

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อพูดถึงคนในองค์กรหรือองค์การ หมายถึง คนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่าง ๆ กันไปตามความจำเป็น เพื่อการยังชีพและดำรงเผ่าพันธุ์ ดังกล่าวเป็นคำอธิบายคนในองค์กรในอดีต ต่อมามีการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมเป็นการทำงานตามความถนัด ปัจจุบันลักษณะงานต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางวิชาชีพและงานวิชาการทั่วไป รวมทั้งงานที่อาศัยแรงงานที่ไม่มีทักษะอย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างรวมกัน เมื่อย้อนกลับไปยังยุคประวัติศาสตร์ดึกดำบรรพ์ผู้คนอยู่กันไม่หนาแน่น การทำงานไม่สลับซับซ้อนและหลากหลายเช่นปัจจุบัน เพราะการทำงานของคนสมัยนั้นมีลักษณะง่าย ๆ เป็นการทำมาหากินหาของป่าและล่าสัตว์จะทำงานโดยไม่ก็คน โดยเป้าหมายเพื่อยังชีพและดำรงเผ่าพันธุ์เสียมากกว่า... ซึ่งแตกต่างจากปัจจุบัน คือ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ มิได้เพียงเพื่อเป้าหมายการยังชีพเท่านั้นแต่ต้องการสะสมเพื่อความมั่นคงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินทอง ทรัพย์สินมากกว่าความจำเป็นเพื่อการยังชีพ แต่หากยังมีการเปลี่ยนถ่ายโอนทรัพย์สินระหว่างบุคคล กลุ่มคนและอุตสาหกรรมประเทศ ภาระเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยที่มีพลังในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรม กิจกรรมการค้าและบริการอย่างขนานใหญ่ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารและการจัดรูปแบบองค์การในการจัดการกับภาระหน้าที่เหล่านั้น...^๑

กระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดจนความซับซ้อนของระบบเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองส่งผลกระทบกับการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๔๙ ได้กำหนดให้การบริหารงานภาครัฐเข้าสู่ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) เป็นแนวคิดในการบริหารจัดการสมัยใหม่ ทั้งการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การจัดการคุณภาพ (Quality Management) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ทำให้องค์การและหน่วยงานต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ ให้ความรู้ทั้งหลายเป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์สำหรับสมาชิกทั่วทั้งองค์การ เพื่อการก้าวเข้าสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการรับข้อมูลข่าวสาร สามารถประมวลผลความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในองค์การได้อย่าง

^๑ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิทย์ปัญญาพรินท์ติ้ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑-๒.

ถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถสร้าง วิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้เป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ^๒

ในการบริหารราชการแนวใหม่ (New Public Administration) ส่วนราชการจะต้องพัฒนา ความรู้ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญของข้าราชการและบุคลากรขององค์การให้มีความสอดคล้อง อย่างเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ขององค์การตาม หลักการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะ มีการปรับแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีการ กำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานที่นำไปสู่ความเป็นจริงได้และมีการกำหนดหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีหน้าที่ ในการพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ตามมาตรา ๑๑ ได้บัญญัติ เป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ ๑) ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง ๒) ต้องสามารถ ประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและ เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ๓) ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้าง วิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถใน วิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ๔) ต้องมีการสร้างความร่วมมือในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปสู่การ พัฒนาและปรับใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์เป้าประสงค์ของงาน โดยข้าราชการ และบุคลากรในทุกระดับขององค์การจะต้องตอบคำถามได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ของงานนั้นสนับสนุนการบรรลุ เป้าหมายขององค์การอย่างไรและเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน^๓

องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การรูปแบบหนึ่งที่ต้องการให้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ ไม่ว่าจะเป็นองค์การของภาคราชการ รัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชนก็สามารถจะประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบ การพัฒนาองค์การรูปแบบอื่น ๆ เพราะมีลักษณะเป็นการพัฒนาองค์การให้เพียบพร้อมไปด้วยความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์และให้บรรลุผลสำเร็จในระบบการบริหารเชิงคุณภาพ...^๔ ในการปรับเปลี่ยนองค์การไปสู่ องค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ สอนชี้และใช้กลยุทธ์ ผลักดันให้เกิดพลังความร่วมมือเพื่อให้การดำเนินการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ^๕

^๒วีระวัฒน์ ปิ่นิตามัย, การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒.

^๓สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี”, (ม.ป.ท., ๒๕๔๖), หน้า ๖.

^๔วีรุธ มาฆะศิรานนท์, “วินัย ๕ ประการพื้นฐานขององค์การแห่งการเรียนรู้”, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพ มหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๓.

^๕สถาบันพัฒนาผู้บริหาร, “ผู้นำเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้”, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ศุภสกลาตพรวิาว, ๒๕๔๘), หน้า ๑.

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวความคิดการพัฒนาแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน ตามวัตถุประสงค์ ๓ ข้อ คือ ๑) การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๒) ระดับความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร และ ๓) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร จากเหตุดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” สืบต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ระดับความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างไ

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร มีอย่างไรบ้าง

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ ๑) ด้านความรอบรู้แห่งตน ๒) ด้านแบบแผนความคิดอ่าน ๓) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ๔) ด้านการเรียนรู้แบบเป็นทีม และ ๕) ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการประจำสำนักงานเขตตลิ่งชัน จำนวน ๑๒๕ คน^๖ โดยทำการสำรวจทั้งหมด

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านสถานที่

ศึกษาวิจัยเฉพาะสำนักงานเขตตลิ่งชัน ๓๓๓ ซอยชักพระ ๑๙ ถนนนิมพิ์ แขวงคลองชักพระ เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๓๐

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดระยะเวลาตั้งแต่ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๕.๖ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ด้านการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยที่ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

๑.๖.๑ การพัฒนา หมายถึง กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้แล้ว คือ การทำให้ลักษณะเดิมเปลี่ยนไปโดยมุ่งหมายว่าลักษณะใหม่ที่เข้ามาแทนที่นั้นจะดีกว่าลักษณะเก่า สภาพเก่า การพัฒนาในงานวิจัยนี้ หมายถึง การพัฒนาองค์การของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

^๖ ฝ่ายปกครอง, สำนักงานเขตตลิ่งชัน, กรุงเทพมหานคร ณ วันที่ ๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗.

๑.๖.๒ องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มุ่งเน้นและจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อศักยภาพของตนเองและขององค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ในการวิจัยนี้ หมายถึง สำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

๑.๖.๓ สำนักงานเขต หมายถึง องค์การบริหารของเขต ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการปกครองท้องที่ ฯลฯ สำนักงานเขตในการวิจัยนี้ หมายถึง สำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

๑.๖.๔ ความรอบรู้แห่งตน หมายถึง ลักษณะการเรียนรู้ของคนในองค์การ จะสะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้ขององค์การได้ สมาชิกขององค์การที่เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น จะมีลักษณะสนใจและใฝ่หาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความปรารถนาที่จะเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของตน มุ่งสู่จุดหมายและความสำเร็จที่ได้กำหนดไว้

๑.๖.๕ แบบแผนความคิดอ่าน หมายถึง แบบแผนทางจิตสำนึกของคนในองค์การ ซึ่งจะต้องสะท้อนถึงพฤติกรรมของคนในองค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกในองค์การมีแบบแผนทางจิตสำนึกหรือความมีสติที่เอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ถูกต้องชัดเจนและมีการจำแนกแยกแยะโดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุงความถูกต้องในการมองโลกและปรกฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

๑.๖.๖ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนทั้งองค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้จะต้องเป็นองค์การที่สมาชิกทุกคนได้รับการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์รวมขององค์การ ซึ่งจะสนับสนุนให้เกิดการรวมพลังของสมาชิกที่มีความคาดหวังต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าต่อไป ภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันของคนทั้งองค์การ

๑.๖.๗ การเรียนรู้แบบเป็นทีม หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์การ โดยอาศัยความรู้และความคิดของมวลสมาชิกในการแลกเปลี่ยน พร้อมทั้งพัฒนาความฉลาดรอบรู้และความสามารถของทีมให้บังเกิดผลยิ่งขึ้น

๑.๖.๘ การคิดอย่างเป็นระบบ หมายถึง กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นกระบวนการในการหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น กล่าวคือเห็นทั้งแบบแผนและขั้นตอนของการพัฒนาเปรียบดังคนมีสายตาดีจะสามารถมองเห็นทั้งป่าและเห็นต้นไม้แต่ละต้นด้วย

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบถึงการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

๑.๗.๓ ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของข้าราชการที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร