

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันในโลกธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น สืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองการปกครอง ด้านประชากร ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านสังคมไปเป็นสังคมที่มีการติดต่อสื่อสารที่ก้าวหน้า และก้าวสู่การเป็นยุคข้อมูลสารสนเทศ โครงสร้างทางสังคมจะกลายเป็นสังคมเมืองมากขึ้น ในด้านเศรษฐกิจมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจการเมืองอย่างรวดเร็ว โครงสร้างการผลิตเปลี่ยนจากภาคเกษตรเป็นสังคมอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7, 8 และ 9 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545-2549) ได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ เพื่อเผยแพร่สนับสนุนและผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคผลิตและการบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการให้สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจระดับสากลโลก (World Class)

จากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้เกิดการปรับตัวของโครงสร้างระบบสังคม ระบบเศรษฐกิจเพื่อให้เหมาะสม รวมถึงการปรับตัวของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เช่น องค์กรด้านการเมือง ด้านการศึกษา และด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นต้น องค์กรใดที่มีความสามารถในการบริหารจัดการ และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นจะสามารถปรับตัวและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าได้ดี โดยเฉพาะองค์กรทางด้านธุรกิจอุตสาหกรรมได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงวิธีการบริหารองค์กรมาใช้ปรับปรุงวิธีผลิต และการบริการเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของตลาดได้ดียิ่งขึ้น ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าและการบริการ ทำให้องค์กรทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมเจริญก้าวหน้าอย่างเห็นได้ชัด

การดำเนินงานธุรกิจและอุตสาหกรรมปัจจุบันจะบรรลุตามวัตถุประสงค์จะต้องมีการบริหารที่มีคุณภาพ ซึ่งวิธีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพในทุกส่วนหรือทุกขั้นตอนของการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรตระหนักปัญหาด้านคุณภาพนั้นส่วนมากแล้วจะขึ้นอยู่กับบริหาร ซึ่ง เดมมิง (Deming, n.d. cited in Bank, 1992, p. 65) ได้กล่าวว่าปัญหาด้านคุณภาพจะขึ้นอยู่กับบริหารถึงร้อยละ 94 ดังนั้นถ้าหน่วยงานใดมีระบบการบริหารที่ดีมีคุณภาพจะทำให้การดำเนินงานบรรลุตามจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการบริหารแบบมุ่ง

คุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) น่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบการบริหารในหน่วยงานภาครัฐกิจและอุตสาหกรรม ดังนั้นถ้าองค์กรภาครัฐกิจมีการบริหารงานของหน่วยงานให้มีคุณภาพมาตรฐานสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล และมีความพร้อมในการจัดองค์กรที่จะก่อให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็จะสามารถแข่งขันในตลาดธุรกิจโลกได้โดยไม่ยากนัก

การพัฒนากิจการอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกได้ถูกกำหนดให้เป็นศูนย์อุตสาหกรรมใหม่ที่ทันสมัย และเป็นแหล่งสร้างแรงงานที่สำคัญของประเทศ ซึ่งส่งผลให้รายได้ต่อประชากรของจังหวัดในภาคตะวันออกสูงกว่าทุกภาคในประเทศไทย โดยเฉพาะจังหวัดระยอง มีรายได้ต่อประชากรสูงสุดของประเทศติดต่อกันหลายปี ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการพัฒนาอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งประกอบด้วยโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมี โรงกลั่นน้ำมัน โรงงานผลิตรถยนต์ ท่าเรือน้ำลึก เป็นต้น โดยเฉพาะโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดของจังหวัดระยองเป็นโรงงานขนาดใหญ่ เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งด้านพลังงาน ด้านปิโตรเคมี เคมีภัณฑ์ และอุตสาหกรรมต่อเนื่องมากมาย ดังนั้นการบริหารงานของโรงงานดังกล่าวต้องได้มาตรฐาน และมีความพร้อมที่จะพัฒนาให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อก้าวสู่การแข่งขันอย่างแท้จริง

การบริหารองค์กรผู้บริหารยุคใหม่จะต้องแสดงภาวะความเป็นผู้นำในการจัดหาหรือแสวงหาโอกาสเพื่อให้การเรียนรู้ใหม่ ๆ ได้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยความเชื่อว่า “คนยิ่งเรียนรู้ก็จะเติบโตและพัฒนาต่อไปได้โดยไม่มีที่สิ้นสุด” (Senge, 1990 cited in Hughes, 1999) เช่นเดียวกับที่ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 2001) ได้กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ซึ่งสมาชิกได้พัฒนาขยายขีดความสามารถของตน เพื่อการสร้างสรรค์งานและการบรรลุเป้าหมายแห่งงานอย่างต่อเนื่องเป็นที่น่าแนวคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้รับการกระตุ้นให้มีการแสดงออก เป็นที่ซึ่งความทะเยอทะยานและแรงบันดาลใจของกลุ่มสมาชิกได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมเป็นที่ซึ่งสมาชิกขององค์กรได้เรียนรู้ถึงวิธีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็นที่ซึ่งองค์กรเองได้มีการขยายศักยภาพเพื่อการแก้ปัญหา และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง และเช่นเดียวกับ เพ็ดเลอร์, เมอกอน และบอยเดล (Pedler, Burgoyne, & Boydelt, 1991) ซึ่งว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของสมาชิกทุก ๆ คน และมักจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง คิม (Kim, 1993) กล่าวว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นการเพิ่มพูนความสามารถขององค์กร เพื่อให้บังเกิดการกระทำที่มีประสิทธิผล นอกจากนี้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ตามทัศนะของ การ์วิน (Garvin, 1993) ไดโนกซ์ (Dinox, 1994) เนวิส, เบลลา และกูด (Nevis, Bella, & Gould, 1995) และอาร์กิริส (Argyris, 1977) ได้ระบุไว้ว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ การที่องค์กรมีลักษณะในการสร้างและสรรหาและถ่ายโอนความรู้ และสามารถปรับขยายพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการหยั่งรู้และความรู้

ใหม่ ๆ เป็นการมุ่งใจใช้กระบวนการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และระบบขององค์กร เพื่อการปรับเปลี่ยนองค์กรไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เช่นเดียวกับ อับเบน และเจนเซน (Ubben & Jensen, 2001) ยังได้กล่าวถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) ซึ่งเขาถือว่าเป็นคำที่มีความหมายเดียวกัน และใช้แทนกันได้เป็นชุมชนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของความเจริญเติบโตก้าวหน้าเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงในตนเองอย่างต่อเนื่อง (Continuous Self-Renewal) เป็นเรื่องขององค์กรหรือชุมชนที่มีความตระหนักในตนเองอยู่เสมอ ในอันที่จะแสวงหาความเป็นไปได้ และ โอกาสใหม่ ๆ เพื่อความเติบโตก้าวหน้าเป็นเรื่องขององค์กรหรือชุมชนที่เน้นการมีข้อมูลย้อนกลับ เป็นการสืบเสาะหาปัญหาเพื่อปรับปรุงสถานการณ์ที่เป็นอยู่ด้วยการคิดอย่างเป็นระบบ ทั้งในมิติความเป็นเหตุผล การใช้ดุลพินิจ และในเรื่องของความรู้และเรื่องของอำนาจที่จะช่วยให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ เป็นเรื่องของรูปแบบและหลักการใหม่ ๆ ได้ถูกริเริ่มพัฒนาขึ้น ความรู้จะมีไว้เป็นเพียงสิ่งที่มีไว้เพื่อการซึมซับหรือการละลายเท่านั้น แต่จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นมาใหม่ได้ จากกระบวนการของประสบการณ์ การคิดและการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กร สมาชิกแต่ละรายจะกลายเป็นทรัพยากรความรู้ (Resource of Knowledge) สำหรับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรและองค์กรจะเป็นตัวประสานกระบวนการคิด และการเรียนรู้เหล่านั้นให้แพร่กระจายในวงกว้างออกไป

การส่งเสริมความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงานเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อความรับผิดชอบของผู้บริหาร อับเบน และเจนเซน (Ubben & Jensen, 2001) โดยสิ่งที่ท้าทายที่สำคัญก็คือ การพัฒนาทั้งในระดับตัวบุคคลและในระดับองค์กร ไม่ควรแยกออกจากกัน เพราะทั้งสองส่วนต่างช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาซึ่งกันและกัน ดังนั้นผู้บริหารจึงจะต้องเป็นทั้งนักส่งเสริม นักท้าทาย นักสร้างสรรค์ และนักประสานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของทั้งบุคคลและองค์กร และ ฮักซัส (Hughes, 1999) เห็นว่าผู้บริหารจะไม่ใช่เพียงผู้นำที่เป็นแบบอย่างหรือผู้นำที่มีความสามารถพิเศษเท่านั้น แต่จะต้องเป็นนักออกแบบ เป็นสถาปนิก และเป็นศิลปินที่มีจินตนาการสร้างสรรค์และรับผิดชอบต่อการเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

การบริหารองค์กรเพื่อไปสู่องค์กรแห่งการรู้นั้นต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัยด้วยกัน แต่ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการรู้นั้นคือ ระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มาควอดท์ (Marquardt, 1996, p. 20) กล่าวว่าไว้ว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ควรประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ คือ 1) ระบบการเรียนรู้ (Learning Subsystem) ซึ่งหมายถึง ระดับของการเรียนรู้ รูปแบบของการเรียนรู้และทักษะหรือวินัยของการเรียนรู้ 2) ระบบองค์การ (Organization Subsystem) เป็นลักษณะของตัวองค์กรที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งประกอบไปด้วยวัฒนธรรมองค์กร (Culture) วิสัยทัศน์ (Vision) ยุทธศาสตร์ (Strategy) และ โครงสร้างองค์กร (Structure)

3) ระบบสมาชิก (People Subsystem) ซึ่งประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน (Employees) โดยส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ระหว่างกันในสิ่งแวดล้อมและงานอยู่ตลอดเวลา พร้อมนี้จะวางแผนในอนาคตในหน่วยงานพร้อมที่จะปฏิบัติการเสี่ยงและแก้ปัญหาในหน่วยงาน ผู้นำหรือผู้บริหาร (Leaders or Managers) จะต้องมีความรับผิดชอบมีหน้าที่ในการสอนให้คำปรึกษา และเป็นตัวอย่างที่ดีในการเรียนรู้แก่บุคคลอื่น ๆ ในหน่วยงานรวมทั้งเพิ่มโอกาสให้บุคคลอื่น ๆ มีโอกาสเรียนรู้ ผู้ใช้บริการ (Customers) จะต้องมีส่วนร่วมในการแสดงความต้องการบริการของหน่วยงานรับการฝึกอบรมซึ่งเชื่อมโยงกับการเรียนรู้ของสมาชิกคนอื่น ๆ ผู้สนับสนุนหรือผู้จำหน่าย (Suppliers and Vendors) ต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมกับหน่วยงานสามารถรับและเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของหน่วยงานเช่นกัน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Alliance Partners) เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมกับหน่วยงานสามารถได้รับประโยชน์โดยมีส่วนแบ่งในศักยภาพและองค์ความรู้ที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และชุมชน (Community Groups) เป็นหน่วยงานทางสังคม การศึกษา เศรษฐกิจ ซึ่งสามารถมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและได้รับการเรียนรู้จากหน่วยงานด้วย 4) ระบบความรู้ (Knowledge Subsystem) เป็นการจัดองค์ความรู้ที่หน่วยงานต้องการ การสร้างองค์ความรู้ที่หน่วยงานต้องการประกอบไปด้วยการหาความรู้ (Acquisition) ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างองค์ความรู้ (Creation) เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ซึ่งพัฒนาขึ้นภายในองค์กร โดยการหยั่งรู้และการแก้ปัญหา การเก็บรักษาองค์ความรู้ (Storage) เป็นการจัดการเก็บองค์ความรู้ (ฐานข้อมูล) ที่มีคุณค่าสำหรับองค์กรมีลักษณะการเก็บที่สะดวกต่อการนำออกมาใช้ของสมาชิกทุกคน ทุกเวลา และทุกสถานที่ และการเชื่อมโยงและการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ (Transfer and Utilization) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งการเชื่อมโยงการเรียนรู้ที่ผ่านสื่อ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ รวมถึงกิจกรรมปฏิบัติการถ่ายทอดการเรียนรู้สมาชิกในหน่วยงาน และระบบย่อยสุดท้ายคือ 5) ระบบเทคโนโลยี (Technology Subsystem) เป็นเครือข่ายเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือทางสารสนเทศที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานแลกเปลี่ยนสารสนเทศหรือองค์ความรู้ ระบบเทคโนโลยียังรวมถึงกระบวนการทางเทคนิค ระบบและโครงสร้างเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับการทำงานร่วมกัน การสอนงาน การประสานงาน และทักษะการทำงานอื่น ๆ อย่างเช่น การประชุมผ่านคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์สร้างสถานการณ์จำลอง และใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกัน

นอกจากนี้ มาร์ควาร์ดท์ และเรย์โนลด์ (Marquardt & Reynolds, 1994) ยังได้ระบุว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมี 11 ลักษณะ คือ 1) มีโครงสร้างที่เหมาะสม 2) มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร 3) มีการเพิ่มอำนาจปฏิบัติ 4) มีการตรวจสอบ 5) ทุกคนมีส่วนสร้างและถ่ายทอดความรู้ 6) มีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ 7) มุ่งเน้นคุณภาพ 8) ยังเน้นความมีกลยุทธ์

9) มีบรรยากาศที่เกื้อหนุน 10) มีการทำงานเป็นทีม และ 11) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ส่วนแนวคิดของ เซนเก (Senge, 1990) กล่าวว่าการพัฒนาองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ควรพัฒนาใน 5 ด้าน ซึ่งกำหนดเป็นวินัยแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ (The Fifth Disciplines) ดังนี้ 1) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) กล่าวว่าปัจเจกบุคคลจะต้องมีความมุ่งมั่นไปสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้เก่งในทุก ๆ ด้าน ทั้งเก่งในการเรียนรู้ เก่งคิด และเก่งทำ มีปฏิภาณไหวพริบ โลกแห่งการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันเป็นโลกเศรษฐกิจยุคใหม่ (Knowledge-Based Economy) จำเป็นต้องเรียนรู้ให้ทันการ และยังคงเรียนรู้ไปตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการเรียนรู้ที่น่าจะเป็นทางหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้ปัจเจกบุคคลบรรลุถึงซึ่งความเป็นเลิศ (Personal Mastery) 2) รูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Model) ในการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับตัวขององค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดศักยภาพในการแข่งขัน ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ จะทำอย่างไรพนักงานทุกคนจึงจะมีความรู้ และความเข้าใจไปในทางเดียวกัน ถ้ารูปแบบและวิธีคิดส่วนใหญ่เป็นไปในทางลบก็ควรจะเปลี่ยนไปไม่ได้ที่พึ่งปัจเจกบุคคล และองค์กรจะเปิดกว้างต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 3) การสร้างเสริมวิสัยทัศน์ (Shared Vision) เป็นความมุ่งหวังขององค์กรที่ทุกคนจะต้องบูรณาการให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นให้จงได้ในอนาคต เพราะเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการบริหารงานยุคใหม่ ก่อนที่กระบวนการวางแผนใด ๆ จะเริ่มขึ้นก็จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ให้ชัดเจนเสียก่อน 4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เป็นการเน้นการทำงานเป็นทีม โดยทุกคนในทีมงานจะต้องมีวิจรรณญาณร่วมกันอยู่ตลอดเวลาว่าเรากำลังทำงานอะไร และจะทำให้ดีขึ้นอย่างไร จึงจะมีส่วนช่วยเพิ่มพูนคุณค่าแก่ลูกค้า และสร้างพัฒนาการให้แก่ลูกค้าและสร้างพัฒนาการให้แก่องค์กรได้ 5) ความคิดเข้าใจเชิงระบบ (System Thinking) เป็นไปตามทฤษฎีเชิงระบบหรือตามทัศน์ (Getzels & Guba, 1957; Pearsons, 1960; Etzismi, 1961; Carlson, 1964 cited in Hughes, 1999) ที่ขององค์กรอย่างเป็นระบบของสังคมเป็นการมองอย่างเป็นภาพรวม ไม่มองแบบแยกส่วน การคิดอย่างแยกส่วนมุ่งพัฒนาในด้านใดด้านหนึ่ง ไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การร่วมนับส่งผลต่อภาพโดยรวมขององค์กรแล้วพลังของการพัฒนาในองค์กรนั้นก็ลดลง

สำหรับงานวิจัยที่คิดค้นแนวคิดดังกล่าวคือ คาร์ดาส (Kardas, 2003) วิจัยเรื่องธุรกิจในปีคริสต์ศตวรรษที่ 21 จากกระบวนราชการไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยสนใจที่จะหาเหตุผลที่ว่า ทำไมองค์กรอุตสาหกรรมของประเทศอเมริกาจึงไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ในธุรกิจเดียวกันได้ จากการวิจัยศึกษาพบว่าภาวะผู้นำ การเรียนรู้เป็นทีม และความคิดเชิงระบบร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปวีณนุช คำเทศ (2545) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาคังชีวิตความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล

โรงพยาบาลชุมชน โดยใช้เทคนิค Ethnographic Delphi Future Research (EDFR) จากผู้เชี่ยวชาญ 15 ท่าน พบว่าองค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ด้านแบบแผนทางความคิด ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ด้านบรรยากาศองค์กร และด้านการบริหารองค์กร และ วิโรจน์ สารรัตนะ และคณะ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยทาง การบริหารกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้พบว่า ปัจจัยการบริหารแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ 1) การพัฒนาความเป็นองค์กรวิชาชีพ 2) การมุ่งใจเชิงสร้างสรรค์ 3) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ 4) การพัฒนาความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน 5) การตัดสินใจร่วมและมีวิสัยทัศน์ 6) การพัฒนากลุ่มบริหารตนเองและการติดต่อสื่อสาร 7) การเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง 8) การบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม 9) การบริหารหลักสูตรและการสอน 10) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเซนเกทีก่อว่าวินัย 5 ประการ เป็นปัจจัยซึ่งนำองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้แก่ 1) มุ่งสู่ความเป็นเลิศ 2) รูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง 3) การสร้างและสานวิสัยทัศน์ 4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และ 5) ความคิดและเข้าใจเชิงระบบ ซึ่งได้นำปัจจัยดังกล่าวทั้ง 5 ด้าน มาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารที่ส่งเสริมต่อการเป็นองค์กรในการเรียนรู้ของโรงงานอุตสาหกรรมที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Total Quality Award) มาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ในการทำการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ใน โรงงานเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เพื่อให้ได้รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหาร โรงงานอุตสาหกรรมในนิคมมาบตาพุดให้เป็นโรงงานที่มีคุณภาพได้มาตรฐานระดับประเทศ และสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก อีกทั้งทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญ และพัฒนาองค์กร ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยิ่งยด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในโรงงานเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยนี้จะได้อารมณ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ใน โรงงานเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ซึ่งจะทำให้การพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจอุตสาหกรรม นอกจากนั้นผลของการวิจัย

อาจนำไปประยุกต์ให้กับโรงงานในเขตอื่น ๆ ซึ่งจะได้พัฒนาองค์กรของตนเองเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อีกด้วย

คำถามการวิจัย

รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการนำไปใช้ในโรงงานเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดควรเป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบที่ส่งเสริมการบริหารต่อการจัดการองค์กรแห่งการเรียนรู้ครั้งนี้ ใช้แนวคิดของ เซนเก (Senge, 1990, p. 139) ประกอบด้วยวินัยแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ (The Fifth Disciplines) คือ

1. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
2. รูปแบบวิธีคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Models)
3. การสร้างและสานวิสัยทัศน์ (Shared Vision)
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
5. ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (Systematic Thinking)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในโรงงานเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยวิเคราะห์ปัจจัยวินัยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Fifth Discipline) 5 ประการ ประกอบด้วย

- 1.1 การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
- 1.2 รูปแบบวิธีคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง
- 1.3 การสร้างและสานวิสัยทัศน์
- 1.4 การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม
- 1.5 ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

2.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้จำนวน 20 คน ดังรายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

2.1.1 กลุ่มผู้นำความคิดเกี่ยวกับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีจำนวน 3 คน

2.1.2 กลุ่มผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการนำระบบ TQM (Total Quality Management) มาใช้ในการบริหารโรงงานมีจำนวน 15 คน

2.1.3 กลุ่มผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีผลงานประจักษ์ต่อสาธารณชน มีจำนวน 2 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการพิจารณาความเหมาะสมในการนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญไปใช้ในโรงงานประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานกลุ่ม QC จำนวน 40 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้มีด้วยกัน 5 ด้าน คือ

3.1 มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

3.2 รูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง

3.3 การสร้างและสานวิสัยทัศน์

3.4 การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

3.5 ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด หมายถึง สถานประกอบการที่มีพนักงานหรือลูกจ้างเกิน 100 คนขึ้นไป ที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

2. รูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรประกอบที่เหมาะสมในการนำไปใช้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากร ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดที่สามารถเรียนรู้และสร้างความรู้เพื่อเพิ่มสมรรถนะที่จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมกันขององค์กร ประกอบด้วย 5 ประการดังนี้

2.1 การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) หมายถึง การที่บุคลากรมุ่งมั่นให้เก่งในทุกด้าน ไม่ว่าจะเก่งคิด เก่งทำ และเก่งในการเรียนรู้ โดยการใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องสามารถมองสภาพที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงเห็นว่าอะไรมีความสำคัญต่อตนเอง ต่อองค์กร ขณะเดียวกันก็เห็นภาพในอนาคต (Vision) ที่พึงได้ คนที่มีความเชี่ยวชาญในการสร้างพลังแห่งตนสูงสามารถที่จะเข้าใจถึงสภาพความเป็นจริง สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต

2.2 รูปแบบวิธีการคิด และมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Models) หมายถึง ข้อตกลงเบื้องต้น ความเชื่อพื้นฐาน ข้อสรุปหรือภาพลักษณ์ที่ตกผลึกในความคิดอ่านของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อความรู้ ความเข้าใจต่อสรรพสิ่งในโลก มีผลต่อการประพฤติปฏิบัติต่อค่านิยม เจตคติที่เขามีต่อบุคคล สรรพสิ่งและสถานการณ์ทั้งหลาย

2.3 การสร้างและสานวิสัยทัศน์ (Shared Vision) หมายถึง การกำหนดและมีการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์กับผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับขององค์กร โดยโน้มน้าวให้เกิดการปฏิบัติร่วมกันไปในทิศทางที่ทำให้ภาพวิสัยทัศน์นั้นเป็นจริงขึ้นมา

2.4 การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) หมายถึง การปรับเข้าแนວร่วมกันของบุคลากรในองค์กร โดยอาศัยความรู้และความคิดของสมาชิกในการแลกเปลี่ยนและพัฒนาขีดความสามารถประสานสัมพันธ์กัน ได้เป็นอย่างดีจนทำให้ความสามารถของทีมเหนือกว่าระดับความสามารถของรายบุคคลในทีม

2.5 ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (Systematic Thinking) หมายถึง การคิดที่เป็นกระบวนการและสามารถมองเห็นภาพโดยรวมที่ประกอบด้วยระบบย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน

3. กลุ่มพนักงาน QC (Quality Control Circle) คือ กลุ่มคนขนาดเล็ก (3-10 คน) ในสถานที่ทำงานเดียวกันรวมตัวกันอย่างอิสระ เพื่อทำกิจกรรมในด้านการปรับปรุงงาน ซึ่งจะส่งผลในการปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน เป็นการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองและพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กร