร้างความคิดใหม่รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางวัฒนธรรม องค์กรแห่งการเรียนรู้มีลักษณะการเรียนรู้ ได้แก่ สมาชิกขององค์กรรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ร่วมกัน วิธีการปฏิบัติหรือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

บรรทัดฐานของความซื่อตรง และความน่าเชื่อถือ ความเปลี่ยนแปลงการทดลองการกล้าเสี่ยงทรัพยากรต่าง ๆ นำมาใช้การเรียนรู้ ความแตกต่างในการเรียนรู้เป็นเรื่องที่น่าพอใจความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายถูกมองว่า คือ โอกาสอันดีและคุณภาพของชีวิตการปฏิบัติงานจะได้รับการสนับสนุน

3. วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธ์ศาสตร์ คือ สิ่งที่ผู้นำและสมาชิกเชื่อว่าเป็นความมุ่งหมาย ทิศทางและจุดประสงค์ ยุทธศาสตร์เป็นวิธีการการวางแผนองค์กรให้เกิดความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและยังเป็นการวางโครงสร้าง จุดประสงค์ ยุทธศาสตร์ เป็นวิธีการวางแผนองค์กรให้เกิดความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

4. การดำเนินงานด้านการจัดการ ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ผู้นำต้องแสวงหาความรู้อยู่เสมอ แล้วนำความรู้มาใช้ในการจัดการภายในองค์กร ต้องร่วมปฏิบัติงานกับสมาชิกเพื่อการบริการและการสื่อสารแบบเปิดที่มีประสิทธิผลด้วยวิธีการสอบถาม แลกเปลี่ยน ข้อมูลสารสนเทศ และมีแนวปฏิบัติการใหม่ ๆ

5. โครงสร้างองค์กร เป็นผลเปี่ยมไปด้วยพลังต่อพฤตกรรมของแต่ละบุคคล ในระบบหนึ่งความเปลี่ยนแปลงภายใต้โครงสร้างสามารถทำให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้ โครงสร้างระบบเปิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นการเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ โครงสร้างเป็นแบบรูปแบบระหว่างความสัมพันธ์ในองค์กรประกอบที่สำคัญของระบบและการลื่นไหลของระบบ

6. ระบบองค์กร ระบบประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลงาน ทั้งสามองค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันจะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งมิได้

7. บรรยากาศในการทำงาน เป็นองค์ประกอบางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้รับผลกระทบโดยภาวะทางองค์กร เช่น ระบบ โครงสร้าง พฤติกรรมของผู้บริหาร บรรยากาศ คือ ความประทับใจ ความคาดหวังและอารมณ์ของสมาชิก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

8. การจูงใจ มีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานและการสร้างความพึงพอใจในองค์การเป็นความสำคัญขั้นปฐมภูมิในการเสริมสร้างสติปัญญา ความคิด สร้างสรรค์ ความขยันและความเห็นอกเห็นใจ องค์กรแห่งการเรียนรู้ถูกกำหนดโดยการส่งเสริมการจูงใจภายในที่ช่วยสร้างความสามารถในการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางสมองซึ่งตีความหรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้า โดยอาศัยประสบการณ์เดิมหรือการเรียนรู้หรือความคิด แล้วมีการแสดงออกถึงความรู้และความเข้าใจจากการตีความนั้น ๆ องค์ประกอบที่ส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันนั้นจะขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้ลักษณะทางด้านจิตวิทยา สภาพแวดล้อมในขณะนั้น และคุณสมบัติของสิ่งเร้าซึ่งการรับรู้จะเป็นขั้นตอนแรกของการเกิดพฤติกรรม การรับรูนั้นก็มีความสำคัญต่อทัศคติอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันก็จะมีส่วนทำให้บุคคลมีทัศนคติที่แตกต่างกันได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้

ความเป็นมาขององค์การแห่งการเรียนรู้

ในโลกยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน และทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่องอันมีสาเหตุมาจากกระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้โลกของการทำงานได้มีการเปลี่ยนแปลงไป สังคมในรูปแบบใหม่ ทำให้คนได้เข้ามามีส่วนร่วมในสังคมมากขึ้น ดังนั้นการที่เราจะพัฒนาองค์การเพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขันและสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน คือต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนหรือพนักงานภายในองค์การเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เมื่อองค์การมีวิสัยทัศน์การทำงานที่ชัดเจนก็จะต้องถ่ายทอดลงไปสู่ผู้ปฏิบัติและเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ของพนักงานภายในองค์การ เพื่อพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ต่อไป

Argyris and Schon (1978) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) Argyris เป็นศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard ส่วน Schon เป็นศาสตราจารย์ด้านปรัชญาแห่ง Massachusetts Institute of Technology (MIT) ทั้งสองท่านได้ร่วมกันเขียนหนังสือเรื่อง Organizational Learning : A Theory of Action Perspective ขึ้นในปี ค.ศ. 1978 ซึ่งถือกันว่าเป็นตำราเล่มแรกขององค์กรแห่งการเรียนรู้ หนังสือเรื่อง Organizational Learning นี้กล่าวถึงการเรียนรู้ทั้งหลายที่เกิดขึ้นในองค์กร Argyris สนใจศึกษาด้านการเรียนรู้ของบุคคลในองค์กรมาเป็นเวลานานกว่า 40 ปี แต่เนื่องจากงานเขียนของเขาค่อนข้างเป็นวิชาการที่อ่านและเข้าใจยาก จึงไม่ค่อยเป็นที่นิยมแพร่หลายนัก ส่วนคำว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้ใช้เป็นครั้งแรกในหนังสือที่ Hayes เป็นบรรณาธิการและเผยแพร่อยู่ในอเมริกา และในหนังสือที่ Pedler เป็นบรรณาธิการเผยแพร่ในอังกฤษเมื่อปี ค.ศ. 1988 ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 Senge (1990) ศาสตราจารย์ของ Massachusetts Institute of Technology (MIT) ได้เขียนผลงานคือ หนังสือ The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization โดยใช้คำว่า Learning Organization แทนคำว่า Organizational Learning หนังสือเล่มนี้ได้สร้างความเข้าใจในเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นอย่างมากจนเป็นที่นิยมและแพร่หลายอย่างกว้างขวาง Senge ได้จัดตั้งศูนย์ศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้นที่ Sloan of Management, MIT. และได้จัดการประชุมปฏิบัติการ ให้แก่บริษัทและองค์กรชั้นนำต่าง ๆ ในปี ค.ศ. 1994 Senge (1994) ได้ออกหนังสือเชิงปฏิบัติการเล่มหนึ่งชื่อ The Fifth Discipline Fieldbook : Strategies and Tools for Building a Learning Organization เพื่อให้ข้อแนะนำและสนับสนุนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ ในองค์กร และในปี ค.ศ. 1998 Senge (1998) ได้ออกหนังสืออีกเล่มหนึ่ง ชื่อ The Fifth Discipline Challenge : Mastering the Twelve Challenges to Change in Learning Organization ในปัจจุบันมีหนังสือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

เกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) มากกว่า 170 เล่ม และยังมีงานวิจัย บทความเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้อีกมากมาย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสนใจที่มีต่อแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีแนวโน้มสูงขึ้นตามลำดับ

ภัทรกร ชูหุ่นเจริญ (2549 : 26) ได้กล่าวว่า แนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ได้มีการนำมาใช้ปฏิบัติอย่างแพร่หลายทั้งในและต่างประเทศ สำหรับประเทศไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด เป็นองค์กรแรกที่นำแนวคิดเรื่องนี้มาใช้ ต่อมาการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้มีการนำไปใช้และนำไปขยายผลอย่างกว้างขวาง ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กรมชลประทาน กรมป่าไม้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอดว๊านซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

ความหมายของการเรียนรู้

การเรียนรู้ (Learning) โดยทั่วไป หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเนื่องมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเกิดทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการเรียนรู้ไว้ ดังนี้

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ (2550 : 19) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจำแนกได้ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ การเรียนรู้ที่สมบูรณ์จะต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ด้าน ซึ่งมิใช่การเปลี่ยนแปลงเพียงพฤติกรรมภายนอกที่เรามองเห็นด้วยตาอย่างเดียว แต่ยังรวมไปถึงพฤติกรรมอันประกอบด้วยกระบวนการทางจิตใจ เช่น ความนึกคิดความสามารถทางสมอง และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นต้น

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545 : 70) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า หมายถึง เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ทั้งที่มีลักษณะแสดงออกและซ่อนเร้น ซึ่งมีผลมาจากการฝึกอบรมและ ยังเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าว ค่อนข้างถาวร

จากการที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้นั้น สามารถสรุปได้ว่าการเรียนรู้คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทั้งพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมอันประกอบด้วยกระบวนการทางจิตใจ โดยจำแนกได้เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้

จากการค้นคว้าวรรณกรรมของผู้ศึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ซึ่งจากการประมวลความหมายของนักวิชาการแต่ละท่านสามารถแสดงได้ ดังนี้

Seng (1990) ให้คำนิยามองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ว่าหมายถึงองค์การที่บุคลากรสามารถขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานได้ตามที่ปรารถนาอย่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

ต่อเนื่อง เป็นองค์การที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ เป็นองค์การที่เปี่ยมไปด้วยแรงบันดาลใจ และเป็นองค์การที่บุคลากรเรียนรู้ร่วมกันอย่างไม่มีวันสิ้นสุด

Marquardt and Reynolds (1994 : 22) กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มีบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ของทั้งบุคคลและของกลุ่มให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและสอนให้บุคลากรเกิดกระบวนการคิด การวิพากษ์วิจารณ์ เพื่อให้เข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอยู่ในแต่ละตัวบุคคล ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเรียนรู้ในสิ่งที่ผิดพลาด เช่นเดียวกับเรียนรู้ในความสำเร็จ

วิจารณ์ พาณิช (2545 : 8) ได้ให้ความหมายว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ทำงานผลิตผลงานไป พร้อม ๆ กับเกิดการเรียนรู้ สั่งสมความรู้ และสร้างความรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน พัฒนาวิธีทำงานและระบบงานขององค์กรไปพร้อม ๆ กัน โดยผลลัพธ์ (Output) ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือผลงานตามภารกิจที่กำหนด การสร้างศาสตร์หรือสร้างความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจขององค์กรนั้น รวมทั้งการสร้างคน อันได้แก่ ผู้ที่มาปฏิบัติงานในองค์กร หรือมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์กร จะเกิดการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้แบบบูรณาการโดยอาศัยการทำงานเป็นฐาน นอกจากนี้องค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีลักษณะเป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของพัฒนาการด้านต่าง ๆ คล้ายมีชีวิต มีผลงานดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพและการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งมีบุคลิกขององค์กร ในลักษณะที่เรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร

สุรพงษ์ เอื้อศิริพรฤทธ์ (2547 : 35) ได้ให้ความหมาย องค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า หมายถึงองค์กรที่มีการดำเนินการหรือส่งเสริมให้บุคคล ทีมงาน หรือกลุ่มในองค์กรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อปรับเปลี่ยนตนเอง แล้วนำพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยกระบวนการเรียนรู้ต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม (2548 : 29) ได้สรุปความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่ปิดโอกาส มีการส่งเสริม จูงใจให้สมาชิกหรือบุคลากรในองค์การมีการศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตน โดยวิธีการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับเปลี่ยนพัฒนาองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

ยุรพร ศุทธรัตน์ (2552 : 24) ให้ความหมายขององค์การแห่งเรียนรู้ว่า เป็นองค์การที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยผ่านสมาชิกขององค์การทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม จากภายในและภายนอกองค์การ เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งความได้เปรียบและความอยู่รอด

จากการที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ ไว้นั้นสามารถสรุปได้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่บุคลากรสามารถขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานตามที่ปรารถนาได้อย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้บุคคลทีมงาน หรือกลุ่มในองค์การได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เพื่อปรับเปลี่ยนตนเองแล้วนำพัฒนา องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกันขององค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

แนวคิดการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Peter M. Senge

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548 : 106) ได้อธิบายว่า Senge เป็นผู้เผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “Learning Organization.” และต่อมาได้นำเสนอวินัย 5 ประการ ไว้ในหนังสือ The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization ที่เรียกว่า “แบบฝึกฝนการเรียนรู้” ถือว่าการเรียนรู้ไม่เกี่ยวกับการได้รับข้อมูล การเรียนรู้เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเพิ่มสมรรถนะขององค์กรเพื่อจะทำในสิ่งซึ่งไม่เคยสามารถทำได้ในอดีต ดังนั้นการเรียนรู้จึงสำคัญในการลงมือปฏิบัติ ในขณะที่การให้ข้อมูลหรือสารสนเทศนั้นไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติข้อตกลงเบื้องต้นเชิงหลักการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ก็คือขุมพลังในการเรียนรู้ของแต่ละคนที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นได้ จะทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้นโดยอัตโนมัติ

Senge (1990 : 31) ผู้เชี่ยวชาญในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้กล่าวไว้ว่าการที่จะสร้างหรือพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ได้นั้นองค์การต้องสร้างวินัย 5 ประการ (the fifth discipline) ขึ้นมาเพื่อให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องทั่วทั้งองค์การ วินัย 5 ประการ ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) การมีแบบแผนความคิด (Mental Models) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) และการคิดเชิงระบบ (System Thinking)

1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้

การเป็นบุคคลที่รอบรู้ หมายถึงการรู้แบบ “รู้แจ้ง” ขั้นมืออาชีพในงานที่ทำองค์กรจะเรียนรู้ได้ ก็โดยอาศัยการเรียนรู้ของแต่ละคน แม้ว่าการเรียนรู้ของแต่ละคนไม่สามารถเป็นประกันการเรียนรู้ขององค์กรได้ แต่หากแต่ละคนไม่เรียนรู้แล้วก็ไม่มีทางที่การเรียนรู้ขององค์กรจะเกิดขึ้นได้

การเรียนรู้ขององค์กรจะเกิดขึ้น เมื่อบุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้คนที่จะเรียนรู้ได้ดี ก็ต่อเมื่อเขาได้เรียนในสิ่งที่รักหรืองานในสิ่งที่ตนชอบ จะทำให้เกิดความสนุกในการทำงาน เกิดการทุ่มเทและเรียนรู้ที่จะพัฒนาให้เกิดความเป็นเลิศในที่สุด ทั้งนี้ต้องมีแรงกระตุ้นที่ดี มีที่ปรึกษาที่ดี และมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ดึงดูดให้อยากทำงานและเรียนรู้ (Senge, 1990)

คุณสมบัติของบุคคลที่จะพัฒนาการเรียนรู้ให้เป็น Personal Mastery มีดังต่อไปนี้ (ปราณี จิตวิบูลย์, 2551 : 13)

1) การมีมาตรฐานในการทำงานสูง (High Standard, Stretch Targets) การตั้งเป้าหมายในการทำงานที่สูงขึ้น จะทำให้เกิดความพยายาม ความท้าทายที่จะทำให้สำเร็จ ภายใต้ความพยายามจะทำให้เกิดการค้นพบวิธีการทางเลือกใหม่ ๆ เพื่อก้าวไปสู่มาตรฐานที่สูงขึ้นตลอดเวลา

2) ความเต็มใจที่จะเรียนรู้ (Willing to Learn) การเรียนรู้ที่แท้จริงของบุคคลในองค์การ ก็คือการเรียนรู้ทักษะการปฏิบัติหน้าที่ของตน เป็นการเรียนรู้โดยปริยาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

3) การเปิดใจ (Open-mind) มีความสนใจที่จะก้าวพ้นมาตรฐานการทำงานที่มีอยู่ด้วยการรับเอาแนวความคิดของบุคคลตัวอย่าง หรือกระบวนการทำงานจากภายนอกที่ทำได้ดีกว่าของตนเองเข้ามาใช้ ซึ่งจะนำไปสู่การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ

4) ความยืดหยุ่น (Flexibility) คือมีความสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ใช้เครื่องมือไฮเทคเข้ามาช่วยในการทำงาน มีกลวิธีในการปรับแผนปฏิบัติงานตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ โดยไม่ละทิ้งเป้าหมายที่ตั้งไว้

5) มีความคิดริเริ่ม (Innovation) เป็นคุณสมบัติของบุคคลที่องค์การในปัจจุบันต้องการมากที่สุด ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ที่สามารถใช้งานได้จริงส่วนใหญ่มาจากความเชี่ยวชาญความชำนาญในงานที่ทำอยู่เป็นประจำ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งสมาชิกในองค์การจะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และความชำนาญเฉพาะตัวขึ้นโดยมุ่งสู่ “การเรียนให้รู้จริง” ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนเป็นผู้เชี่ยวชาญ จะทำให้สมาชิกขององค์การสามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และรู้ถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อหน่วยงานหรือองค์กร จึงสามารถป้องกันปัญหาล่วงหน้าหรือบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญจะทำให้มีวิสัยทัศน์ที่คมชัดมากขึ้น และสามารถจะรวบรวมความมุ่งมั่นเพื่อเน้นเฉพาะเรื่องได้ เป็นการสร้างความได้เปรียบขององค์กรเพื่อสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างต่อเนื่องและเต็มที่ แต่ในความเป็นจริงองค์กรทั่วไปมักจะไม่ให้โอกาสพนักงานในการพัฒนา “ความเชี่ยวชาญเฉพาะตัว” องค์กรจึงใช้ประโยชน์จากบุคลากรไม่ได้เต็มที่

2. การมีแบบแผนความคิด

การมีแบบแผนความคิด หมายถึง การสรุปความรู้ที่ได้มาในแต่ละวันเป็นแนวคิดของตนเองแล้วนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน โดยให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยไม่ยึดติดกับความรู้หรือข้อมูลเดิมซึ่งอาจผิดพลาดหรือเปลี่ยนแปลงไปและไม่ทันเหตุการณ์ (Senge, 1990)

รูปแบบความคิดเป็นสิ่งที่ติดตัวคนอยู่ลึก ๆ ซึ่งครอบคลุมเรื่องทั่วไปในจินตนาการที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจและการปฏิบัติต่อเรื่องต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวคน ครอบครัว เพื่อนฝูง สังคม การเมือง ตลอดจนวัฒนธรรมและประสบการณ์ที่ได้รับตั้งแต่อดีตล้วนมีผลต่อรูปแบบความคิดของคน ทำให้เกิดลักษณะความคิดเฉพาะแบบ Archetype และมีพฤติกรรมเป็นไปตามที่คิด ประสบการณ์ที่โหดร้ายในอดีตทำให้ผู้นั้นมีอคติ มองโลกในแง่ร้าย มีพฤติกรรมที่ก้าวร้าวเพื่อป้องกันตัว

การใช้รูปแบบความคิดเริ่มต้นด้วยการหันกระจกเข้าหาตัวเอง สำรวจภายในความคิดการเรียนรู้ที่จะขุดเข้าไปให้พบภาพการมองโลกในใจของเรา นำมันออกมาวิเคราะห์ให้ละเอียดรวมไปถึงความสามารถในการสนทนาที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งต้องพิจาณาให้ดีระหว่างสิ่งที่เป็นคำถามหรือแรงสนับสนุน เนื่องจากความคิดที่เข้าไปครอบงำผู้อื่นอยู่ (Balancing Inquiry and Advocacy) ในฐานะผู้บริหารคุณมีหน้าที่ให้คำแนะนำให้การปรึกษา (Advocacy Skill) แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Rights Reserved

ในขณะเดียวกันก็ต้องมีทักษะในการถาม (Inquiry Skill) เพื่อให้ได้ความคิดจากผู้อื่นในการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาที่ซับซ้อมและหลากหลายเกินกว่าประสบการณ์ที่มีอยู่ องค์กรจะต้องปรับแนวคิดและวิธีการมองของผู้บริหารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อที่จะได้แปลงแนวคิดนั้นออกมาเป็นกลยุทธ์และการกระทำที่สอดคล้องกันในทิศทางเดียวกันองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคตจะตัดสินใจเรื่องสำคัญบนพื้นฐานของรูปแบบการเปลี่ยนแปลง ที่ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ร่วมกัน (Senge, 1990)

3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน

การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นวิธีการทำให้แต่ละคนเกิดวิสัยทัศน์ การหัดให้คนคิดไปข้างหน้ามองอนาคต สร้างสถานการณ์จำลองแบบต่าง ๆ คิดว่าผลที่ดี ผลที่เสีย ผลแบบกลาง ๆ น่าจะเกิดขึ้นเป็นอย่างไร แต่ละทางมีทางแก้ไขอย่างไร ความคิดเช่นนี้ควรแฝงเข้าไปในกลุ่มการทำงานให้ตัดสินใจร่วมกัน หัดให้ไปทำเป็นการบ้านแล้วนำมาคุยร่วมกัน ซึ่งการมอบหมายให้รับผิดชอบ การตัดสินใจในแต่ละเรื่องด้วยตนเองจะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันเริ่มจากมองสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นกระบวนการ มองต่อไปข้างหน้าจะเกิดอะไรขึ้น มองภาพรวมของหน่วยงานไม่ได้มองเฉพาะหน่วยของตัวเอง ซึ่งเป็นการสร้างทัศนะของความร่วมมือกันอย่างยึดมั่นของสมาชิกในองค์กรเพื่อพัฒนาภาพในอนาคต และความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความปรารถนาร่วมกันของสมาชิก องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องเป็นองค์กรที่สมาชิกทุกคนได้รับการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรจะสนับสนุนให้เกิดการรวมพลังของสมาชิกที่คาดหวังต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าต่อไปภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกัน การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันมีองค์ประกอบพื้นฐาน (กรพินธ์ ศรีสุภา, 2550 : 80) คือ

1) กระตุ้นให้แต่ละคนมีวิสัยทัศน์โดยการสร้างบรรยากาศกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ การที่องค์กรจะสร้างการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันต้องเริ่มต้นสร้างวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลขึ้นมาให้ได้ก่อนเพราะถ้าหากสมาชิกไม่มีวิสัยทัศน์เป็นของตนเองแล้วนั้น การทำงานหรือการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ก็จะเป็นไปในลักษณะที่ยินยอมปราศจากความตั้งใจและการร่วมมืออย่างจริงจัง การที่พนักงานมีวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลได้จะเกิดการร่วมมือกันทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร วิสัยทัศน์ส่วนบุคคลเป็นเรื่องของความสามารถในการสร้างภาพขึ้นในใจที่เกินกว่าความเป็นจริงโดยเกิดจากกระบวนการคิดของตัวเอง และเป็นอิสระจากอิทธิพลอื่น ๆ การที่จะนำวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลมาใช้ต้องระมัดระวังถึงเรื่องอิสรภาพส่วนบุคคลซึ่งเสรีภาพส่วนบุคคล เลือกหรือกระทำกิจการใด ๆ องค์กรส่วนใหญ่สามารถแบ่งประเภทของสมาชิกในเรื่องการมีวิสัยทัศน์ได้ 2 ประเภท คือ

1.1) สมาชิกประเภทตั้งใจจริงเพื่อปฏิบัติพันธกิจ (Commitment) จะอุทิศเวลาให้องค์กร มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่ง มีความรับผิดชอบสูง มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

1.2) สมาชิกประเภทยินยอมทำตาม (Compliance) มักจะยินยอม เชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด ทำงานภายใต้กฎเกณฑ์ที่วางไว้ ขาดความคิดสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้น มีเป้าหมายในการทำงานเพื่อรักษาตำแหน่งของตนไว้ ความคาดหวังในการเลื่อนตำแหน่ง และการทำให้เจ้านายมีความสุข มองวิสัยทัศน์เป็นเพียงการยอมรับองค์กรแบบดั้งเดิม มักให้ความสำคัญกับสมาชิกประเภทยินยอมทำตาม ผู้นำจะนิยมให้สมาชิกอยู่ภายใต้คำสั่งและการควบคุมของพวกเขา แต่ผู้นำในองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องการสมาชิกประเภทตั้งใจจริงเพื่อปฏิบัติพันธกิจเพื่อให้การเรียนรู้ในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นสิ่งที่ผู้นำต้องทำคือ การยอมรับให้สมาชิกมีอิสระในการเลือกคิดและกระทำ

2) พัฒนาวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลให้เป็นวิสัยทัศน์ร่วมกันขององค์กร ผู้นำในองค์กรต้องเลิกความคิดแบบเดิมที่ว่าวิสัยทัศน์ขององค์กรมาจากผู้นำหรือกระบวนการวางแผนในองค์กรเท่านั้น อาจเรียกได้ว่าเป็นวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Vision) หรือวิสัยทัศน์แบบทางการ (Official Vision) ผู้นำมักมองเป็นวิธีใช้แก้ปัญหาหรือเป็นยุทธศาสตร์ขององค์กร เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องขวัญกำลังใจที่ต่ำลงของสมาชิก ที่จริงแล้วขัดกับหลักการขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันนั้นต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรเป็นวิสัยทัศน์ที่ยั่งยืน ดำเนินต่อไปไม่สิ้นสุด สิ่งสำคัญที่สุดผู้นำต้องคำนึงถึง คือ ผู้นำจะต้องเต็มใจที่จะสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกับสมาชิกในองค์กร โดยไม่มองว่าวิสัยทัศน์ของผู้นำจะต้องกลายเป็นวิสัยทัศน์ขององค์กรโดยอัตโนมัติ

3) สร้างทัศนคติต่อวิสัยทัศน์ในระดับความผูกพัน (Commitment) มากที่สุด เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่สนับสนุนโดยไม่ต้องมีการควบคุมกัน สามารถสร้างได้โดยใช้การติดต่อสื่อสาร การสนทนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สมาชิกรู้สึกอิสระที่จะแสดงความฝัน หรือวิสัยทัศน์ออกมาทำให้เกิดการเรียนรู้ในการฟัง ผู้นำในองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะเปิดใจกว้าง และเต็มใจที่จะพิจารณายอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ของสมาชิก ผู้นำไม่ควรทำลายความคิดใหม่ ๆ ถ้าแนวคิดของสมาชิกได้รับการสนับสนุน สมาชิกจะมีสำนึกของความเชื่อมั่นในตนเองอย่างแท้จริง และจะมีการตอบสนองในทางบวกเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร

4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม คือ กระบวนการที่ทำให้กลุ่มสามารถพัฒนาภูมิปัญญา (Intelligence) และความสามารถ (Ability) ของกลุ่มให้เกิดมากกว่าผลรวมของภูมิปัญญาและความสามารถของสมาชิกแต่ละคน Team Learning ทำให้ความสามารถของกลุ่มเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน เพราะเป็นการประสานและพัฒนาความสามารถของทีมเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่สมาชิกต้องการอย่างแท้จริง

ทีมแห่งการเรียนรู้นั้น จะประกอบไปด้วยบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่พร้อมจะทำงานร่วมกันได้กับผู้อื่น แต่มิได้หมายความว่าคนทุกคนในองค์การจะมีความเหมาะสมที่จะทำงานร่วมกันได้ทุกคนและทุกทีม ข้อเท็จจริงนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องยอมรับ เช่นเดียวกับความพยายามที่จะทำให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ฟันเฟืองในเครื่องจักรเข้ากันได้ทั้งหมด ซึ่งมีความจำเป็นน้อยกว่าความสามารถในการประกอบฟันเฟืองทีละส่วนให้สามารถเดินเครื่องจักรทั้งเครื่องให้ทำงานได้ (ปราณี จิตวิบูลย์, 2551 : 16)

องค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยพลัง 2 ส่วน คือพลังความสามารถเฉพาะตัวของสมาชิกองค์การกับพลังกลุ่มที่เกิดจากการเสริมแรง (Synergy) ในการเรียนเป็นทีมและทำงานเป็นทีม องค์การโดยทั่วไปสมาชิกมีการทำงานโดยมีเป้าหมายไปคนละทิศละทาง ทำให้พลังความสามารถเฉพาะตัวหักลบกันเองบ้าง เสริมกันบ้าง หรือนำไปสู่เป้าหมายคนละเป้าหมายบ้างทำให้องค์การขาดพลัง ขาดประสิทธิภาพ มีผลงานน้อย หรือผลงานไม่มีคุณภาพ แต่ถ้าองค์การมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมจะเกิดพลังแห่งการเสริมแรง (Synergy) เกิดสภาพที่ 1 + 1 = 3 ซึ่งหมายความว่าจะต้องมีเครื่องมือหรือ “เข็มทิศ” สำหรับให้สมาชิกทำงานมุ่งเป้าไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งมั่นผลสำเร็จอันเดียวกัน “เข็มทิศ” ดังกล่าวคือ วิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ในสภาพดังกล่าวองค์การและสมาชิกขององค์การยังคงดำรงความแตกต่างหลากหลายอยู่แต่ใช้พลังทั้งหมดมุ่งเป้าไปสู่การทำความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ความมุ่งมั่นและพันธกิจร่วมกัน จึงเกิดพลังจากการเสริมแรงได้อย่างไม่น่าเชื่อ พลังแห่งการเสริมแรงจะไม่เข้มแข็งมากหากสมาชิกขององค์การไม่มีความแตกต่างหลากหลายต่อการสร้างพลังร่วมให้แก่องค์การ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมและการทำงานเป็นทีมหมายความว่าสมาชิกของทีมมีความต้องการซึ่งกันและกัน โดยตระหนักว่าถ้าเรียนรู้หรือทำงานเดี่ยว ๆ ตนเองอาจเรียนรู้หรือทำงานได้ผลเท่ากับ 1 หน่วย แต่ถ้าเรียนหรือทำงานเป็นทีม ตนเองจะเรียนรู้หรือผลิตผลงานได้ 1.1 หน่วย หรืออาจสูงถึง 1.5 หน่วย หรือในสถานการณ์พิเศษอาจได้ถึง 2-3 หน่วย (Senge, 1994)

5. การคิดเชิงระบบ

Senge (1990 : 135) กล่าวว่า การคิดเชิงระบบนั้น เป็นวินัยที่สำคัญ เพราะเป็นวิธีการคิด อธิบาย และทำความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยการเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ การคิดอย่างมีระบบของบุคลากรในองค์กรจึงมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ เนื่องจากเป็นกระบวนการหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นำมาบูรณาการให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ความคิดใหม่นั้นเป็นกรอบที่จะสร้างความกระจ่างในความสัมพันธ์ของเรื่องต่าง ๆ อย่างมีแบบแผน เห็นขั้นตอนของการพัฒนา เห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสามารถทำความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในภาพรวมและส่วนย่อย เปรียบเสมือนการมองเห็นภาพป่าทั้งป่า ในขณะที่ยังเห็นต้นไม้ในแต่ละต้นอีกด้วย

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548 : 108) กล่าวว่า บุคลากรทุกคนในองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องยอมรับแนวคิดเชิงระบบและสำนึกอยู่เสมอว่าการดำเนินการใด ๆ ก็ตามจะส่งผลต่อการเป็นองค์การเสมอ การดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงสิ่งใดก็ตามต้องมองในลักษณะภาพรวมเสมอถ้ามองอะไรเป็นส่วน ๆ จะมองไม่เห็นภาพรวมขององค์การไม่ว่าจะเป็นภาพในอดีต ปัจจุบันและทิศทาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ในอนาคต Schon (1983) กล่าวถึงองค์ประกอบเหล่านี้ว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติและการทบทวน การคิดเป็นระบบต้องมีผู้นำ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการที่มีกระบวนทัศน์การคิดครอบคลุมทุก ๆ แง่มุมของชีวิตในองค์กร ซึ่งรวมถึงบทบาทที่จะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ รวมทั้งโครงสร้างและวัฒนธรรมการปฏิบัติระดับการบริหารจัดการ

กล่าวโดยสรุป การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Peter M. Senge นั้นจะต้องประกอบไปด้วยวินัย 5 ประการ ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ โดยที่แนวคิดทั้ง 5 ประการนี้จะพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และเป็นหลักการที่สมาชิกภายในองค์การสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง และเรียนรู้ร่วมกับสมาชิกภายในองค์การ และนำพาองค์การไปสู่จุดหมายที่ตั้งเป้าไว้

แนวคิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

บดินทร์ วิจารณ์ (2548 : 49) ได้อธิบายว่า Michael J. Marquardt กล่าวในหนังสือ “Learning Organization Development” โดยเน้นตัวแบบการเรียนรู้ขององค์กรในเชิงระบบ (System Learning Organization Model) ที่ประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ ระบบย่อยเหล่านี้ประกอบด้วย ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ (Learning) ด้านองค์การ (Organization) ด้านคน (People) ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านเทคโนโลยี (Technology) ซึ่งเป็นการมองในลักษณะที่เป็นองค์รวม (Systems Thinking)

ระบบย่อยด้านองค์กร คน ความรู้และเทคโนโลยี เป็นสิ่งจำเป็นต่อการส่งเสริมและขยายการเรียนรู้ ส่วนการเรียนรู้ จะเป็นระบบย่อยที่แทรกซึมเข้าไปในระบบย่อยทั้ง 4 ที่เหลืออยู่โดยระบบย่อยทั้งหมดนี้ล้วนเป็นส่วนประกอบในการสร้างและบำรุงรักษาการเรียนรู้ในองค์การที่ขาดมิได้ ระบบย่อยทั้ง 5 มีความสัมพันธ์กันและเติมเต็มซึ่งกันและกัน โดยมีรายละเอียดดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. ระบบย่อยด้านการเรียนรู้

การเรียนรู้เป็นระบบย่อยหลักขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 เรื่อง ได้แก่ ระดับ (Level) ของผู้เรียน ประเภท (Types) ของการเรียนรู้ของผู้เรียน และทักษะ

1) ระดับของการเรียนรู้ ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีการเรียนรู้ 3 ระดับที่แตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

1.1) การเรียนรู้ในระดับปัจเจกบุคคล (Individual Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลง ด้านทักษะ ความรู้ เจตคติ และค่านิยมที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล อันเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการสังเกต และจากการศึกษาโดยอาศัยเทคโนโลยี

1.2) การเรียนรู้ในระดับกลุ่มหรือทีม (Group/Team Learning) หมายถึง การเพิ่มขึ้นของความรู้ ทักษะ และสมรรถนะภายในกลุ่ม ซึ่งสำเร็จลงได้ด้วยการกระทำของกลุ่มนั่นเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

1.3) การเรียนรู้ในระดับองค์กร (Organization Learning) เป็นการยกระดับอัจฉริยภาพ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มาจากการมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กร

2) ประเภทของการเรียนรู้ การเรียนรู้ของระบบย่อยด้านการเรียนรู้มี 3 ประเภท ซึ่งมีความสำคัญและมีคุณค่า ต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นอย่างมาก ได้แก่

2.1) การเรียนรู้เชิงปรับตัว (Adaptive Learning) จะเกิดขึ้นเมื่อเราคิดพิจารณา ทบทวนถึงประสบการณ์ในอดีตถึงผลดีผลเสียและปรับเปลี่ยนพัฒนาให้ดีขึ้นเพื่อนำมาปรับแต่งการกระทำในอนาคต

2.2) การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ (Anticipatory Learning) คือกระบวนการแสวงหา ความรู้โดยการคาดคิด จินตนาการเกี่ยวกับอนาคตในหลาย ๆ ลักษณะ (เป็นวิธีการที่พัฒนาจากวิสัยทัศน์ ไปสู่การกระทำและการพิจารณาไตร่ตรอง) วิธีการเรียนรู้แบบนี้เป็นการหลีกเลี่ยงประสบการณ์และผลลัพธ์ในทางลบที่อาจเกิดขึ้น โดยการวินิจฉัยแยกแยะโอกาสที่ดีที่สุดสำหรับอนาคตและกำหนดแนวทางเพื่อให้บรรลุผลในอนาคตนั้น

2.3) การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Action Learning) หมายถึง การสืบหาและพิจารณา ไตร่ตรองเกี่ยวกับความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน และนำเอาความรู้นั้นไปใช้พัฒนาบุคคลกลุ่มและองค์การ โดยให้ลงมือปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริง

3) ทักษะสำหรับการเรียนรู้ในองค์การ ทักษะสำหรับระบบย่อยด้านการเรียนรู้มี 5 ประเภท ได้แก่

3.1) การคิดเชิงระบบ (System Thinking) เป็นโครงร่างทางแนวความคิดแบบหนึ่ง สำหรับทำให้แบบแผนต่าง ๆ สมบูรณ์ชัดเจนขึ้น และจะช่วยกำหนดได้ว่า ทำอย่างไรถึงจะเปลี่ยนแปลงแบบแผนพวกนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2) รูปแบบความคิด (Mental Models) คือข้อสันนิษฐานที่ฝังลึกอยู่ในความคิดที่มีอิทธิพลต่อทัศนะและการกระทำต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น รูปแบบความคิดหรือจินตนาการที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ การทำงาน หรือความรักในองค์การจะมีอิทธิพลต่อปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับความคิดเหล่านั้น

3.3) การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) จะบ่งชี้ถึงความชำนาญระดับสูงสูง เรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือทักษะใดทักษะหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยความผูกพันต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่จะนำไปสู่ความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญในงานที่ทำเป็นพิเศษ

3.4) การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง (Self-directed Learning) คือการที่ทุกคนตระหนักถึงและมีความรับผิดชอบในฐานะผู้เรียนคนหนึ่งที่มีความกระตือรือร้น ทั้งนี้องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบชี้นำตนเองจะประกอบไปด้วย การรู้จักลักษณะในการเรียนรู้ของตนเองความสามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

ในการประเมินความต้องการ และสมรรถนะของตนเอง และการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ทางธุรกิจเข้ากับความจำเป็นในการเรียนรู้

3.5) การเสวนา (Dialogue) หมายถึงการฟังและการสื่อสารระดับสูงระหว่างบุคคล ซึ่งต้องอาศัยการสำรวจประเด็นต่าง ๆ อย่างอิสระและสร้างสรรค์ และต้องอาศัยความสามารถในการฟังอย่างครุ่นคิดพิจารณาเวลาที่ผู้อื่นทักท้วงความเห็นของเรา นอกจากนี้เราก็ต้องมองให้ออกว่าแบบแผนต่าง ๆ ของการมีปฏิสัมพันธ์ในทีมอาจส่งเสริมหรือบ่อนทำลายการเรียนรู้ได้ การเสวนาเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างการเชื่อมโยงและการประสาน การเรียนรู้และการปฏิบัติในที่ทำงาน

2. ระบบย่อยด้านองค์กร

ระบบย่อยด้านองค์กร คือ การกำหนดให้กลุ่มคนมาทำ งานร่วมกันอย่างมีแบบแผน มีกระบวนการต่าง ๆ เกิดขึ้นและดำเนินต่อไป อีกทั้งยังเป็นระบบย่อยอันหนึ่งขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มิติหรือองค์ประกอบที่สำคัญ 4 อย่าง ของระบบย่อยนี้ ได้แก่ วิสัยทัศน์ (Vision) วัฒนธรรม (Culture) กลยุทธ์ (Strategy) และโครงสร้าง (Structure)

1) วิสัยทัศน์ คือสิ่งที่รวมเอาความหวัง เป้าหมายและทิศทางใน อนาคตของบริษัทไว้ด้วยกัน ซึ่งเปรียบเสมือนภาพจินตนาการขององค์กรที่ถูกก่อร่างขึ้นภายใน องค์กรจากนั้นมันก็จะถูกส่งผ่านออกไปนอกองค์กร วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้จะค้ำจุนวิสัยทัศน์ของบริษัท ส่วนการเรียนรู้และผู้เรียนในองค์กรนั้นก็จะสร้างผลิตภัณฑ์ และบริการใหม่ ๆ ที่ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

2) วัฒนธรรม หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ วิธีปฏิบัติ พิธีการและประเพณีขององค์กร ซึ่งมีส่วนช่วยในการวางรูปแบบของพฤติกรรมและการรับรู้ตามสมัยนิยมของคนในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรขององค์กรแห่งการเรียนรู้ก็คือ วัฒนธรรมที่ยอมรับว่าการเรียนรู้มีความสำคัญต่อความสำเร็จทางธุรกิจอย่างแท้จริง และการเรียนรู้ก็ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่การงานทุกอย่างในองค์กร วัฒนธรรมที่มีคุณค่าและปรับเปลี่ยนได้โดยง่ายนี้จะสร้างความสัมพันธ์และเพิ่มพูนการเรียนรู้โดยการสนับสนุนค่านิยมต่าง ๆ เช่น การทำงานเป็นทีมการบริหารจัดการตนเอง การเอื้ออำนาจและการแบ่งปัน ซึ่งตรงข้ามกับโครงสร้างแบบราชการที่เข้มงวดและปกป้องตัวเอง

3) กลยุทธ์ จะสัมพันธ์กับแผนการปฏิบัติ วิธีการ กลวิธี และขั้นตอนที่จะทำให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้กลยุทธ์ต่าง ๆ จะทำให้เกิดทั้งการเรียนรู้ การถ่ายโอน และการนำ การเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างดีที่สุดในทุก ๆ ปฏิบัติการของบริษัท

4) โครงสร้าง จะประกอบด้วยแผนก ฝ่าย ระดับและองค์ประกอบต่าง ๆ ของบริษัท โครงสร้างขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะเป็นแบบแบนราบ (Flat) ไม่มีขอบเขต ที่จำกัดและมีความคล่องตัวสูง ซึ่งเป็นผลให้มีการติดต่อการไหลเวียนของข้อมูลความรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานและความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปด้วยดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

3. ระบบย่อยด้านคน

ระบบย่อยด้านคน คือระบบที่ประกอบไปด้วย ผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้า หุ้นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพลายเออร์และผู้ขาย รวมถึงชุมชนที่อยู่แวดล้อมซึ่งทุกกลุ่มมีคุณค่าต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ และต้องได้รับการมอบอำนาจ และการเรียนรู้เช่นเดียวกัน

1) ผู้จัดการและผู้นำ (Manager and Leaders) ต้องเป็นผู้ฝึกสอนเป็นพี่เลี้ยงและเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น และที่สำคัญที่สุดคือ ต้องสร้างและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้กับคนรอบข้าง

2) พนักงาน (Employee) จะได้รับการมอบอำนาจและความคาดหวังว่าจะได้เรียนรู้ อีกทั้งยังมีการวางแผนเกี่ยวกับสมรรถนะในอนาคต กล้าที่จะเสี่ยงและลงมือปฏิบัติการรวมถึงต้องแก้ปัญหาเป็น

3) ลูกค้า (Customer) จะมีส่วนร่วมในการระบุความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการรวมถึงการฝึกอบรมถือได้ว่ามีส่วนร่วมในการเชื่อมต่อการเรียนรู้ขององค์การ

4) หุ้นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Partners and Alliances) จะได้ประโยชน์จากการแบ่งปันสมรรถนะและความรู้

5) ซัพพลายเออร์และผู้ขาย (Supplier and Venders) จะได้รับการฝึกอบรมและมีบทบาทร่วมในโปรแกรมการสอบต่าง ๆ

6) ชุมชน (Community) อันได้แก่ กลุ่มต่าง ๆ ทางสังคม ทางเศรษฐกิจและการศึกษา ซึ่งจะมีส่วนในการให้และรับการเรียนรู้

4. ระบบย่อยด้านความรู้

ระบบย่อยด้านความรู้ของการเรียนรู้ขององค์กรนี้ จะบริหารจัดการความรู้ ต่าง ๆ ขององค์กร ประกอบไปด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ (Data Mining) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้

การนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ประสบความสำเร็จจะนำทางความรู้ไปอย่างเป็นระบบและใช้ เทคโนโลยีอย่างสอดคล้องกัน ประกอบด้วยขั้นตอน 6 ประการ คือ

1) การแสวงหาความรู้ (Acquisition) คือการสะสมข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร

2) การสร้างความรู้ (Creation) ความรู้ใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นโดยอาศัยกระบวนการมากมายที่แตกต่างกันออกไปเริ่มตั้งแต่นวัตกรรมไปจนถึงการวิจัยที่ซับซ้อนที่ต้องอาศัยความวิริยะอุตสาหะ นอกจากนี้อาจเกิดจากความสามารถในการมองเห็นการเชื่อมโยงใหม่ ๆ และการผนวกองค์ประกอบของความรู้ที่เคยรู้มาแล้วเข้ากับการให้เหตุผลเชิงอุปมัยอันซับซ้อนด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

3) การจัดเก็บความรู้ (Storage) หมายถึง การเข้ารหัส (Coding) และการเก็บรักษาความรู้ที่มีค่าขององค์กรเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้โดยง่ายในทุกเวลาและทุกสถานที่

4) การวิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ (Analysis and Data Mining) จะเกี่ยวข้องกับเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล การปรับโครงสร้าง การทำความรู้คงคลังและการทำให้ข้อมูลถูกต้อง ส่วนการทำเหมืองความรู้ จะทำให้องค์กรสามารถค้นหาความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ได้สมบูรณ์ขึ้น

5) การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ (Transfer and Dissemination) คือการเคลื่อนย้ายข้อมูลและความรู้ทั้งองค์กร (ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา) ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการใช้เครื่องมือ หรือแม้กระทั่งการใช้คนก็ตาม

6) การประยุกต์ใช้ และการทำให้ข้อมูลถูกต้องเที่ยงตรง (Application and Validation) คือการใช้และการประเมินความรู้โดยคนในองค์กร เป็นการเอาความรู้และประสบการณ์อันมีค่าขององค์กรมาใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง

5. ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี

ระบบย่อยด้านเทคโนโลยีจะประกอบด้วย เครือข่ายเทคโนโลยีและเครื่องมือทางข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้คนในองค์กรเข้าถึงความรู้และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยจะรวมไปถึงตัวระบบและกระบวนการทางเทคโนโลยีตลอดจนโครงสร้างของความร่วมมือที่จะทำให้เกิดทักษะในการประสานงาน การสอนงานและทักษะเกี่ยวกับความรู้ด้านอื่น ๆ ระบบย่อยนี้ยังครอบคลุมถึงการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการในการเรียนรู้ที่ก้าวหน้าไปอย่างมาก อาทิ การใช้ตัวแบบจำลอง (Simulation) การประชุมทางไกล (Computer Conferencing) ตลอดจนการแลกเปลี่ยนและลงความเห็นร่วมกัน เครื่องมือต่าง ๆ เหล่านี้อาจกล่าวได้ว่าเป็น “ทางด่วนความรู้ (Knowledge Freeways)” ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการจัดการความรู้ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย เทคโนโลยี 2 ด้าน ได้แก่

1) เทคโนโลยีสำหรับจัดการความรู้ (Technology for Managing Knowledge) หมายถึง เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่รวบรวมกำหนดรหัส จัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลทั่วไปทั้งองค์การและทั่วโลก

2) เทคโนโลยีสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้ (Technology for Enhancing Knowledge) จะเกี่ยวกับการนำเอาวีดีทัศน์ โสตทัศน์ และการฝึกอบรมแบบสื่อผสมผสาน (Computer-Based Multimedia) มาใช้ประโยชน์เพื่อถ่ายทอด และพัฒนาความรู้และทักษะของคนในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

กล่าวโดยสรุป Michael J. Marquardt จะมุ่งเน้นตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านของการคิดเชิงระบบ ที่ประกอบไปด้วยระบบย่อยรวม 5 ระบบ ได้แก่ ระบบย่อย ด้านการเรียนรู้ระบบย่อย ด้านองค์กร ระบบย่อยด้านคน ระบบย่อยด้านความรู้ และระบบย่อยด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

Kaiser. (2000) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญสำหรับขอบเขตการเรียนรู้จากภายนอกคือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรม พันธกิจและยุทธศาสตร์ โครงสร้างและการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากขอบเขตการเรียนรู้จากภายนอก ได้แก่ การดำเนินงานด้านการจัดการ ระบบองค์การ บรรยากาศในการทำงาน และการจูงใจ ซึ่งแต่ละปัจจัยได้กำหนดสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ ผู้นำเป็นผู้กำหนดยุทธศาสตร์และวัฒนธรรมองค์การ และมีงานวิจัยที่แสดงว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ ภาวะผู้นำมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ในองค์การ ผู้นำควรให้ความสนใจ ต้องมองไปถึงสภาพแวดล้อมและปัญหาที่สำคัญ แล้วจึงทำการตัดสินใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การ ผู้นำต้องตระหนัก และรับรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจและการสนับสนุนที่จูงใจสมาชิก ผู้นำขององค์การแห่งการเรียนรู้ต้องสร้างวิสัยทัศน์ในการเรียนรู้ผู้นำเป็นนักออกแบบ เพราะผู้นำต้องสร้างวิสัยทัศน์และบทบาทของกระบวนการเรียนรู้ ต้องมีการเก็บรวบรวมเครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ผู้นำต้องเป็นผู้สนับสนุนและเป็นผู้มีความเป็นเลิศต่อการเรียนรู้ขององค์การโดยตรง

2. วัฒนธรรมองค์การ วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติการขององค์การ มีผลต่อเนื่องที่สำคัญ เป็นสาเหตุของความรู้สึกสะสมเกี่ยวกับความมุ่งหมายที่กำหนดขึ้น ความมุ่งหมายนี้เป็นผลในการวางโครงสร้าง จุดมุ่งหมายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขององค์การวัฒนธรรมขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม เป็นการต่อต้านการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการกล้าเสี่ยง การสร้างความคิดใหม่รวมถึงกาเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้มีลักษณะการเรียนรู้ ได้แก่ สมาชิกขององค์การรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ร่วมกัน วิธีปฏิบัติหรือบรรทัดฐานของความซื่อตรง และความน่าเชื่อถือ ความเปลี่ยนแปลงการทดลอง การกล้าเสี่ยง ทรัพยากรต่าง ๆ นำมาใช้ในการเรียนรู้ ความแตกต่างในการเรียนรู้เป็นเรื่องที่น่าพอใจ ความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายถูกมองว่าคือโอกาสอันดี และคุณภาพของชีวิตการปฏิบัติงานจะได้รับการสนับสนุน

3. พันธกิจและยุทธศาสตร์ พันธกิจ คือ สิ่งที่ผู้นำและสมาชิกเชื่อว่าเป็นความมุ่งหมายที่สำคัญขององค์การ การกำหนดพันธกิจเป็นบ่อเกิดของความมุ่งหมาย ทิศทางและจุดประสงค์ ยุทธศาสตร์เป็นวิธีการวางแผนองค์การให้เกิดความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและยังเป็นการวางโครงสร้างจุดประสงค์และจุดมุ่งหมายในพันธกิจด้วย ซึ่งยุทธศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจองค์การ เพราะเป็นการวางแนวทางการจัดการสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอก และเป็นการสำรวจถึงดุลยภาพภายในองค์การระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

4. การดำเนินงานด้านการจัดการ ในองค์การแห่งการเรียนรู้ผู้นำต้องแสวงหาความรู้อยู่เสมอ แล้วนำความรู้มาใช้ในการจัดการภายในองค์การ ต้องร่วมปฏิบัติงานกับสมาชิกเพื่อการบริการและการสื่อสารแบบเปิดที่มีประสิทธิผลด้วยวิธีการสอบถาม การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ และมีแนวปฏิบัติการใหม่ ๆ ผู้นำควรใช้ระบบการสื่อสาร ระบบให้ความดีความชอบและระบบความคิดที่จูงใจและสนับสนุนให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวก รวมทั้งยังต้องรับผิดชอบในการควบคุมและแก้ไขปัญหาที่เกิดมาจากการวางแผนและรับผิดชอบต่อการกำหนดโครงสร้างการสร้างงาน การจัดการบุคลากร การวางแผน และการกำหนดวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยในการจัดการทรัพยากรมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์ในองค์การ

5. โครงสร้างองค์การ โครงสร้างองค์การเป็นอิทธิพลที่เปี่ยมไปด้วยพลังต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในระบบหนึ่งความเปลี่ยนแปลงภายใต้โครงสร้างสามารถทำให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้ โครงสร้างระบบเปิดขององค์การแห่งการเรียนรู้เป็นการเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ โครงสร้างเป็นรูปแบบระหว่างความสัมพันธ์ในองค์ประกอบที่สำคัญของระบบและการลื่นไหลของระบบ แต่ต้องคำนึงถึงทัศนคติ ความเข้าใจ และแนวทางในการตัดสินใจ ซึ่งในอดีตโครงสร้างองค์การจะถูกสร้างขึ้นในแผน

6. ระบบองค์การ ระบบประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ทั้งสามองค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้ และจะทำงานร่วมกันเป็นวัฏจักร เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งมีปัญหาหรือไม่ทำงาน ส่วนอื่นก็จะหยุดชะงักไปด้วย กล่าวได้ว่า ระบบเป็นนโยบายและวิธีการดำเนินการที่ได้มาตรฐาน เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ระบบปฐมภูมิในองค์การคือระบบการให้รางวัลตอบแทนระบบข้อมูลสารสนเทศระบบประมาณการและการพัฒนางบประมาณ และระบบการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

7. บรรยากาศในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานเป็นองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาซึ่งได้รับผลกระทบโดยภาวะทางองค์การ เช่น ระบบ โครงสร้าง พฤติกรรมของผู้บริหารบรรยากาศคือ ความประทับใจ ความคาดหวังและอารมณ์ของสมาชิก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กัน บรรยากาศเป็นการฝึกปฏิบัติระหว่างบุคคลมากกว่าการกำหนดบรรยากาศทางสังคม บรรยากาศยังประกอบด้วยลักษณะอื่น ๆ ด้วย เช่น การให้รางวัลและการสนับสนุนการให้บริการ ความปลอดภัย และนวัตกรรม

8. การจูงใจ การจูงใจมีผลต่อเป้าหมายการปฏิบัติงานและการสร้างความพึงพอใจในองค์การ การจูงใจภายในเป็นความสำคัญชั้นปฐมภูมิในการเสริมสร้างสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ ความขยัน และความเห็นอกเห็นใจกัน องค์การแห่งการเรียนรู้ถูกกำหนดโดยการส่งเสริมการจูงใจจากภายในที่ช่วยสร้างความสามารถในการเรียนรู้ที่ยั่งยืน จากการศึกษาค้นคว้าในเรื่องของปัจจัยที่มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

อิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จะเห็นได้ว่ามีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรง และทางอ้อม ที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านพันธกิจและยุทธศาสตร์ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านระบบองค์การ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยทางการบริหารงานขององค์การและเป็นสิ่งที่องค์การจะต้องให้ความสำคัญ เพื่อพัฒนาองค์การไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สุพจน์ นิมิตบรรณสาร (2554) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบการคิดมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านการคิดเชิงระบบ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า พนักงานของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่ บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) และตำแหน่งต่างกันมีระดับความ คิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัยยนต์ เพาพาน (2554) ศึกษาการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : ศึกษากรณีเทศบาลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการพัฒนาสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของเทศบาล ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ร่วม ทำให้เกิดการเรียนรู้ในทิศทางที่ต้องการร่วมกัน ยุทธศาสตร์ขององค์การที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ โครงการสร้างขององค์การที่เหมาะสม และมีความคล่องตัว วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์การ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมที่ต้องตระหนักถึงความร่วมมือและทำงานเป็นทีม บรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ แนวทางการพัฒนาสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของเทศบาล พบว่า การพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้รอบรู้ การพัฒนาแบบแผนความคิด และมุมมองที่เปิดกว้าง การพัฒนาการสร้างวิสัยทัศน์ การพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม และการพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ธา
Copyright© Surindra Rajabhat University
All Right Reserved

ทอฝัน เพ็ชรดี (2555) ศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท สังกัดฝ่ายการตลาด การขาย และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมากทุกด้าน นอกจากนี้พนักงานยังมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

วรรณนิศา ตังคโนภาส (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่ราชพฤกษ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีอายุการทำงานระหว่าง 3 - 7 ปี ทำงานในสาขาที่ทำงานสัปดาห์ละ 5 ปัจจัยทางการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านภาวะผู้นำ ด้านพันธกิจและยุทธศาสตร์ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการดำเนินงานด้านการจัดการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบองค์การและด้านการจูงใจ ตามลำดับ ระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดเชิงระบบ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ และด้านการมีแบบแผนความคิด ตามลำดับ (1) ระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่ราชพฤกษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดเชิงระบบ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ และด้านการมีแบบแผนความคิด (2) ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่ ราชพฤกษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านระบบองค์การ และด้านการจูงใจ (3) การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่ราชพฤกษ์ แตกต่างกันตามลักษณะสาขา โดยสาขาที่ทำงานทุกวันมีระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มากกว่าสาขาที่ทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน ในด้านการมีแบบแผนความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ไม่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

ภูษิต รุ่งแก้ว (2555) ศึกษาการพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม ผลจากการศึกษาพบว่า สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถาบันพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรมในภาพรวม มีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสภาพความเป็นองค์การแห่งเรียนรู้อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นองค์การแห่งเรียนรู้อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ การจัดโครงสร้างและการบริหาร การจัดการความรู้ การนำเทคโนโลยีไปใช้ ภาวะผู้นำทางวิชาการ การพัฒนาบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาบุคลาและทีมงาน การจูงใจ และการกำกับติดตามการดำเนินงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

เฉลิมฤทธิ์ สาระกุล (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสระบุรี ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุส่วนใหญ่ 31 - 40 ปี มีระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ 11 - 15 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี อัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ 10,000 - 20,000 บาท และมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการจูงใจ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ระบบองค์กร บรรยากาศในการทำงาน การดำเนินงานด้านการจัดการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ส่วนระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบด้านพลวัตการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กรและด้านการเพิ่มอำนาจแก่บุคคล ด้านการจัดการความรู้ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

สร้อยสุคนธ์ นิยมวานิช (2555) ศึกษาประสิทธิผลในกรเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย ผลจากการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของการเป็นองค์การแห่งเรียนรู้ของ ธปท. อยู่ในระดับปานกลาง โดยวัดจากปัจจัยของการจัดการด้านเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก สำหรับภาวะผู้นำองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดการความรู้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง การวิจัยแบบการพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการด้านเทคโนโลยีและการจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิผลของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ใน ธปท. ส่วนภาวะผู้นำองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานไม่ผลต่อประสิทธิผลของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ใน ธปท. แต่อย่างไรก็ดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตัวแปรเชิงสาเหตุที่ทำการศึกษาในแบบจำลองทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลของการเป็นองค์การแห่งเรียนรู้ ธปท. ได้ร้อยละ 76

ดวงใจ เปลี่ยนบำรุง (2555) ศึกษากลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ สำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า (1) วิทยาลัยพยาบาล ที่มีคะแนนเฉลี่ยการเป็นองค์การแห่ง การเรียนรู้สูงสุด ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาล 2 เครือข่ายภาคใต้ (2) ภาวะผู้นำพฤติกรรม บุคลากรในองค์การ การจูงใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.001$) และบรรยากาศองค์การ ($p<0.05$) สามารถร่วมทำนายความแปรปรวนการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ร้อยละ 86 (3) การนำเสนอกลยุทธ์การ พัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ สำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 9 กลยุทธ์ คือ 1) พัฒนากายภาพและสภาพแวดล้อมสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 2) พัฒนาระบบบริหารจัดการและการประเมิน ผลเพื่อส่งเสริมการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 3) สนับสนุนการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ และการทำงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ 5) พัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพ และนำไปสู่การเทียบเคียงสมรรถนะกับองค์กรอื่นที่มีแนวปฏิบัติที่ดี 6) เร่งรัดพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับคุณวุฒิ และความเชี่ยวชาญ 7) ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ 8) สนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ภายในและภายนอกองค์การ และ 9) เร่งรัด สรรหา และพัฒนาบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เอื้อต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ (2556) ศึกษาคุณลักษณะของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานปฏิบัติการบินเพื่อนำไปสู่ศักยภาพทางการแข่งขันในธุรกิจการบินกรณีศึกษาเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า 1) พนักงานปฏิบัติการบินมีคุณลักษณะการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการบินมีระดับคุณลักษณะของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับมาก ตามลำดับรองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านการมีแบบแผนทางความคิด และด้านการสร้างและสานวิสัยทัศน์ร่วมกัน ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันพนักงานปฏิบัติการบินมีคุณลักษณะของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันพนักงานมีคุณลักษณะการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

กรกช ชีวโรรส (2556) ศึกษาการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อยมีการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีลักษณะการจัดการความรู้ในองค์กรทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความรอบรู้แห่งตน ด้านแบบแผนความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ โดยด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านความรอบรู้แห่งตน มีส่วนสำคัญที่สุดในการช่วยให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อยประสบผลสำเร็จ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อยประกอบด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย มีเครื่องมือในการสนับสนุนปัจจัยด้านเทคโนโลยีน้อย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้งานและมีสภาพเก่า และพนักงานมีความต้องการบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความเป็นกันเอง และช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน

จันทวัลย์ สุ่นสวัส (2556) ศึกษาการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านแบบแผนความคิดอ่าน พบว่า พนักงานเห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ ด้านทักษะในการพัฒนาตน พบว่า พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนให้สูงขึ้นอยู่เสมอ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม พบว่า พนักงานเห็นถึงความจำเป็นในการมีกลยุทธ์นำทางเพื่อการแข่งขัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พบว่าพนักงานมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ พบว่า พนักงานสามารถมองเห็นได้ว่าการเติบโตหรือการตกต่ำของเศรษฐกิจจะส่งผลต่อองค์การ 2) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านแบบแผนความคิดอ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรนุช ใดงาม (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 29 - 38 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท เป็นบุคลากรสายวิชาการ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 10 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความคิดเชิงระบบ รองลงมาคือ แบบแผนความคิดอ่าน ด้านเรียนรู้เป็นทีม การมีวิสัยทัศน์ร่วม และด้านที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความรอบรู้แห่งตน ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งเรียนรู้ พบว่า ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยร่วมกันพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ร้อยละ 48.6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ชลธิชา แก้วกาญจน์ (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตวิทยาองค์การกับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท DRC ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป อายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาองค์การกับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งเรียนรู้ของพนักงานบริษัท DRC ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ปัจจัยทางจิตวิทยาองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งเรียนรู้ของพนักงานได้ร้อยละ 53.30

สายัณห์ ชูประเสริฐ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของโรงเรียนในกลุ่มมัธยมศึกษา อำเภอปง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ของโรงเรียนในกลุ่มมัธยมศึกษา อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย การปฏิบัติจากมากไปหาน้อย คือ สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะหลักด้านการพัฒนาตนเอง ตามลำดับ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในกลุ่มมัธยมศึกษา อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การสร้างและสานวิสัยทัศน์ รองลงมาคือ ด้านการมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ และด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ ด้านการมีวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในกลุ่มมัธยมศึกษา อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ธา
Copyright© Surindra Rajabhat University
All Right Reserved

ณรงค์ อยู่ปาน (2559) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่าระดับของวัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจ องค์การแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือในประเทศไทยอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจ องค์การแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือในประเทศไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ และ 3) วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชนในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (x=0.149) แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชนในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (x=0.004) และองค์การแห่งเรียนรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือในประเทศไทย ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (x =0.848, p < 0.01) และสัดส่วนของความแปรปรวนที่สามารถอธิบายและทำนายได้ด้วยสมการโครงสร้างได้ร้อยละ 96.90 (R^2 = 0.969)

พรธิดา เมฆวทัต (2559) ศึกษาความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ ด้านพลวัตการเรียนรู้ ด้านการเพิ่มอำนาจแก่บุคคล ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการจัดการความรู้ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด พบว่า จำแนกตามเพศ พบวา ' โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนำสำคัญทางสถิติ จำแนกตามอายุของโรงเรียน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบวา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งโรงเรียนขนาดใหญ่มีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สูงกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก

งานวิจัยต่างประเทศ

Barnett (2000) ศึกษารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในกระบวนการที่นำไปสู่ผลสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ จะนำเสนอเค้าโครงที่เป็นจริงของความเข้าใจในพฤติกรรมขององค์การ รูปแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ จะมีฐานะเป็นเครื่องมือของกระบวนการแห่งความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากการวิเคราะห์การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

ตอบสนองของข้อมูล แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของกระบวนการพัฒนากับผลรวมของค่าการสังเกต ในเรื่องความกดดันที่เกิดจากการแข่งขันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่

Davis (2005) ศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้และมิติของปัจจัยในผลการปฏิบัติงานในบริษัท ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถขององค์การในการผลิตผลงานและการบริการใหม่ ๆ ที่ดีเลิศออกมาเพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าให้มากยิ่งขึ้นแก่ลูกค้า และบรรดาหุ้นส่วนควรจะต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ ความสำเร็จ และการอยู่รอดจำเป็นสำหรับองค์การ เพื่อจะกลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาจะต้องหมั่นสร้างสภาพในองค์การ ตลอดจนระบบและโครงสร้างต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เข้าถึงองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่องค์การแห่งการเรียนรู้มักจะเป็นหัวข้อที่ได้ศึกษากันบ่อย ๆ แต่ก็ยังไม่มีวิธีการในการศึกษาใด ๆ ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักการขององค์การแห่งการเรียนรู้กับการปฏิบัติงานด้านการเงินของบริษัท โดยประเมินคุณลักษณะที่เป็นระบบของบริษัทและกำหนดจำนวนความมากน้อยของการเริ่มต้นเรียนรู้ของบริษัทจากสภาพที่เป็นอยู่ของวัฒนธรรมและโครงสร้าง โดยข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่าองค์การที่มีการเริ่มต้นเรียนรู้มาก่อน จะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพ เพื่อการปรับใช้สิ่งต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้จากลูกค้า ตลาดสินค้า และคู่แข่งขัน เพื่อให้มีการพัฒนาสู่ความสำเร็จและการตลาดเพื่อสินค้าและบริการใหม่ ๆ

Tew (2005) ศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้การประเมินผลกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัยแคนเทอเบอร์รี่ สรุปได้ว่า ได้มีการจัดทำต้นแบบการบริหารแบบ ยั่งยืน โดยใช้แนวทางการสร้างความรู้และการรวบรวมหลักและแนวคิดการพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่าย ซึ่งต้องขจัดอุปสรรคในการเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ และมีการ สื่อสารเชิงกลยุทธ์ ที่สามารถทำให้องค์การพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ และพัฒนานวัตกรรมให้ เกิดขึ้นในองค์การอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังต้องกำหนดปัจจัยที่จะไปสู่จุดสำเร็จในการเป็นองค์การแห่ง การเรียนรู้ด้วยการพัฒนากลยุทธ์ที่เน้นการพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน การเรียนรู้จากองค์การอื่น การนำ องค์การแห่งการเรียนรู้ไปปฏิบัติและนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับองค์การ อีกทั้งต้องกำหนดปัจจัยและขั้นตอนการนำไปปฏิบัติ รวมถึงมีการนำประสบการณ์ขององค์การที่ผ่านมาไปวิเคราะห์ เพื่อหาปัจจัยที่สามารถทำให้องค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้สำเร็จ

Garvin (2008) ศึกษาเรื่อง “องค์การของคุณเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้หรือไม่” โดยมีการอ้างอิงแนวคิดของ Senge เกี่ยวกับวินัย 5 ประการขององค์การแห่งการเรียนรู้ สรุปได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแนวคิดด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ คือการที่องค์การและบุคลากรไม่ตระหนักถึงความจำเป็นขององค์การแห่งการเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์และการขาดการประเมินองค์การด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ และให้แนวคิดเพิ่มเติม เกี่ยวกับ การสร้างความรู้ การได้รับความรู้ และการส่งผ่านความรู้ โดยมองให้เป็นภาพรวม นอกจากนี้ผลการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Surat Thani Rajabhat University
All Right Reserved

ได้เสนอปัจจัยของความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 3 ปัจจัย คือ 1) องค์การสนับสนุนบรรยากาศความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีการศึกษาถึงการเปิดรับแนวคิดใหม่ ๆ และการเปิดให้บุคลากรสะท้อน ความรู้สึกของตนในการทำงาน 2) องค์การเน้นการเรียนรู้ให้เป็นกระบวนการและนำไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูลให้การศึกษา ฝึกอบรม และการส่งผ่านข้อมูลกัน 3) ผู้นำให้ความสำคัญในการเรียนรู้ของบุคลากร โดยเป็นแบบอย่างและให้การสนับสนุนให้ บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้สรุปและสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 2.1 - 2.3

ตารางที่ 2.1 แสดงผลการสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ชื่อผู้วิจัย / พ.ศ.						
	ทอฝัน เพ็ชรดี (2555)	เฉลิมฤทธิ์ สาระกุล (2555)	วรรณนิศา ตั้งคโนภาส (2555)	จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ (2556)	อรนุช ใดงาม (2556)	รวม	ผู้วิจัย
1. เพศ	✓	✓	✓	✓	✓	5	✓
2. อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	5	✓
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	✓	✓	✓	✓	✓	5	✓
4. ประสบการณ์การทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	5	✓
5. อัตราเงินเดือน	✓	✓	✓	✗	✗	3	✓
6. ตำแหน่ง	✓	✓	✓	✗	✓	4	✓
7. สถานภาพ	✗	✗	✓	✗	✗	1	✗
8. ลักษณะสาขา	✗	✗	✓	✗	✗	1	✗

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึง นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา
เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 2.2 แสดงผลการสังเคราะห์ตัวแปรองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้	ชื่อผู้วิจัย / พ.ศ.										
	ชัยยนต์ เพาพาน (2554)	ทอฝัน เพ็ชรดี (2555)	วรรณนิศา ตังคโนภาส (2555)	ภูษิต รุ่งแก้ว (2555)	เฉลิมฤทธิ์ สาระกุล (2555)	ดวงใจ เปลี่ยนบำรุง (2555)	กรกช ชีวโรรส (2556)	อรนุช ใดงาม (2556)	ชลธิชา แก้วกาญจน์ (2557)	รวม	ผู้วิจัย
1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	6	✓
2. โครงสร้างการบริหารงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	8	✓
3. การจัดการความรู้	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	3	✓
4. การนำเทคโนโลยีไปใช้	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	5	✓
5. ภาวะผู้นำ	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	5	✓
6. บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9	✓
7. การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	3	✓
8. การจูงใจ	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	5	✓
9. การกำกับติดตามการดำเนินงาน	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	1	✗
10. ระบบองค์กร	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	1	✗
11. พฤติกรรมบุคลากรในองค์การ	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	1	✗
12. เครือข่ายองค์การ	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	1	✗
13. การเรียนรู้	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	1	✗

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึง นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา
เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 2.3 แสดงผลการสังเคราะห์ตัวแปรการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	ชื่อผู้วิจัย / พ.ศ.							
	ชัยยนต์ เพาพาน (2554)	ทอฝัน เพ็ชรดี (2555)	วรรณนิศา ตังคโนภาส (2555)	กรกช ชีวโรรส (2556)	อรนุช ใดงาม (2556)	ชลธิชา แก้วกาญจน์ (2557)	รวม	ผู้วิจัย
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	✓
2. การมีแบบแผนความคิด	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	✓
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	✓
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	✓
5. การคิดเชิงระบบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6	✓

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึง นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา
เครื่องหมาย ✕ หมายถึง ไม่นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม จะเห็นได้ว่าแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Peter M. Senge นั้น บุคลากรภายในองค์กร ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งบุคลากรนั้นจะต้องมีความรอบรู้และเชี่ยวชาญ ต้องมีแนวคิดในการมองภาพรวมเชื่อมโยงกันทั้งองค์การ เพื่อก่อให้เกิดความคิด ที่ถูกต้องและสามารถนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมมีมุมมองที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ส่วนแนวคิดของ Michael J. Marquardt จะเน้นตัวแบบการเรียนรู้ขององค์การในเชิงระบบ ทั้งทางด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านคน ด้านความรู้ และด้านเทคโนโลยีแต่ละระบบดังกล่าวจะสอดคล้องกันได้ก็ต้องเริ่มที่ตัวบุคลากรเช่นเดียวกัน ประกอบกับการที่ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับพนักงาน และเห็นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในองค์การ ซึ่งธนาคารจะให้ความสำคัญกับตัวบุคลากรเช่นเดียวกับแนวคิดการเป็นองค์การ แห่งการเรียนรู้ของ Peter M. Senge ซึ่งการที่องค์การจะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้นั้น จะต้องเริ่มที่ตัวบุคลากร โดยที่บุคลากรจะต้องมีวินัย 5 ประการ ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การมี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

วิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ ดังนั้น ผู้ศึกษา จึงเลือกศึกษาตามแนวคิดการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Peter M. Senge ใน 5 ด้าน ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ และจากการที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยทางการบริหารงานภายในองค์การซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดปัจจัย ตามแนวคิดของ Kaiser ซึ่งเป็นปัจจัยที่ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปปรับปรุงเพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ครั้งนี้ต่อไป

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 สาขา พนักงานทั้งหมด จำนวน 56 คน (ธนาคาร ธนชาต (จำกัด), 2560)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร

ลำดับที่	ชื่อสาขาธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	จำนวนประชากร
1	เกาะสมุย	8
2	ท่าเรือบางรักษ์	10
3	แม่น้ำ	10
4	เฉวง	16
5	ละไม	12
รวม		**56**

ที่มา : ธนาคาร ธนชาต (จำกัด), 2560

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ สำหรับข้อคำถามได้มาจากการสังเคราะห์แนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีทั้งแบบปลายปิด (Close - ended question) และแบบปลายเปิด (Open - ended question) เกี่ยวกับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - List) มีทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ โครงสร้างการบริหารงาน การจัดการความรู้ การนำเทคโนโลยีไปใช้ ภาวะผู้นำ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน และการจูงใจ ลักษณะคำถามเป็นแบบตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีทั้งหมด 24 ข้อ

ลักษณะการให้คะแนนแบบสอบถามในการวัดระดับการปฏิบัติโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์น้ำหนักค่าเฉลี่ยของคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน ของ Likert (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2558 : 102 - 106) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการปฏิบัติ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

หลังจากนั้น นำคะแนนแต่ละข้อมาหาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งว่าอยู่ระดับใด การแปลระดับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2558 : 102 - 106) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การมีแบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ ลักษณะคำถามเป็นแบบตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีทั้งหมด 25 ข้อ

ลักษณะการให้คะแนนแบบสอบถามในการวัดระดับการรับรู้โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์น้ำหนักค่าเฉลี่ยของคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน ของ Likert (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2558 : 102 - 106) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการรับรู้	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

หลังจากนั้น นำคะแนนแต่ละข้อมาหาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งว่าอยู่ระดับใด การแปลระดับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณดังนี้

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2558 : 102 - 106) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับการรับรู้อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับการรับรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open - ended question) จำนวน 1 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตาม ลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้และองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้างและเนื้อหาในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมโครงสร้างและเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมุ่งเน้นถามการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ในรูปมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามไปให้กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ ดังรายชื่อปรากฏในภาคผนวก ข ตรวจสอบการใช้สำนวนภาษาเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายและมีข้อความตรงประเด็นที่จะทำการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับพนักงานธนาคารธนชาต สาขาในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบด้านความสอดคล้องภายในค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient อ้างถึงใน ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2558 : 74 - 75) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เท่ากับ .96 ด้านการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เท่ากับ .96 ดังปรากฏในภาคผนวก ค

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากธนาคาร ธนชาต จำกัด ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จากพนักงานธนาคาร ธนชาติ จำกัด ในอำเภอเกาะสมุย ทั้งหมด 5 สาขา จำนวน 56 คน ด้วยตนเอง และรับคืน รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาทำการดำเนินการขั้นตอนของการวิจัย ต่อไป

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล ตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบวิธีวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัย ส่วนบุคคล และสรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ธนาคาร ธนชาต จำกัด ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. การทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย

4. การทดสอบสมมุติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ การรับรู้กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product - moment correlation coefficient) (r) การวิเคราะห์ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และ แปลผลข้อมูล (Hinkle, Wiersma, & Jurs, 2003 : 118) ค่าทางสถิติ (r) ดังนี้

0.91 - 1.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.71 - 0.90 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์สูง
0.51 - 0.70 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.31 - 0.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01 - 0.30 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยสาระสำคัญเกี่ยวกับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปรความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร (Mean)
σ	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไป
SS แทน ผลรวมกำลังสอง (Sum of Square)
MS แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean of Square)
Sig. แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แสดงผลการวิเคราะห์ ด้วยตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 64)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	15	26.79
หญิง	41	73.21
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	8	14.29
30 - 40 ปี	36	64.29
41 - 50 ปี	12	21.43
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	47	83.93
ปริญญาโท	9	16.07
4. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	21	37.50
5 - 10 ปี	15	26.79
11 - 15 ปี	20	35.71

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 64)	ร้อยละ
5. อัตราเงินเดือน		
20,001 - 30,000 บาท	35	62.50
30,001 - 40,000 บาท	9	16.07
50,001 - 60,000 บาท	7	12.50
มากกว่า 60,000 บาท	5	8.93
6. ระดับตำแหน่ง		
ผู้จัดการสาขา	5	8.93
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	7	12.50
พนักงานอาวุโส	9	16.07
พนักงานทั่วไป	35	62.50

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 30 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และ 11 - 15 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป

ตอนที่ 2 ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลการวิเคราะห์ ด้วยตารางที่ 4.2 - 4.10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวม

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์	3.95	0.34	มาก
2. โครงสร้างการบริหารงาน	4.14	0.31	มาก
3. การจัดการความรู้	3.83	0.34	มาก
4. การนำเทคโนโลยีไปใช้	4.02	0.29	มาก
5. ภาวะผู้นำ	3.98	0.42	มาก
6. บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ	3.95	0.35	มาก
7. การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน	3.99	0.35	มาก
8. การจูงใจ	3.96	0.30	มาก
รวม	**3.98**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงาน การนำเทคโนโลยีไปใช้ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน ภาวะผู้นำ การจูงใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการบริหารในทุกด้าน	3.82	0.43	มาก
2. มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค เพื่อการวางแผนพัฒนางาน	3.71	0.49	มาก
3. มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์นโยบายและการวางแนวทางเพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ	3.79	0.46	มาก
4. กำหนดกลยุทธ์อย่างมีหลักการที่เหมาะสมในการพัฒนางาน	3.88	0.33	มาก
5. จัดทำแผนพัฒนาขององค์กร ตามผลวิเคราะห์สภาพการณ์ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	4.55	0.50	มากที่สุด
รวม	**3.95**	**0.34**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ โดยรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ จัดทำแผนพัฒนาขององค์กร ตามผลวิเคราะห์สภาพการณ์ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กำหนดกลยุทธ์อย่างมีหลักการที่เหมาะสมในการพัฒนางาน เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการบริหารในทุกด้าน มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์นโยบายและการวางแนวทางเพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค เพื่อการวางแผนพัฒนางาน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน

ด้านโครงสร้างการบริหารงาน	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. มีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.48	0.50	มาก
2. มีการจัดโครงสร้างความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ	4.55	0.50	มากที่สุด
3. มีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน ตามความสามารถของแต่ละคน	3.70	0.46	มาก
4. มีการประสานงานของพนักงานที่อยู่ต่างสาขากันได้เป็นอย่างดี	3.84	0.53	มาก
5. มีสายการบังคับบัญชาที่สั้นทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ	4.13	0.47	มาก
รวม	**4.14**	**0.31**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านโครงสร้างการบริหารงาน โดยรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ มีการจัดโครงสร้างความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น มีสายการบังคับบัญชาที่สั้นทำให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพมีการประสานงานของพนักงานที่อยู่ต่างสาขากันได้เป็นอย่างดี และมีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน ตามความสามารถของแต่ละคน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการจัดการความรู้

ด้านการจัดการความรู้	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. มีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์	4.54	0.50	มากที่สุด
2. มีกระบวนการจัดการในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.96	0.27	มาก
3. มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น	3.71	0.80	มาก
4. มีการหมุนเวียนงานให้กับพนักงานเสมอเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงานมากขึ้น	3.46	0.54	มาก
5. มีโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.48	0.69	มาก
รวม	**3.83**	**0.34**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการจัดการความรู้ โดยรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ มีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีกระบวนการจัดการในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น มีโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม ทำให้ การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการหมุนเวียนงานให้กับพนักงานเสมอเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงานมากขึ้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้

ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับช่วยสร้างการเรียนรู้ให้กับพนักงาน	4.61	0.49	มากที่สุด
2. มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน	3.95	0.44	มาก
3. มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.05	0.35	มาก
4. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	0.53	มาก
5. มีการทำงานของระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของพนักงาน	3.61	0.73	มาก
รวม	**4.02**	**0.29**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้ โดยรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับช่วยสร้างการเรียนรู้ให้กับพนักงาน และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการทำงานของระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของพนักงาน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านภาวะผู้นำ

ด้านภาวะผู้นำ	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. ผู้บริหารกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างชัดเจน	4.11	0.41	มาก
2. ผู้บริหารสร้างความเข้าใจในเรื่องความสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ ให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ	4.05	0.52	มาก
3. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.09	0.39	มาก
4. ผู้บริหารปฏิบัติตนให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจในการบริหารและยึดมั่นเป็นแบบอย่าง	4.07	0.50	มาก
5. ผู้บริหารมีการประสานงานให้แต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี	3.55	0.76	มาก
รวม	**3.98**	**0.42**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านภาวะผู้นำ โดยรวมและรายด้านพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างชัดเจน ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้บริหารปฏิบัติตนให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจในการบริหารและยึดมั่นเป็นแบบอย่าง ผู้บริหารสร้างความเข้าใจในเรื่องความสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ ให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ และผู้บริหารมีการประสานงานให้แต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ

ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน	3.84	0.53	มาก
2. มีพนักงานที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน	4.04	0.50	มาก
3. มีการปรับเงินเดือนประจำปีตาม ผลงานของพนักงาน	4.00	0.33	มาก
4. มีการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามที่องค์การคาดหวัง	4.23	0.43	มาก
5. มีการให้รางวัลหรือตัดสินลงโทษพนักงานอย่างยุติธรรม	3.63	0.73	มาก
รวม	**3.95**	**0.35**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ โดยรวมและรายด้านพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ได้ตามที่องค์การคาดหวัง มีพนักงานที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน มีการปรับเงินเดือนประจำปีตาม ผลงานของพนักงาน มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน และมีการให้รางวัลหรือตัดสินลงโทษพนักงานอย่างยุติธรรม ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน

ด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. มีการกำหนดนโยบายและมาตรการการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน	4.61	0.49	มากที่สุด
2. มีการสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและสมรรถนะของบุคลากร	4.09	0.44	มาก
3. ใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ให้เป็นกลไกในการสนับสนุนภารกิจขององค์กร	3.59	0.68	มาก
4. พัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาทั้งระบบไม่แยกส่วนและเป็นเสมือนชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงาน	3.59	0.65	มาก
5. เน้นการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ	4.09	0.44	มาก
รวม	**3.99**	**0.35**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการพัฒนาบุคลากรและทีมงาน โดยรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ มีการกำหนดนโยบายและมาตรการการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและสมรรถนะของบุคลากร เน้นการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ พัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาทั้งระบบไม่แยกส่วนและเป็นเสมือนชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงาน และใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ให้เป็นกลไกในการสนับสนุนภารกิจขององค์กร ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการจูงใจ

ด้านการจูงใจ	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. ผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ	3.88	0.47	มาก
2. ผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานเกิดความขยันขันแข็งในการทำงาน	3.79	0.41	มาก
3. ผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานใฝ่หาความรู้	3.41	0.56	มาก
4. ผู้บริหารของท่านจูงใจให้พนักงานสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน	4.16	0.50	มาก
5. ผู้บริหารของท่านยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อมีผลงานดีเด่น	4.57	0.57	มากที่สุด
รวม	**3.96**	**0.30**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการจูงใจ โดยรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ผู้บริหารของท่านยกย่องชมเชยพนักงาน เมื่อมีผลงานดีเด่น และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บริหารของท่านจูงใจให้พนักงานสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน ผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานเกิดความขยันขันแข็งในการทำงาน และผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานใฝ่หาความรู้ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตอนที่ 3 ศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยตารางที่ 4.11 - 4.16

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม

การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	μ	σ	ระดับการรับรู้
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	4.35	0.40	มาก
2. การมีแบบแผนความคิด	4.24	0.40	มาก
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4.24	0.36	มาก
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	4.06	0.32	มาก
5. การคิดเชิงระบบ	4.25	0.36	มาก
รวม	**4.23**	**0.31**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การคิดเชิงระบบ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การมีแบบแผนความคิด และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้

ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้	μ	σ	ระดับการรับรู้
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ	4.13	0.33	มาก
2. ท่านเป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	4.52	0.50	มากที่สุด
3. ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรมของหน่วยงาน	4.54	0.50	มากที่สุด
4. การเรียนรู้ของท่านไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่	4.52	0.50	มากที่สุด
5. ท่านมีความตื่นตัว สนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นและพัฒนาตนเองตลอดเวลา	3.80	0.55	มาก
6. ท่านสามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง	4.57	0.50	มากที่สุด
รวม	**4.35**	**0.40**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง ได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรมของหน่วยงาน เป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และการเรียนรู้ไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ และมีความตื่นตัว สนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นและพัฒนาตนเองตลอดเวลา ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการมีแบบแผนความคิด

ด้านการมีแบบแผนความคิด	μ	σ	ระดับการรับรู้
1. ท่านมีแบบแผนความคิดที่เป็นระบบตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม	4.52	0.50	มากที่สุด
2. ท่านสามารถวิเคราะห์แยกแยะจัดลำดับความสำคัญทางความคิดของตน	3.88	0.47	มาก
3. ท่านมีทักษะทางความคิดเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ	4.52	0.50	มากที่สุด
4. ท่านสามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองเปรียบเทียบและเชื่อมโยงความคิดด้านต่าง ๆ ได้	4.09	0.44	มาก
5. ท่านสามารถสร้างแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานของตน	4.04	0.50	มาก
6. ท่านให้ความสำคัญกับงานของคนอื่น ๆ ทัดเทียมกับงานของท่าน	4.41	0.80	มาก
รวม	**4.24**	**0.40**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการมีแบบแผนความคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การมีแบบแผนความคิดที่เป็นระบบตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม และมีทักษะทางความคิดเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้ความสำคัญกับงานของคนอื่น ๆ ทัดเทียมกับงานของท่าน สามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองเปรียบเทียบและเชื่อมโยงความคิดด้านต่าง ๆ ได้ สามารถสร้างแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานของตน และสามารถวิเคราะห์แยกแยะจัดลำดับความสำคัญทางความคิดของตน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน

ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	μ	σ	ระดับการรับรู้
1. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและบริษัท	3.95	0.55	มาก
2. ท่านสามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของตนและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและหน่วยงานได้อย่างไปในทิศทางเดียวกัน	4.34	0.82	มาก
3. ท่านมองการพัฒนาของหน่วยงานในภาพรวมได้อย่างต่อเชื่อมโยงและชัดเจน	4.20	0.52	มาก
4. ท่านตระหนักถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน	4.18	0.51	มาก
5. หน่วยงานของท่านได้มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมายในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล	4.55	0.50	มากที่สุด
6. ท่านยอมรับ ยินยอม พร้อมใจในข้อผูกพันต่อการทำงานภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์การ	4.25	0.48	มาก
รวม	**4.24**	**0.36**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานได้มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมายในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของตนและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและหน่วยงานได้อย่างไปในทิศทางเดียวกัน การยอมรับ ยินยอม พร้อมใจในข้อผูกพันต่อการทำงานภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์การ มองการพัฒนาของหน่วยงานในภาพรวมได้อย่างต่อเชื่อมโยงและชัดเจน ตระหนักถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน และมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและบริษัท ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	μ	σ	ระดับการรับรู้
1. ทุกคนในทีมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามโอกาสและสถานการณ์ที่เหมาะสม	4.04	0.54	มาก
2. ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและการสร้างระบบความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ	4.55	0.50	มากที่สุด
3. ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์การทำงาน พร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.05	0.44	มาก
4. ท่านเข้าใจเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกันภายในทีม	4.02	0.40	มาก
5. ท่านสามารถเปิดใจ และแสดงความรู้สึกที่เป็นจริงในทีมงานโดยไม่หวาดระแวงถึงผลกระทบ	3.61	0.71	มาก
6. ท่านคิดว่าการเรียนรู้ของทีม ทำให้เกิดการพัฒนาต่อหน่วยงานอย่างแท้จริง	4.11	0.37	มาก
รวม	**4.06**	**0.32**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และการสร้างระบบความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเรียนรู้ของทีม ทำให้เกิดการพัฒนาต่อหน่วยงานอย่างแท้จริง ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์การทำงานพร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทุกคนในทีมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามโอกาสและสถานการณ์ที่เหมาะสม เข้าใจเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกันภายในทีม และสามารถเปิดใจ และแสดงความรู้สึกที่เป็นจริงในทีมงานโดยไม่หวาดระแวงถึงผลกระทบ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการคิดเชิงระบบ

ด้านการคิดเชิงระบบ	μ	σ	ระดับการรับรู้
1. ท่านตระหนักถึงเหตุผลและความสำคัญของการดำเนินการตามแผนงานโครงการต่าง ๆ	4.59	0.50	มากที่สุด
2. ขณะวางแผน บุคลากรจะใส่ใจปัจจัยการบริหาร เช่น คน เงิน อุปกรณ์/เครื่องมือ วัสดุต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อการจัดสรรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.11	0.45	มาก
3. ท่านมีการวางแผนของทีมงานโดยอ้างอิงกับเป้าหมายและแผนของหน่วยงาน	4.59	0.50	มากที่สุด
4. ทุกคนสามารถคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ	3.59	0.80	มาก
5. ท่านมีระบบแนวคิดที่ยืดหยุ่นต่อสภาวการณ์ปัจจุบัน	4.63	0.49	มากที่สุด
6. ท่านมีการประมวลข้อมูลด้านสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้สอดคล้องจากระดับบนสู่ระดับล่าง	4.02	0.59	มาก
รวม	**4.25**	**0.36**	**มาก**

จากตารางที่ 4.16 การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการคิดเชิงระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีระบบแนวคิดที่ยืดหยุ่นต่อสภาวการณ์ปัจจุบัน ตระหนักถึงเหตุผลและความสำคัญของการดำเนินการตามแผนงานโครงการต่าง ๆ มีการวางแผนของทีมงานโดยอ้างอิงกับเป้าหมายและแผนของหน่วยงาน ตามลำดับ อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขณะวางแผน บุคลากรจะใส่ใจปัจจัยการบริหาร เช่น คน เงิน อุปกรณ์/เครื่องมือ วัสดุต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อการจัดสรรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการประมวลข้อมูลด้านสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้สอดคล้องจากระดับบนสู่ระดับล่าง ทุกคนสามารถคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ตอนที่ 4 ศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติวิเคราะห์คือ ค่า t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และค่า F - test ชนิดทางเดียว ใช้ทดสอบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มแล้วทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ด้วยตารางที่ 4.17 - 4.24

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามเพศ

การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้		μ	σ	ระดับ	t	Sig.
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	ชาย	4.41	0.39	มาก	0.75	0.46
	หญิง	4.32	0.40	มาก		
2. การมีแบบแผนความคิด	ชาย	4.26	0.44	มาก	0.15	0.88
	หญิง	4.24	0.39	มาก		
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	ชาย	4.26	0.35	มาก	0.15	0.88
	หญิง	4.24	0.36	มาก		
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ชาย	4.03	0.30	มาก	-0.42	0.68
	หญิง	4.07	0.34	มาก		
5. การคิดเชิงระบบ	ชาย	4.23	0.32	มาก	-0.27	0.79
	หญิง	4.26	0.37	มาก		
รวม	**ชาย**	**4.24**	**0.33**	**มาก**	**0.12**	**0.90**
	หญิง	**4.23**	**0.31**	**มาก**		

* Sig. < 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามอายุ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.40	2	0.70	5.09	0.01*
	ภายในกลุ่ม	7.31	53	0.14		
	รวม	8.71	55			
2. การมีแบบแผนความคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.24	2	0.12	0.75	0.48
	ภายในกลุ่ม	8.53	53	0.16		
	รวม	8.77	55			
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.19	2	0.10	0.75	0.48
	ภายในกลุ่ม	6.75	53	0.13		
	รวม	6.94	55			
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.39	2	0.19	1.91	0.16
	ภายในกลุ่ม	5.42	53	0.10		
	รวม	5.81	55			
5. การคิดเชิงระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.21	2	0.10	0.81	0.45
	ภายในกลุ่ม	6.85	53	0.13		
	รวม	7.06	55			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.18**	**2**	**0.09**	**0.92**	**0.40**
	ภายในกลุ่ม	**5.04**	**53**	**0.10**		
	รวม	**5.22**	**55**			

* Sig. < 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวม พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe') ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ในตารางที่ 4.19

All Right Reserved

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามอายุ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้

ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้	μ	อายุ		
		1. ต่ำกว่า 30 ปี	2. 30 - 40 ปี	3.41 - 50 ปี
1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.96	-	-0.45*	-0.43*
2. 30 - 40 ปี	4.42			0.02
3. 41 - 50 ปี	4.39			-

*Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ โดยเปรียบเทียบเป็น รายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการรับรู้น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการรับรู้น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้		μ	σ	ระดับ	t	Sig.
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	ปริญญาตรี	4.37	0.39	มาก	0.80	0.44
	ปริญญาโท	4.24	0.43	มาก		
2. การมีแบบแผนความคิด	ปริญญาตรี	4.26	0.38	มาก	0.78	0.46
	ปริญญาโท	4.13	0.48	มาก		
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	ปริญญาตรี	4.25	0.31	มาก	0.37	0.71
	ปริญญาโท	4.20	0.56	มาก		
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ปริญญาตรี	4.06	0.30	มาก	0.05	0.96
	ปริญญาโท	4.06	0.47	มาก		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Rights Reserved

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้		μ	σ	ระดับ	t	Sig.
5. การคิดเชิงระบบ	ปริญญาตรี	4.25	0.33	มาก	-0.17	0.86
	ปริญญาโท	4.28	0.49	มาก		
รวม	**ปริญญาตรี**	**4.24**	**0.28**	**มาก**	**0.37**	**0.72**
	ปริญญาโท	**4.18**	**0.44**	**มาก**		

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.70	0.50
	ภายในกลุ่ม	8.49	53	0.16		
	รวม	8.71	55			
2. การมีแบบแผนความคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.04	0.96
	ภายในกลุ่ม	8.76	53	0.17		
	รวม	8.77	55			
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.07	2	0.04	0.27	0.76
	ภายในกลุ่ม	6.87	53	0.13		
	รวม	6.94	55			
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.07	0.94
	ภายในกลุ่ม	5.79	53	0.11		
	รวม	5.81	55			

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Surattani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
5. การคิดเชิงระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.10	2	0.05	0.39	0.68
	ภายในกลุ่ม	6.95	53	0.13		
	รวม	7.06	55			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.06**	**2**	**0.03**	**0.31**	**0.74**
	ภายในกลุ่ม	**5.16**	**53**	**0.10**		
	รวม	**5.22**	**55**			

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.32	0.81
	ภายในกลุ่ม	8.56	52	0.16		
	รวม	8.71	55			
2. การมีแบบแผนความคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.01	3	0.00	0.02	1.00
	ภายในกลุ่ม	8.76	52	0.17		
	รวม	8.77	55			
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.10	3	0.03	0.25	0.86
	ภายในกลุ่ม	6.84	52	0.13		
	รวม	6.94	55			

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.08	3	0.03	0.25	0.86
	ภายในกลุ่ม	5.73	52	0.11		
	รวม	5.81	55			
5. การคิดเชิงระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.19	3	0.06	0.48	0.70
	ภายในกลุ่ม	6.86	52	0.13		
	รวม	7.06	55			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.08**	**3**	**0.03**	**0.25**	**0.86**
	ภายในกลุ่ม	**5.14**	**52**	**0.10**		
	รวม	**5.22**	**55**			

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.32	0.81
	ภายในกลุ่ม	8.56	52	0.16		
	รวม	8.71	55			
2. การมีแบบแผนความคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.01	3	0.00	0.02	1.00
	ภายในกลุ่ม	8.76	52	0.17		
	รวม	8.77	55			

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.10	3	0.03	0.25	0.86
	ภายในกลุ่ม	6.84	52	0.13		
	รวม	6.94	55			
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	0.08	3	0.03	0.25	0.86
	ภายในกลุ่ม	5.73	52	0.11		
	รวม	5.81	55			
5. การคิดเชิงระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.19	3	0.06	0.48	0.70
	ภายในกลุ่ม	6.86	52	0.13		
	รวม	7.06	55			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.08**	**3**	**0.03**	**0.25**	**0.86**
	ภายในกลุ่ม	**5.14**	**52**	**0.10**		
	รวม	**5.22**	**55**			

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน					
	1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	2. การมีแบบแผนความคิด	3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	5. การคิดเชิงระบบ	รวม
1. เพศ	-	-	-	-	-	-
2. อายุ	*	-	-	-	-	-
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	-	-	-	-	-	-
4. ประสบการณ์การทำงาน	-	-	-	-	-	-
5. อัตราเงินเดือน	-	-	-	-	-	-
6. ระดับตำแหน่ง	-	-	-	-	-	-

* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.24 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยปรากฏ ผลดังนี้

1. เพศ แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน

2. อายุ แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ต่างกัน

3. ระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ไม่ต่างกัน

4. ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน

5. อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน

6. ระดับตำแหน่ง กัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product - moment correlation coefficient) (r) แสดงตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้	การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้					
	1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	2. การมีแบบแผนความคิด	3. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	5. การคิดเชิงระบบ	รวม
1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์	0.69**	0.69**	0.31*	0.05	0.08	0.45**
2. โครงสร้างการบริหารงาน	0.70**	0.68**	0.39**	0.08	0.50**	0.58**
3. การจัดการความรู้	-0.15	0.08	0.32*	0.61**	0.43**	0.28*
4. การนำเทคโนโลยีไปใช้	0.23	0.23	0.60**	0.44**	0.68**	0.51**
5. ภาวะผู้นำ	-0.29*	-0.15	0.16	0.30*	0.43**	0.08
6. บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ	-0.11	0.06	0.44**	0.59**	0.68**	0.37**
7. การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน	-0.15	0.01	0.33*	0.62**	0.44**	0.27*
8. การจูงใจ	0.29*	0.45**	0.69**	0.69**	0.64**	0.65**
รวม	**0.19**	**0.36****	**0.60****	**0.64****	**0.73****	**0.58****

* Sig. < 0.05, ** Sig. < 0.01

จากตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (r = 0.58)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ (r = 0.45) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โครงสร้างการบริหารงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (r = 0.58) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก (r = 0.28) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเทคโนโลยีไปใช้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (r = 0.51) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาวะผู้นำ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน

บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ (r = 0.37) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก (r = 0.27) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การจูงใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง(r = 0.65) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 สาขา พนักงานทั้งหมด จำนวน 56 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานด้วย ค่า t-test F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผล

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 30 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และ 11 - 15 ปี ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป

2. ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลจากการศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมพนักงานมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงาน การนำเทคโนโลยีไปใช้ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน ภาวะผู้นำ การจูงใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

3. ศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การคิดเชิงระบบ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การมีแบบแผนความคิด และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ตามลำดับ

4. ศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยปรากฏ ผลดังนี้

1) เพศ แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน

2) อายุ แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ต่างกัน

3) ระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ไม่ต่างกัน

4) ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน

5) อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน

6) ระดับตำแหน่ง กัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน

5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร ธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลจากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.58$) กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ (r = 0.45) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (r = 0.58) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3) การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก (r = 0.28) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4) การนำเทคโนโลยีไปใช้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (r = 0.51) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5) ภาวะผู้นำ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน

6) บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ (r = 0.37) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7) การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก (r = 0.27) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8) การจูงใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง(r = 0.65) กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

1. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน

ผลจากการศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงาน การนำเทคโนโลยีไปใช้ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน ภาวะผู้นำ การจูงใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษิต รุ่งแก้ว (2555) ศึกษาการพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ การจัดโครงสร้างและการบริหาร การจัดการความรู้ การนำเทคโนโลยีไปใช้ ภาวะผู้นำทางวิชาการ การพัฒนาบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน การจูงใจ และการกำกับติดตามการดำเนินงาน มีความเหมาะสมอยู่ใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมฤทธิ์ สาระกุล (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสระบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการจูงใจ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ระบบองค์กร บรรยากาศในการทำงาน การดำเนินงานด้านการจัดการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายัณห์ ชูประเสริฐ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของโรงเรียนในกลุ่มมัธยมศึกษา อำเภอปง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การสร้างและสานวิสัยทัศน์ รองลงมาคือ ด้านการมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ และด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ ด้านการมีวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สร้อยสุคนธ์ นิยมวานิช (2555) ศึกษาประสิทธิผลในกรเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาธนาคารแห่งประเทศไทย ผลจากการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ ธปท. อยู่ในระดับปานกลาง โดยวัดจากปัจจัยของการจัดการด้านเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก สำหรับภาวะผู้นำองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดการความรู้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทอฝัน เพ็ชรดี (2555) ศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร การเพิ่มอำนาจปฏิบัติในงาน เทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ และบรรยากาศที่เกื้อหนุน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน

ผลการศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ การคิดเชิงระบบ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การมีแบบแผนความคิด และการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายัณห์ ชูประเสริฐ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของโรงเรียนในกลุ่มมัธยมศึกษา อำเภอปง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักทางการบริหารโดยภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยการปฏิบัติจากมากไปหาน้อย คือ สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี สมรรถนะหลักด้านการมุ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะหลักด้านการพัฒนาตนเอง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณนิศา ตังคโนภาส (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่ราชพฤกษ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดเชิงระบบ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ และด้านการมีแบบแผนความคิด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทอฝัน เพ็ชรดี (2555) ศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่งในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านวินัย 5 ประการต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. เปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานไม่ต่างกัน ส่วนอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ (2556) ศึกษาคุณลักษณะของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานปฏิบัติการบินเพื่อนำไปสู่ศักยภาพทางการแข่งขันในธุรกิจการบิน กรณีศึกษาเฉพาะ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานปฏิบัติการบินมีคุณลักษณะของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันพนักงานมีคุณลักษณะการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทวัลย์ สุ่นสวัส (2556) ศึกษาการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านแบบแผนความคิดอ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีเพศ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพนักงานเห็นถึงความจำเป็นที่องค์การต้องมีตัวชี้วัดประกอบการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และเข้าใจเป้าหมายของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Copyright© Suan Sunandha Rajabhat University
All Right Reserved

หน่วยงานและความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดในงานเป็นอย่างดี และสามารถมองเห็นถึงการเชื่อมโยงของภารกิจขององค์การกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรธิดา เมฆวทัต (2559) ศึกษาความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุของโรงเรียน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน

ผลจากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้กับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวม พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ โครงสร้างการบริหารงาน การนำเทคโนโลยีไปใช้ การจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง การจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากรและทีมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนภาวะผู้นำ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายัณห์ ชูประเสริฐ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของโรงเรียนในกลุ่มมัธยมศึกษา อำเภอปง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ อยู่ปาน (2559) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจ องค์การแห่งการเรียนรู้และประสิทธิผลของสถานศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารธนชาต อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลจากการศึกษาพบว่า การจัดโครงสร้างความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้มี ความสะดวกและรวดเร็วขึ้น มีสายการบังคับบัญชาที่สั้นทำให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานของพนักงานที่อยู่ต่างสาขากันได้เป็นอย่างดี และมีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงาน ตามความสามารถของแต่ละคน เน้นมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับช่วยสร้างการเรียนรู้ให้กับพนักงาน มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการทำงานของระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของพนักงาน ตามลำดับ และการกำหนดนโยบายและมาตรการการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน มีการสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและสมรรถนะของบุคลากร เน้นการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ พัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาทั้งระบบไม่แยกส่วนและเป็นเสมือนชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงาน และใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ให้เป็นกลไกในการสนับสนุนภารกิจขององค์กรตามลำดับ

2. การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ผลจากการศึกษาพนักงานให้มีระดับการรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการสามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง ได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรมของหน่วยงาน เป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และการเรียนรู้ไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ และมีความตื่นตัวสนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นและพัฒนาตนเองตลอดเวลา ตามลำดับ ผู้บริหารควรส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม ผู้บริหารควรส่งเสริมการดำเนินการแก่พนักงานตอมิติการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีมในเรื่อง การให้รางวัลแก่ทีมงานเมื่อทีมงานนั้นทำงานประสบความสำเร็จแก่พนักงานและสิ่งที่ควรรักษาไว้ คือ ทีมงานปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งงาน วัฒนธรรม หรือความแตกต่างและทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการที่จะทำให้ทีมงานทำงานได้ดี ส่วนเรื่องที่ควรสนับสนุนให้มากขึ้น คือ ทีมงานได้รับรางวัลในลักษณะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

รางวัลของกลุ่มเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารควรให้รางวัลแก่ทีมงานที่ทำงานแต่ละโครงการได้ตามเป้าหมายนั้น แจ้งให้ทีมงานทราบถึงผลการทำงานจึงควรสนับสนุนให้ หัวหน้างานแจ้งผลการทำงานของทีมตนเองถึงความสำเร็จหรือรางวัลที่ได้รับเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและภาคภูมิใจที่จะพัฒนาความรู้ในการทำงานของตน และควรสร้างคู่มือการทำงานของพนักงานแต่ละหน่วยงาน โดยอาจใช้เป็นมาตรฐานขององค์กรเอง การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ผู้บริหารควรส่งเสริมการ ดำเนินการแก่พนักงานต่อมิติการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมแก่พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง และเรื่องการสนับสนุนให้บุคลากรมีระบบการคิดจากมุมมองที่เป็นสากลแก่พนักงานขับรถ อาจจะพาพนักงานไปดูงานที่เป็น มาตรฐานสากลให้พนักงานเกิดความเข้าใจหลักการที่เป็นสากลและนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยทั้งสองกลุ่มให้คะแนนในเรื่องดังกล่าวน้อย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบระดับการความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างธนาคารอื่นเพื่อให้เกิดการปรับปรุงมาตรฐานระดับการจัดการความรู้ระหว่างสถาบัน เพื่อให้ทราบถึงข้อดีของแต่ละธนาคารเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ควรศึกษากลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

3. ควรศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้โดยเฉพาะ เพื่อทำให้เกิดองค์ความรู้ที่ถ่องแท้เฉพาะเรื่อง เพื่อพัฒนาไปสู่องค์การขีดสมรรถนะสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

บรรณานุกรม

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

บรรณานุกรม

จันทวัลย์ สุ่นสวัสดิ์. (2556). **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายขายและบริการผู้ประกอบการโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์. (2556). คุณลักษณะของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานปฏิบัติการบินเพื่อนำไปสู่ศักยภาพทางการแข่งขันในธุรกิจการบิน กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). **วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์** ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เลขหน้า : 59 - 66.

เจริญวิชญ์ สมพงษ์ธรรม. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออก**. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). **การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ต.

ณรงค์ อยู่ปาน. (2559). **วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2558). **เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย : แนวทางสู่ความสำเร็จ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.

ธนาคาร ธนชาต จำกัด (มหาชน). (2558). **แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2557**. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

_____. (2560). **ความรู้เกี่ยวกับธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)** (Online). เข้าถึงได้จาก http://www.thanachartbank.co.th/TbankCMSFrontend/defaultth.aspx [2558, กรกฎาคม 9].

บดินทร์ วิจารณ์ (2549). **การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

ปราณี จิตวิบูลย์. (2551). **ปัจจัยเกื้อกูลที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

พรธิดา เมฆวทัต. (2559). **ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด**. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุรพร ศุทธรัตน์. (2552). **องค์การเพื่อการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ. แอคทีฟ พริ้นท์.

รุ่งรัตน์ ดวงสร้อยทอง และคนอื่น ๆ. (2555). **การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ลักษณา ศุภวรรณเจษฎ์. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณี บริษัทสยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน). มปท.**

วิจารณ์ พานิช. (2548). **การจัดการความรู้คืออะไร : ไม่ทำไม่รู้** (Online). เข้าถึงได้จาก http://www. advisor.anamai.moph.go.th/hph/kru/vijarn01.html. [2548, ตุลาคม 8].

วิภา จินดา. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาบริษัท แพรกซ์แอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วีระวุธ มาฆะศิรานนท์. (2550). **การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สายัณห์ ชูประเสริฐ. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของโรงเรียนในกลุ่มมัธยมศึกษา อำเภอปงจังหวัดพะเยา**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยพะเยา.

สุภาพร ธุวสินธุ์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท เอส.เค. อัลฟ่า จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์. (2547). **การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้**. ปริญญานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

สุรัญชนา วรสุนทรารมณ์. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ วัฒนธรรมองค์การ และการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาเกษตรศาสตร์.

อำนวย มีเงิน. (2553). **การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เอกริณทร์ เย็นวิชัย. (2554). **พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Agyris, C., & Schon, D. (1978). **Organization Learning : A Theory of Action Perspective**. Boston : Addison-Wesley.

Garvin, D. A. Edmondson, A. C., & Gino, F. (2008). **Is yours a learning organization. Harvard Business Review**. 86(3) : 109 - 116. from the EBSCOhost database.

Kaiser, S.M. (2000). Mapping the learning organization: Exploring a model of learning organization. **Dissertation, Louisiana State University**, U.S.A.

Marquardt, M. J. and Reynolds, A. (1994). **The Global Learning Organization**. New York : IRWIN.

Senge, Peter M. 1990. **The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization**. New York : Doubleday.

Senge, P.M. (1994). **The Fifth Discipline : the Art and Practice of the Learning Organization**. New York : Doubleday.

Tew, M. (2005). **A learning organization? Evaluating the University of Canterbury's strategic transformation toward sustainability**. Unpublished master's thesis, Blekinge Institute of Technology.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ภาคผนวก

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่องานวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ไม่มีผลใด ๆ ต่อตัวบุคคล โดยข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 องค์ประกอบภายในองค์กร

ตอนที่ 3 การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัย ครั้งนี้

นางสาวชฎารัตน์ ฤทธิรุตม์
นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 2. 30 - 40 ปี

( ) 3. 41 - 50 ปี ( ) 4. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. ปริญญาโท ( ) 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. ประสบการณ์การทำงาน

( ) 1. ต่ำกว่า 5 ปี ( ) 2. 5 - 10 ปี

( ) 3. 11 - 15 ปี ( ) 4. 16 - 20 ปี

( ) 5. มากกว่า 20 ปี

5. อัตราเงินเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 - 20,000 บาท

( ) 3. 20,001 - 30,000 บาท ( ) 4. 30,001 - 40,000 บาท

( ) 5. 50,001 - 60,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 60,000 บาท

6. ระดับตำแหน่ง

( ) 1. ผู้จัดการสาขา ( ) 2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

( ) 3. พนักงานอาวุโส ( ) 4. พนักงานทั่วไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตอนที่ 2 องค์ประกอบภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาแต่ละระดับ ดังนี้

องค์ประกอบภายในองค์กร	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์					
1. เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการบริหารในทุกด้าน					
2. มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคเพื่อการวางแผนพัฒนางาน					
3. มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์นโยบายและการวางแนวทางเพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ					
4. กำหนดกลยุทธ์อย่างมีหลักการที่เหมาะสมในการพัฒนางาน					
5. จัดทำแผนพัฒนาขององค์กร ตามผลวิเคราะห์สภาพการณ์ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต					
โครงสร้างการบริหารงาน					
6. มีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
7. มีการจัดโครงสร้างความรับผิดชอบให้ฝ่ายงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ					
8. มีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่พนักงานตามความสามารถของแต่ละคน					
9. มีการประสานงานของพนักงานที่อยู่ต่างสาขากันได้เป็นอย่างดี					
10. มีสายการบังคับบัญชาที่สั้นทำให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

องค์ประกอบภายในองค์กร	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การจัดการความรู้					
11. มีการวางแผนในการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์					
12. มีกระบวนการจัดการในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
13. มีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น					
14. มีการหมุนเวียนงานให้กับพนักงานเสมอเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงานมากขึ้น					
15. มีโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
การนำเทคโนโลยีไปใช้					
16. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับช่วยสร้างการเรียนรู้ให้กับพนักงาน					
17. มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน					
18. มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
19. มีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
20. มีการทำงานของระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของพนักงาน					
ภาวะผู้นำ					
21. ผู้บริหารกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างชัดเจน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

องค์ประกอบภายในองค์กร	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
22. ผู้บริหารสร้างความเข้าใจในเรื่องความสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ					
23. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
24. ผู้บริหารปฏิบัติตนให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจในการบริหารและยึดมั่นเป็นแบบอย่าง					
25. ผู้บริหารมีการประสานงานให้แต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ 26. มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้ของพนักงาน					
27. มีพนักงานที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน					
28. มีการปรับเงินเดือนประจำปีตาม ผลงานของพนักงาน					
29. มีการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ตามที่องค์การคาดหวัง					
30. มีการให้รางวัลหรือตัดสินลงโทษพนักงานอย่างยุติธรรม					
การพัฒนาบุคลากรและทีมงาน 31. มีการกำหนดนโยบายและมาตรการการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน					
32. มีการสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและสมรรถนะของบุคลากร					
33. ใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ให้เป็นกลไกในการสนับสนุนภารกิจขององค์กร					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

องค์ประกอบภายในองค์กร	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
34. พัฒนาบุคลากร โดยพัฒนาทั้งระบบไม่แยกส่วนและเป็นเสมือนชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงาน					
35. เน้นการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ					
การจูงใจ					
36. ผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ					
37. ผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานเกิดความขยันขันแข็งในการทำงาน					
38. ผู้บริหารของท่านมีการจูงใจให้พนักงานใฝ่หาความรู้					
39. ผู้บริหารของท่านจูงใจให้พนักงานสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน					
40. ผู้บริหารของท่านยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อมีผลงานดีเด่น					

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ตอนที่ 3 การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์พิจารณาแต่ละระดับ ดังนี้

การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การเป็นบุคคลที่รอบรู้					
1. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสม่ำเสมอ					
2. ท่านเป็นผู้ที่พยายามแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่องานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านได้รับโอกาสในการเข้าร่วมการศึกษา/อบรมของหน่วยงาน					
4. การเรียนรู้ของท่านไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะเรื่องของหน่วยงานและงานในหน้าที่					
5. ท่านมีความตื่นตัว สนใจที่จะเรียนรู้งานด้านอื่นและพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
6. ท่านสามารถประยุกต์แนวคิดของตนเข้ากับการปฏิบัติงานจริง					
การมีแบบแผนความคิด					
7. ท่านมีแบบแผนความคิดที่เป็นระบบตามความเป็นจริงของสภาพแวดล้อม					
8. ท่านสามารถวิเคราะห์แยกแยะจัดลำดับความสำคัญทางความคิดของตน					
9. ท่านมีทักษะทางความคิดเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ					
10. ท่านสามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองเปรียบเทียบและเชื่อมโยงความคิดด้านต่างๆ ได้					
11. ท่านสามารถสร้างแบบแผนความคิดที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานของตน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12. ท่านให้ความสำคัญกับงานของคนอื่น ๆ ทัดเทียมกับงานของท่าน					
การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน					
13. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและบริษัท					
14. ท่านสามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของตนและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและหน่วยงานได้อย่างไปในทิศทางเดียวกัน					
15. ท่านมองการพัฒนาของหน่วยงานในภาพรวมได้อย่างต่อเชื่อมโยงและชัดเจน					
16. ท่านตระหนักถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริงตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของตน					
17. หน่วยงานของท่านได้มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้และมีจิตสำนึกร่วมกัน เพื่อพัฒนาเป้าหมายในอนาคตของหน่วยงานและบริษัทให้บรรลุผล					
18. ท่านยอมรับ ยินยอม พร้อมใจในข้อผูกพันต่อการทำงานภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์การ					
การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม					
19. ทุกคนในทีมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นตามโอกาสและสถานการณ์ที่เหมาะสม					
20. ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม และการสร้างระบบความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ					
21. ทุกคนในทีมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์การทำงานพร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
22. ท่านเข้าใจเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบกันภายในทีม					
23. ท่านสามารถเปิดใจ และแสดงความรู้สึกที่เป็นจริงในทีมงานโดยไม่หวาดระแวงถึงผลกระทบ					
24. ท่านคิดว่าการเรียนรู้ของทีม ทำให้เกิดการพัฒนาต่อหน่วยงานอย่างแท้จริง					
การคิดเชิงระบบ 25. ท่านตระหนักถึงเหตุผลและความสำคัญของการดำเนินการตามแผนงานโครงการต่าง ๆ					
26. ขณะวางแผน บุคลากรจะใส่ใจปัจจัยการบริหาร เช่น คน เงิน อุปกรณ์/เครื่องมือ วัสดุต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อการจัดสรรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด					
27. ท่านมีการวางแผนของทีมงานโดยอ้างอิงกับเป้าหมายและแผนของหน่วยงาน					
28. ทุกคนสามารถคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ					
29. ท่านมีระบบแนวคิดที่ยืดหยุ่นต่อสภาวการณ์ปัจจุบัน					
30. ท่านมีการประมวลข้อมูลด้านสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนงานให้สอดคล้องจากระดับบนสู่ระดับล่าง					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวชฎารัตน์ ฤทธิรุตม์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์สุณีย์ ล่องประเสริฐ
   ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
   สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนายุ ภู่วิทยาธร
   ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
   สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

3. ชื่อ นายจรินทร์ เผือกเกิด
   ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเครือข่ายสาขา (สุราษฎร์ธานี)
   สถานที่ทำงาน ธนาคาร ธนชาต จำกัด สำนักงานเครือข่ายสาขา (สุราษฎร์ธานี)

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ตัวแปรอิสระ ด้านองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
re1	147.30	340.286	.722	.960
re2	147.43	344.599	.659	.960
re3	147.43	344.047	.602	.960
re4	148.53	349.982	.503	.961
re5	147.33	347.954	.360	.962
re6	147.10	349.197	.524	.961
re7	147.27	344.133	.488	.961
re8	147.53	349.361	.528	.961
re9	146.87	347.016	.593	.960

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
re10	146.33	347.057	.667	.960
re11	146.53	352.740	.545	.961
re12	146.63	355.206	.558	.961
re13	146.23	351.771	.478	.961
re14	147.30	340.631	.616	.960
re15	146.67	350.989	.432	.961
re16	146.47	346.120	.668	.960
re17	147.03	337.068	.674	.960
re18	146.93	332.409	.784	.959
re19	146.77	344.806	.667	.960
re20	146.43	348.875	.585	.961
re21	146.37	350.723	.581	.961
re22	146.53	339.775	.757	.960
re23	146.40	351.421	.568	.961
re24	146.43	344.392	.718	.960
re25	146.53	341.568	.738	.960
re26	146.87	344.464	.693	.960
re27	146.50	341.845	.809	.959
re28	146.97	326.447	.862	.959
re29	146.13	350.257	.663	.960
re30	146.40	350.800	.535	.961
re31	146.50	352.948	.369	.962
re32	146.40	350.800	.535	.961
re33	146.47	353.223	.461	.961
re34	146.47	355.154	.421	.961
re35	146.80	325.269	.802	.959
re36	147.13	337.430	.751	.960
re37	147.23	339.357	.884	.959

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
re38	147.13	338.878	.740	.960
re39	146.27	348.064	.598	.960
re40	146.43	350.185	.485	.961

ขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
opyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ตัวแปรตาม การรับรู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
le1	111.20	272.234	.544	.963
le2	111.63	264.102	.871	.960
le3	111.40	268.524	.771	.961
le4	111.93	266.478	.774	.961
le5	112.10	260.438	.733	.962
le6	111.70	265.252	.799	.961
le7	111.77	265.564	.924	.960
le8	111.50	269.914	.702	.962
le9	111.60	268.731	.826	.961

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
le10	111.53	263.430	.658	.963
le11	111.43	268.392	.580	.963
le12	111.20	272.648	.644	.962
le13	111.20	272.993	.670	.962
le14	111.60	267.903	.703	.962
le15	110.73	273.926	.723	.962
le16	110.77	277.633	.558	.963
le17	111.20	275.131	.674	.962
le18	110.63	283.551	.337	.964
le19	111.03	278.447	.461	.963
le20	111.20	274.786	.690	.962
le21	111.00	273.931	.799	.961
le22	111.07	278.616	.616	.963
le23	110.97	274.240	.835	.961
le24	110.90	277.472	.785	.962
le25	111.23	270.875	.604	.963
le26	110.90	272.369	.875	.961
le27	111.37	271.757	.624	.962
le28	111.00	274.138	.586	.963
le29	111.03	272.033	.729	.962
le30	111.07	274.823	.555	.963

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved

ประวัติผู้ทำภาคนิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล นางสาวชฎารัตน์ ฤทธิรุตม์

วัน เดือน ปีเกิด 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2528

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 62 ถนนหมู่บ้านปาล์มสปริงส์ ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
โรงเรียนหาดใหญ่บริหารธุรกิจสากล

พ.ศ. 2553 ปริญญาตรี สาขาการประกอบการและการจัดการ
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาดรายย่อย
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
สาขาท่าเรือบางรักษ์ อำเภอเกาะสมุย
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทรศัพท์ 08-5612-9595

อีเมล์ jpower302@hotmail.com

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธา
Copyright© Suratthani Rajabhat Universi
All Right Reserved