



ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร
กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
RELATIONSHIP BETWEEN KNOWLEDGE MANAGEMENT CORPORATE ATMOSPHERE
ORGANIZATION MANAGEMENT WITH ORGANIZATION OF LEARNING OF
THE GOVERNMENT SAVINGS BANK

สุพัตรา โคตรหา

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยายภาคองค์กร การบริหารองค์กร
กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
กรุงเทพมหานคร



ปฏิญานិพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

RELATIONSHIP BETWEEN KNOWLEDGE MANAGEMENT CORPORATE
ATMOSPHERE ORGANIZATION MANAGEMENT WITH ORGANIZATION OF
LEARNING OF
THE GOVERNMENT SAVINGS BANK



SUPATTRA KORTHA

A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร
กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
ของ
สุพัตรา โคตรหา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์) (รองศาสตราจารย์ ดร.อรทัย เลิศวรรณวิทย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาดดา สิริกุตตา)

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	สุพัตรา โคตรหา
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏช์ กุลสิทธิ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 362 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าพนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร การบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์ การจัดการ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร

Title	RELATIONSHIP BETWEEN KNOWLEDGE MANAGEMENT CORPORATE ATMOSPHERE ORGANIZATION MANAGEMENT WITH ORGANIZATION OF LEARNING OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK
Author	SUPATTRA KORTHA
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Associate Professor Nak Gulid , Ph.D.

This research aims to study the relationship between knowledge management, corporate atmosphere, organizational management and learning organization at the Head Office of the Government Savings Bank in Bangkok. The sample group of employees in Bangkok with a total of three hundred and sixty two and used questionnaires, with a confidence value equal to 0.95, as a research tool. The instruments used in this study consisted of data analysis, percentage, mean, standard deviation. The personal information about the employees included gender, age, education level, position, duration of work and monthly income, which had different effects on the learning organization in the Head Office of the Government Savings Bank in Bangkok, Knowledge management had a positive relationship with learning organization in the Head Office of the Government Savings Bank in Bangkok . The atmosphere of the organization has a positive relationship with the learning organization of the Head Office of the Government Savings Bank in Bangkok, with a statistical significance of Organizational management had a positive relationship with learning organization in the Head Office of the Government Savings Bank in Bangkok and with a statistical significance of 0.05.

Keyword : Relationships Organizational Atmosphere Management Organizational Management

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถ ความอนุเคราะห์ตลอดจนความช่วยเหลืออย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร. วัณษ์ กุสิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปริญญาานิพนธ์อันเป็นประโยชน์ยิ่งแก่การทำวิจัยในครั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการวิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์เรียบร้อย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และ อ.ดร.ธนภูมิ อติเวทิน ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบปริญญาานิพนธ์ ตรวจแบบสอบถามและให้คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง นับเป็นประโยชน์ต่อการทำให้ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ส่งสอนวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษาและการทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ และการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาคบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากปริญญาานิพนธ์ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาพระคุณบิดามารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุน ทั้งยังชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า นำมาซึ่งกำลังใจที่ดีในการศึกษาระดับปริญญาโทมาบัดนี้ตลอดจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในวันนี้

สุพัตรา โคตรหา

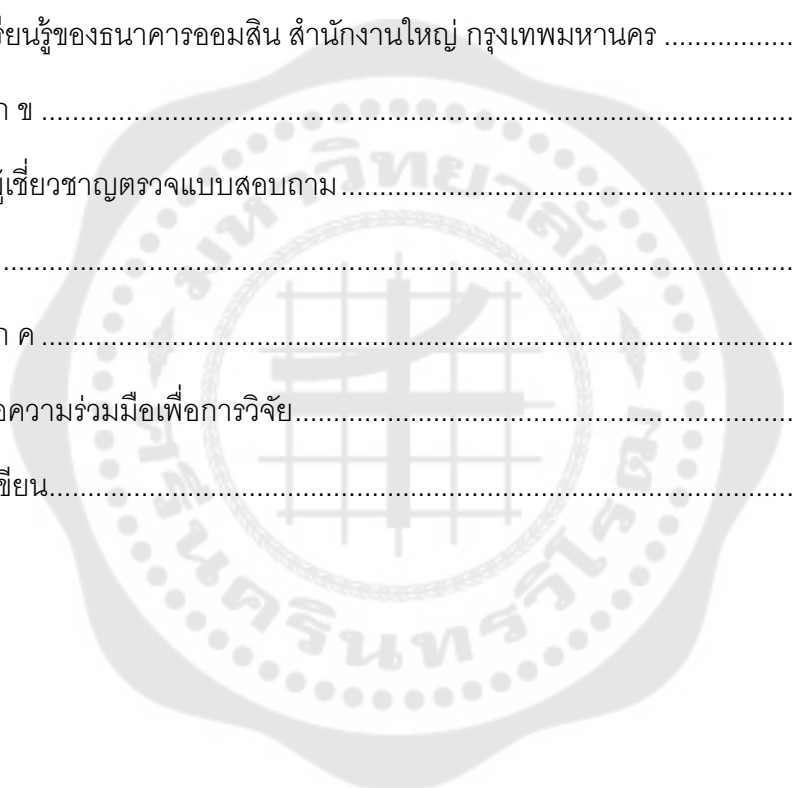
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
1. แนวคิดประชากรศาสตร์.....	10
2. แนวคิดการจัดการความรู้	12
วัตถุประสงค์การจัดการความรู้.....	25

กระบวนการจัดการความรู้	26
ประโยชน์ของการจัดการความรู้	27
3.แนวคิดบรรยากาศในการทำงาน	28
ลักษณะบรรยากาศองค์กร	31
ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	34
4. แนวคิดการบริหารองค์กร.....	38
องค์ประกอบของการบริหารองค์กร.....	41
5.แนวคิดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	43
ลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	47
6. ประวัติธนาคารออมสิน.....	48
7.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
งานวิจัยในประเทศไทย.....	49
งานวิจัยต่างประเทศ.....	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	71
ประชากร	71
กลุ่มตัวอย่าง	71
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	72
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ	81
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	84
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84

การจัดกระทำ.....	84
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	86
สถิติพื้นฐาน.....	86
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	87
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	91
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	91
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	91
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	92
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	120
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	143
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	143
ความสำคัญของงานวิจัย.....	143
สมมติฐานการวิจัย.....	144
วิธีดำเนินการวิจัย.....	144
สรุปผลการวิจัย.....	149
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	149
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	155
การอภิปรายผล.....	159
ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย.....	167

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	170
บรรณานุกรม.....	172
ภาคผนวก.....	177
ภาคผนวก ก.....	178
แบบสอบถาม.....	178
ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยภาคองค์กร การบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร.....	178
ภาคผนวก ข.....	190
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	190
.....	192
ภาคผนวก ค.....	192
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	192
ประวัติผู้เขียน.....	195



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65
ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร	73
ตาราง 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	83
ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย	86
ตาราง 5 แสดงเกณฑ์การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	89
ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน	92
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการความรู้	95
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการความรู้ การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้	96
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการความรู้ การแสวงหาความรู้	97
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการความรู้ การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่	98
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการความรู้ การถ่ายทอดความรู้	99
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการความรู้ การจัดเก็บความรู้	100
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการความรู้ การนำความรู้ไปใช้	101

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	114
ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้.....	115
ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านรูปแบบความคิด.....	116
ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม.....	117
ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการเรียนรู้เป็นทีม.....	118
ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการคิดเชิงระบบ.....	119
ตาราง 32 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test.....	120
ตาราง 33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเป็นองค์กรแห่งความรู้ของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	121
ตาราง 34 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test...	123
ตาราง 35 ความแตกต่างกันของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ.....	123
ตาราง 36 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test.....	125
ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Anova.....	125
ตาราง 38 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานโดยใช้ Levene's test.....	127
ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน .	127

ตาราง 40 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคาร ออมสินโดยใช้ Levene's test.....	129
ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกระยะเวลาในการ ทำงานที่ธนาคารออมสิน โดยใช้ Anova.....	129
ตาราง 42 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้ Levene's test.....	131
ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้ Anova	131
ตาราง 44 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test .	133
ตาราง 45 ความแตกต่างกันของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ.....	133
ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ กับความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร	134
ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร	137
ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร	139
ตาราง 49 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน.....	141
ตาราง 49 (ต่อ)	142

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ภาพประกอบ 2 High-Level View of the Meyer and Zack KM Cycle	13
ภาพประกอบ 3 High-Level Processes in the McElroy KM Cycle.....	14
ภาพประกอบ 4 THE BUKOWITZ AND WILLIAMS KM CYCLE	14
ภาพประกอบ 5 กรอบความคิด Knowledge Spiral ของ Nonaka และ Takeuchi.....	17
ภาพประกอบ 6 กรอบความคิดการจัดการความรู้ของ Boisot.....	18
ภาพประกอบ 7 กรอบความคิดการจัดการความรู้ ของ D. Leonard – Barton	19
ภาพประกอบ 8 กรอบความคิดการจัดการความรู้ของ Carla O'Dell	20
ภาพประกอบ 9 กรอบความคิดจากการจัดการความรู้ของ PSB.....	22
ภาพประกอบ 10 แนวคิดกระบวนการบริหาร POSDCORB	40

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในรูปแบบระบบการเงินสมัยใหม่ส่งผลให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นทั้งจากสถาบันการเงินด้วยกันเองและผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงินรวมถึงธุรกิจโทรคมนาคม ค้าปลีก เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสี่ยง การเปลี่ยนแปลง และการปรับตัวของสถาบันการเงิน ที่สำคัญบทบาทของผู้บริหารในองค์กร คือการดำเนินการให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หน้าที่ของผู้บริหารที่เรียกว่า การบริหารหรือการจัดการ ในยุคปัจจุบันถือเป็นการบริหารจัดการมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือภาคเอกชน ต่างให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของทุกองค์กร และมีบทบาทที่สร้างความสำเร็จเป็นอย่างมาก ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยผลักดัน ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และผู้บริหารยังต้องใช้ความสามารถทั้งศาสตร์และศิลป์ได้อย่างเหมาะสม สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สร้างความร่วมมือ ความศรัทธา การยอมรับจากกลุ่ม ทำให้กิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการนั้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นของกระบวนการบริหารจัดการในการกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้จนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดในด้านการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มของปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการใช้ความรู้และการให้ข้อมูลข่าวสาร องค์กรใดที่ต้องการอยู่รอดในสังคมจะปฏิเสธไม่ได้ที่จะสร้างองค์กรที่สนับสนุนต่อการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองและสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทุกระดับองค์กร โดยพนักงานได้นำสิ่งที่องค์กรสนับสนุนด้านการเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาการทำงาน เชื่อมโยงรูปแบบการทำงานเป็นทีมซึ่งจะทำให้เกิดองค์กรที่เข้มแข็งพร้อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน ซึ่งในปัจจุบันมีสถาบันการเงินอยู่มากมาย ธุรกิจด้านธนาคารนี้ส่วนใหญ่แล้วจะเน้นด้านแข่งขันทางด้านบริการซึ่งปัจจุบันจะใช้ปัจจัยทางด้านบุคลากรมาเป็นตัวแข่งขันเลยก็ว่าได้ทำให้ทุก

ธนาคารก็พยายามที่จะส่งเสริมศักยภาพเพื่อที่จะเข้าสู่สภาวะที่สามารถจะแข่งขันได้และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้รองรับการดำเนินงานของธุรกิจธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพและการแข่งขันธนาคารจึงมีการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) (ประพิมพ์พรณ ธิสงค์ 2551)

ธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง เน้นการให้สินเชื่อ พัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยและยังเป็นธนาคารเพื่อลูกค้ารายย่อย โดยมีรูปแบบของสินเชื่อและชนิดการฝากเงินรายย่อยมากมาย และโครงการธนาคารเพื่อประชาชน สร้างเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มชุมชน โดยการให้สินเชื่อระยะสั้นแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อเป็นช่องทางการรับและจ่ายเงินกู้ จากโครงการชุมชนเมืองและกองทุนหมู่บ้าน รวมไปถึงการลงทุนในการพัฒนาประเทศของหน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ โดยให้บริการในรูปแบบเงินฝากประเภทต่างๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงอายุของผู้ออม จากแนวคิดการก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งการบริหารและการจัดการให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพนักงานในทุกตำแหน่ง ต้องพัฒนาตนเองโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) และสิ่งสำคัญที่ธนาคารจะได้นำเอาแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ผ่านกระบวนการพัฒนาพนักงาน และเพื่อสร้างองค์กรออมสิน ให้เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน ธนาคารจึงจัดให้มีระบบฐานข้อมูลความรู้ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันความรู้ให้มีการพัฒนาศักยภาพผู้นำ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการพัฒนาพนักงานภายในองค์กรตามนโยบายของ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารและมุ่งสู่การเป็น Creative Organization ในอนาคต โดยผ่านกระบวนการทำงาน เช่น การเรียนรู้จากการทำงาน (On the Job Trainings) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) และการสอนงาน (Coaching) เป็นต้น

ธนาคารออมสินเป็นองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งมีพนักงานระดับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวนมาก และเป็นองค์กรที่มีอายุยาวนานถึง 105 ปี มีวิธีการดำเนินงานขององค์กรที่มีวัฒนธรรมสืบทอดกันมานานและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรแตกต่างกันจะเห็นว่าสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้ธนาคารประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงาน พัฒนาองค์กร ให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีและบรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ เมื่อพนักงานได้รับการมอบให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และได้รับรู้บรรยากาศขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติทั้งที่ดีและไม่ดีต่อองค์กร รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลงานวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางปรับปรุงการบริหารองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และส่งเสริมให้เกิดการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แล้วนำไปสู่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรอื่นเพื่อใช้ในการศึกษาหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในด้านต่างๆต่อไป (ชัชวาล พลเยี่ยม 2551)

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคูณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบถึงระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และระดับประสิทธิผลของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. แนวทางในการฝึกอบรม เพิ่มศักยภาพ พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ เพื่อส่งผลสำเร็จให้กับธนาคารให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรเป็น พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3,760 คน จำแนกเป็นพนักงาน จำนวน 3,301 คน และลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 459 คน (สมวงศ์ บำรุงรส 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 362 คน โดยผู้วิจัยคำนวณจากสูตร Yamane (1973) จากประชากรทั้งหมด 3,760 คน พบว่า จำนวนตัวอย่าง เท่ากับ 398 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น แบ่งเป็นดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล มี 7 ด้าน ดังนี้

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) ตำแหน่ง
- 1.5) ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน
- 1.6) หน่วยงานที่สังกัด
- 1.7) รายได้ต่อเดือน

2) การจัดการความรู้

- 2.1) การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้
- 2.2) การแสวงหาความรู้
- 2.3) การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่
- 2.4) การถ่ายทอดความรู้
- 2.5) การจัดเก็บความรู้
- 2.6) การนำความรู้ไปใช้

3) บรรยากาศองค์กร

- 3.1) โครงสร้างองค์กร
- 3.2) ลักษณะของงาน
- 3.3) การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา
- 3.4) สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน
- 3.5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

4) การบริหารองค์กร

- 4.1) ด้านการวางแผน
- 4.2) ด้านการจัดองค์กร
- 4.3) ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ
- 4.4) ด้านการประสานงาน
- 4.5) ด้านการควบคุม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

- 1) การเป็นบุคคลที่รอบรู้
- 2) รูปแบบความคิด
- 3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม
- 4) การเรียนรู้เป็นทีม
- 5) การคิดเชิงระบบ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การเรียนรู้ด้วยตัวเองและเรียนรู้จากกลุ่ม หมายถึง การเรียนรู้ของบุคคลและนำความรู้นั้นไปใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร
2. การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ หมายถึง การนำความรู้ในเรื่องที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ มาผสมผสานกับความสามารถในการสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น
3. การแสวงหาความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้ใหม่ รักษาความรู้เดิม และกรองความรู้ที่ไม่ใช่ออกจากแหล่งรวบรวม
4. การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ หมายถึง การพัฒนา การต่อยอดความรู้ที่มี ซึ่งเป็นผลมาจากการนำความรู้ที่ได้มาใช้ มุ่งเน้นที่การสร้างทักษะใหม่ และกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น
5. การถ่ายทอดความรู้ หมายถึง เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับความรู้ อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนบุคคลในตัวคน

อาจจัดทำเป็นระบบที่มีข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เป็นต้น

6. การจัดเก็บความรู้ หมายถึง การวิเคราะห์และคัดแยกความรู้เป็นกลุ่มประเด็นให้ง่ายต่อการเข้าถึงอย่างมีขั้นตอน

7. การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานนำความรู้จากฐานข้อมูลความรู้ขององค์กรไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตัดสินใจแก้ปัญหาและพัฒนาปรับปรุงองค์กร และยังเป็นการยกระดับความรู้และเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันขององค์กร

8. โครงสร้างองค์กร หมายถึง โครงสร้างที่จัดตั้งขึ้นโดยแบ่งไปตามประเภทหรือหน้าที่การงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่าในแต่ละแผนกนั้นมีหน้าที่อะไรบ้าง

9. ลักษณะของงาน หมายถึง การทำงานที่มีหน้าที่กระบวนงานที่ชัดเจน โดยถูกกำหนดไว้ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน และภาระหน้าที่กับปริมาณงานมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน

10. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ลึกของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

11. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาหรือระหว่างผู้ร่วมงาน โดยการเสนอความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงาน และได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

12. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง หมายถึง ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างหรือพนักงานเพื่อตอบแทนการทำงาน

13. ด้านการวางแผน หมายถึง เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

14. ด้านการจัดองค์กร หมายถึง เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์กร โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน เป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization)

15. ด้านการบังคับบัญชาสังการ หมายถึง ภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision making) การสั่งให้บุคคลที่อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง และตรวจสอบดูว่าเขาเหล่านั้นได้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุดเท่าที่สามารถทำได้หรือไม่

16. ด้านการประสานงาน หมายถึง การประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น

17. ด้านการควบคุม หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานให้มีการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อทำการหาจุดบกพร่องและจุดอ่อนของผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่จะให้ผลการปฏิบัติงานนั้นได้ดำเนินไปตามแผนและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

18. ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ หมายถึง การเรียนรู้ของแต่ละคนจะเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งแต่ละคนจะต้องมีวินัย หรือการฝึกฝนเพื่อการเติบโตในด้านการเรียนรู้ที่จะทำให้สามารถขยายขอบเขตของการสร้างสรรค์ให้องค์กรได้อย่างต่อเนื่อง และบุคคลที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีระดับของความสามารถพิเศษในทุกด้านของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จ หรือในฐานะมืออาชีพ การจะฝึกฝนเป็นบุคคลที่รอบรู้นั้น

19. ด้านรูปแบบความคิด หมายถึง แบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ แสดงถึงวุฒิภาวะ (Emotional Quotient: EQ) ที่ได้จากการสั่งสมประสบการณ์กลายเป็นกรอบความคิดที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความสามารถในการทำความเข้าใจ วิเคราะห์ ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

20. ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม หมายถึง การสร้างทัศนคติร่วมของคนในองค์กร ให้สามารถมองเห็นภาพและมีความต้องการที่จะมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน 21. ด้านการเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง การสร้างทัศนคติร่วมของคนในองค์กร ให้สามารถมองเห็นภาพและมีความต้องการที่จะมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

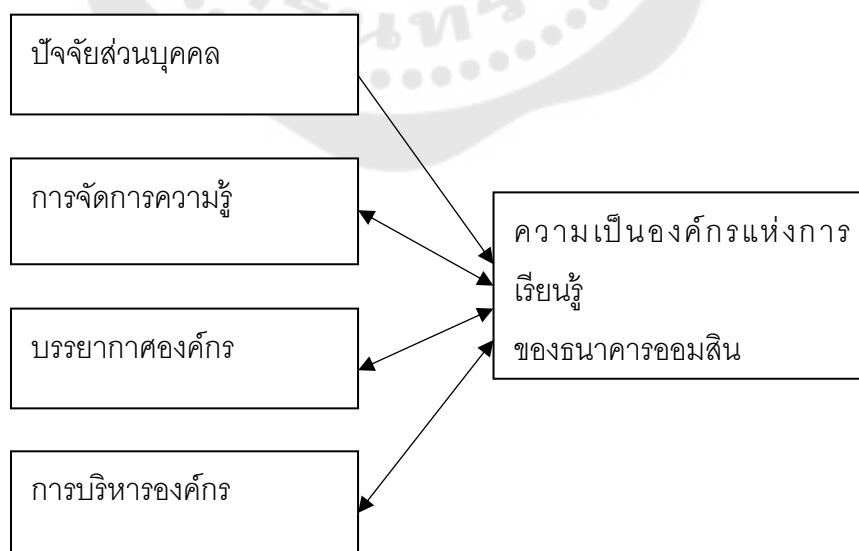
22. ด้านการคิดเชิงระบบ หมายถึง การที่คนในองค์กรมีความสามารถที่จะเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ โดยมองเห็นภาพความสัมพันธ์กันเป็นระบบโดยรวมได้อย่างเข้าใจแล้วสามารถมองเห็นระบบย่อยที่จะนำไปวางแผนและดำเนินการทำส่วนย่อย ๆ นั้นให้เสร็จทีละส่วน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยายาศงองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิด McElroy (2001) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ ใน 6 ด้าน (1) การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ (2) การแสวงหาความรู้ (3) การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ (4) การถ่ายทอดความรู้ (5) การจัดเก็บความรู้ (6) การนำความรู้ไปใช้ ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Snow (2002) เพื่อศึกษาบรรยายาศงองค์กร ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย (1) โครงสร้างองค์กร (2) ลักษณะของงาน (3) การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (4) สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน (5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของ Luther Gulick (1937) เพื่อศึกษาการบริหารองค์กรใน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการวางแผน (2) ด้านการจัดองค์กร (3) ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ (4) ด้านการประสานงาน (5) ด้านการควบคุม และประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของ Peter M. Senge (1990) เพื่อศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (2) รูปแบบความคิด (3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (4) การเรียนรู้เป็นทีม (5) การคิดเชิงระบบ ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังภาพประกอบที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
2. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
4. การบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดประชากรศาสตร์
2. แนวคิดการจัดการความรู้
3. แนวคิดบรรยากาศในการทำงาน
4. แนวคิดการบริหารองค์กร
5. แนวคิดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
6. ประวัติธนาคารออมสิน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ศศิยาพัชร นันทวีวัฒน์ (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประชากรศาสตร์ (Demographics) เป็นอีกปัจจัยที่องค์กรธุรกิจนำมาใช้ในการอธิบายถึงคุณลักษณะของประชากรทางด้านขนาดและโครงสร้างของประชากรซึ่งประกอบด้วย ขนาดและการกระจายของประชากร เพศ อาชีพ การศึกษา อายุ และรายได้องค์กร ใช้ประชากรศาสตร์ในการแบ่งส่วนตลาดทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อลักษณะพฤติกรรมกรรมการบริโภคทางตรงและทางอ้อมและรูปแบบการตัดสินใจของบุคคล

พีระ จิรโสภณ (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพล (Intervening Variables) ในกระบวนการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยกำหนดให้เห็นว่าข่าวสารไม่ได้ผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสารและเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสาร เช่น ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล

1. มนุษย์มีความแตกต่างกันอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างบางอย่างมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาคหรืออาจจะเกิดจากทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่โดยส่วนมากอาจจะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

3. มนุษย์ซึ่งถูกเลี้ยงดูจากภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะทำให้เปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปอย่างกว้างขวางและชัดเจน

4. การเรียนรู้สิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดทัศนคติ ความเชื่อถือ และค่านิยมที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาของส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

สุदारัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปัจจัยที่กำหนดการบริโภคของผู้บริโภค ประกอบด้วย 1. การศึกษาของผู้บริโภคที่มีการศึกษาที่ดีและมีประสบการณ์ด้านการเรียนรู้จะสามารถทำให้ผู้บริโภครู้จักเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่มีประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัวมากขึ้น 2. วัยและเพศของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่กำหนดชนิดและปริมาณการซื้อขายสินค้าและการบริการของผู้บริโภคเพื่อกำหนดตัดสินใจและความรอบคอบในการซื้อสินค้า เช่น วัยรุ่นตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการได้เร็วและง่ายกว่าผู้ใหญ่ 3. รายได้ของผู้บริโภคเป็นสิ่งที่กำหนดให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับรายได้ของตนถ้าหากผู้บริโภครายได้มากก็จะเลือกซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น ในทางกลับกันถ้าหากผู้บริโภครายได้น้อยก็จะสามารถเลือกซื้อสินค้าได้น้อยลงเช่นกัน

โสภภาพร สุทธิศักดิ์ (2540) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นคุณลักษณะที่แตกต่างกันของประชากรในด้านต่าง ๆ ถือเป็นองค์ประกอบและคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารของประชากรศาสตร์และการวิเคราะห์ตามลักษณะโดยทั่วไป

สุธัคคินท์ ตั้งพรเจริญสุข (2558) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคคลโดยทั่วไปมีแนวโน้มที่จะดูและรับฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับสิ่งที่อ้างอิงทางความคิดของแต่ละบุคคล ซึ่งกรอบอ้างอิงแนวความคิดนี้ คือ บทบาททางการศึกษา เพศ ความสนใจ และสิ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ในสถานภาพทางสังคมที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล ทำให้เกิดความแตกต่างกันในด้านของความรู้ ความคิด ความเชื่อทัศนคติ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่จะนำมาศึกษาทางด้านความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อ

ธันส์ถ์ เกษมไชยานันท์ (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

1. เพศ (Gender) จากการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เพราะวัฒนธรรมและสังคมจะกำหนดบทบาทและกิจกรรมของชายหญิงไว้แตกต่างกัน ทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของหญิงและชายต่างกันด้วย งานวิจัยทางนิเทศศาสตร์ชี้ให้เห็นว่า เพศหญิงมีแนวโน้มทางด้านความต้องการที่จะส่งและรับ

ข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับรู้ข่าวสารนั้นด้วย และนอกจากนี้ผู้หญิงมักจะถูกโน้มน้าวใจได้มากกว่าผู้ชาย และมักเผยแพร่ทัศนคติที่ตนรู้สึกต่อการจูงใจให้ผู้อื่นรับรู้อีกด้วย

2. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุมากกว่าจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น โดยในประเด็นนี้ทำให้เห็นว่า ระยะเวลาและแบบแผนการใช้สื่อในการสื่อสารจะทำให้ความสัมพันธ์กับช่วงชีวิตเปลี่ยนไป เพราะในแต่ละช่วงชีวิตของแต่ละบุคคลจะเปลี่ยนไปตามสถานที่ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่

3. การศึกษา (Education) พบว่า การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับรู้และการใช้สื่อ เนื่องจากการศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกันออกไป โดยส่วนมากบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลายๆด้านและมีความสามารถเข้าใจสารได้ดี ทำให้ส่งผลกระทบต่อบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อหลายประเภทมากกว่าคนที่ได้รับการศึกษาที่น้อยกว่า

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) โดยเปรียบเทียบจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เป็นต้น เช่นคนที่มีฐานะดีอาศัยอยู่ในเมือง ทำให้มีโอกาสที่จะเลือกสื่อได้หลากหลายและมากกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการที่จะได้สื่อสิ่งนั้นมาใช้ในการสื่อสาร

สรุปว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคลโดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความคิด ความเชื่อทัศนคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคล

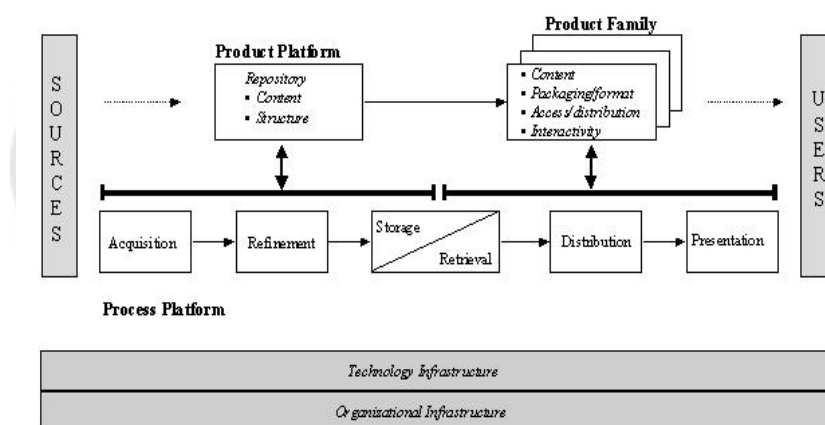
2. แนวคิดการจัดการความรู้

ความหมายการจัดการความรู้

Meyer Marc H. and Zack Michael H. (1996) ได้แนวคิดวงจการจัดการความรู้มาจากการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์สารสนเทศ แนวความคิดนี้ประกอบด้วย เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งมองว่า สารสนเทศเป็นที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ดีที่สุด เนื่องจากประกอบด้วยทั้งเนื้อหา และโครงสร้างสารสนเทศ โดยเนื้อหา

สารสนเทศ (Information content) คือข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมไว้เพื่อเป็นประโยชน์กับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละธุรกิจและองค์กร และส่วนประกอบอื่นที่สำคัญที่ใช้พิจารณาคือการใช้โครงสร้างและแนวคิดต่างๆ ถูกเก็บรักษา ถ่ายทอด และนำกลับมาใช้อีกครั้งได้อย่างไร ข้อมูลสารสนเทศแต่ละหน่วยถูกมองแยกเดี่ยวเหมือนเป็นอะตอมที่ถูกเก็บรักษา ถ่ายทอด และนำกลับมาใช้อีกครั้งได้ ทั้งนี้ Meyer และ Zack ได้วิเคราะห์ขั้นตอนหลักของการพัฒนาการจัดเก็บความรู้ และกำหนดขั้นตอนเหล่านี้ไว้ในวงจรการจัดการความรู้ ได้แก่ การได้มา (Acquisition) การกลั่นกรอง (Refinement) การเก็บรักษา/การกู้คืน (Storage/Retrieval) การกระจาย (Distribution) การนำเสนอและการใช้ (Presentation/Use) ดังสรุปแนวคิดไว้ดังนี้

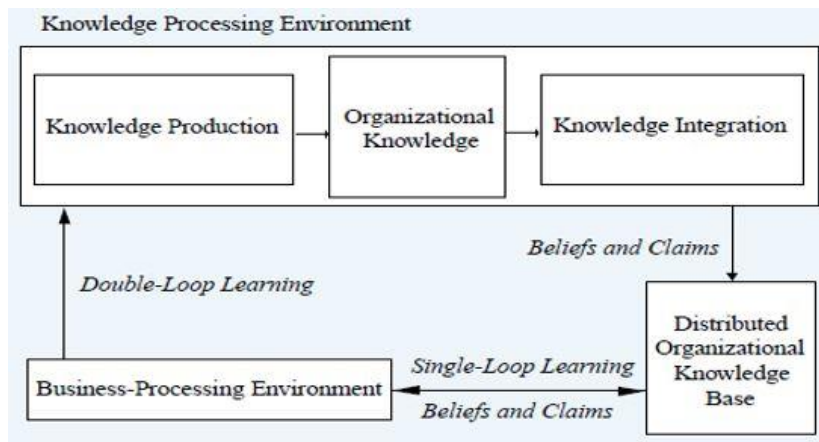
The Architecture of Information Products



ภาพประกอบ 2 High-Level View of the Meyer and Zack KM Cycle

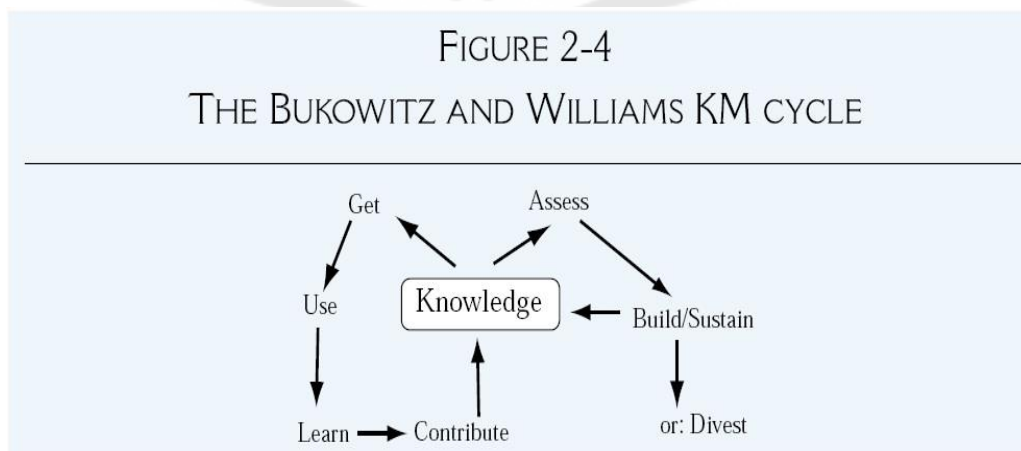
McElroy James C. and Weng Qingxiong. (2012) อธิบายว่าวงจรการจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการของการผลิตความรู้และการบูรณาการความรู้ ร่วมกับการตอบสนองกลับในองค์กรทั้งเรื่องของความทรงจำ ความเชื่อ การกล่าวอ้าง และสภาพแวดล้อมของกระบวนการทางธุรกิจ โดยความรู้ขององค์กรมีทั้งความรู้สึคนึกคิดของทั้งบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นความรู้โดยนัยและความรู้ที่ชัดแจ้ง ความรู้ทั้ง 2 แบบได้กระจายฐานความรู้ไปในองค์กร ความรู้ที่ใช้ในสภาพแวดล้อมของกระบวนการทางธุรกิจ ส่งผลให้เกิดผลตามที่มุ่งหวังหรือล้มเหลว การจับคู่แรงเสริมของความรู้ที่มีอยู่ในปัจจุบัน การนำไปสู่การใช้งานอีกครั้ง หรือว่าการจับคู่ผิดที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางกระบวนการธุรกิจ ผ่านการเรียนรู้ทาง Single-loop ความล้มเหลว

ที่เกิดจากการเลือกใช้ความรู้ที่ผิดจะนำไปสู่ข้อสงสัย และการตีกลับของความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งจะจุดชนวนนำไปสู่กระบวนการความรู้เพื่อการผลิตและบูรณาการความรู้ใหม่ ผ่านการเรียนรู้ทาง Double-loop เกิดเป็นวงจรการจัดการความรู้ โดยแสดงไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 High-Level Processes in the McElroy KM Cycle

Bukowitz, Williams et al. (2004) นำเสนอแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ ที่แสดงถึง การกำเนิดองค์กร การรักษาไว้ และการแปรข้อมูลความรู้ที่มีอยู่เพื่อที่จะสร้างสรรค์คุณค่าได้อย่างไร แนวคิดนี้ประกอบด้วยการจัดเก็บความรู้ ความสัมพันธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานทางการสื่อสาร ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ความสามารถขององค์กร และแหล่งข้อมูลภายนอก โดยมีขั้นตอนแสดงดังนี้



ภาพประกอบ 4 THE BUKOWITZ AND WILLIAMS KM CYCLE

1. Get การได้รับประกอบด้วยการแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นเพื่อตัดสินใจ แก้ปัญหา หรือประดิษฐ์นวัตกรรมใหม่ๆ ปัจจุบันความท้าทายไม่ได้อยู่ที่การแสวงหาข้อมูล แต่เป็นการจัดการข้อมูลจำนวนมากอย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจำนวนมากได้ง่ายดาย

2. USE การนำไปใช้ เป็นการรวมสารสนเทศในแนวทางใหม่และน่าสนใจ เพื่อสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างไร เริ่มต้นที่รายบุคคลแล้วต่อไปยังกลุ่ม การพุ่งประเด็นให้แคบลงในด้านนวัตกรรมเพื่อเหตุผลในการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา คือข้อจำกัดของวงจรกิจกรรมการ ความรู้

3. Learn การเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่เป็นทางการของการเรียนรู้จากประสบการณ์ เหมือนวิธีการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ความทรงจำขององค์กรจะถูกสร้างขึ้น ดังนั้น การเรียนรู้ขององค์กรกลายเป็นสิ่งที่เป็นไปได้จากทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว

4. Contribute การแบ่งปัน ของวงจรกิจการความรู้ เกี่ยวกับการให้พนักงานได้ แสดงสิ่งที่ได้เรียนรู้จากฐานความรู้ทางสังคม และยังเป็นวิธีที่จะแบ่งแยกความรู้ออกมาให้สามารถ จับต้องและพบได้ในองค์กรทั้งหมด

5. Assess การประเมิน เกี่ยวข้องกับการประเมินความรู้ในระดับของกลุ่มและองค์กร และการวางแผนของคลังความรู้ในปัจจุบันเทียบกับความรู้ที่ต้องใช้ในอนาคต องค์กรมักพัฒนา หน่วยวัดเพื่อสถิติการเติบโตทางฐานความรู้และผลกำไรจากการลงทุนทางด้านคลังความรู้ของตน

6. Build & sustain การสร้างและรักษาไว้ ในวงจรกิจการความรู้ ต้นทุนทาง ปัญญาจะรักษาองค์กรให้พัฒนาและมีความสามารถในการแข่งขันต่อไปทรัพย์สินจำเป็นต้องถูก จัดสรรเพื่อการเจริญเติบโตและบำรุงรักษาความรู้และเสริมความรู้ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

7. Divest การจำกัด องค์กรไม่ควรเก็บทรัพย์สินเอาไว้ ไม่ว่าจะเป็ทรัพย์สินทาง กายภาพ หรือทรัพย์สินทางปัญญา ถ้าทรัพย์สินนั้นจะไม่ทำให้เกิดคุณค่าใด ๆ ในความเป็นจริง ความรู้บางอย่างจะมีคุณค่ามากขึ้นเมื่อถ่ายโอนไปยังภายนอกองค์กร

Silverman Jon (1997) บริษัทในเครือของ KPMG International ซึ่งเป็นบริษัทให้ คำปรึกษาที่ได้รับรางวัล MAKE ในปี ค.ศ.2002 มีการจัดการความรู้โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ บุคลากรให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น มีรูปแบบดังนี้

1. Acquisition การสร้างความรู้ใหม่ และการจัดทำเนื้อหาความรู้โดยรวบรวม ประสบการณ์และสิ่งที่เรียนรู้จากโครงการที่ทำให้ลูกค้าและจากการเก็บ สังเคราะห์ และวิเคราะห์ ข้อมูลที่มีอยู่

2. Indexing } การกลั่นกรอง แยกแยะ แบ่งกลุ่ม บูรณาการ และเชื่อมโยง
ความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. Filtering }

4. Linking

5. Distribution การถ่ายทอดความรู้ผ่าน Web pages (การออกแบบโครงสร้าง และลักษณะของ Web pages

6. Application การนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

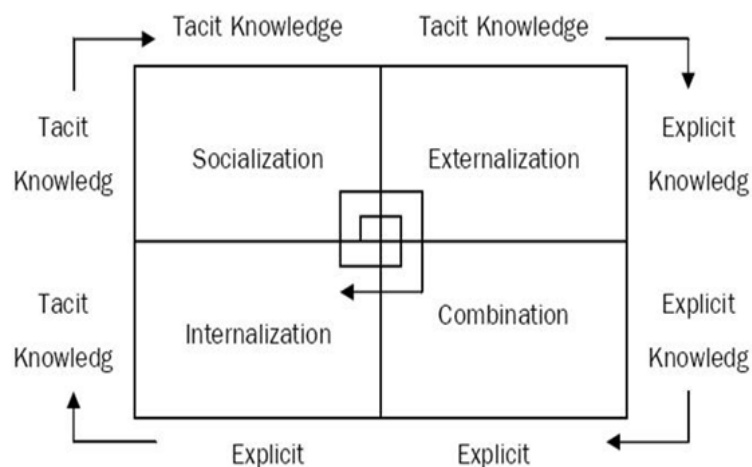
Nonaka. and Tetsushi. (2012) กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงความรู้ (Knowledge Conversion) ระหว่าง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ทำให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้น ซึ่ง จะหมุนเป็นเกลียวไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีสิ้นสุดเพราะการเรียนรู้เกิดขึ้นตลอดเวลา โดยแบ่งออกเป็น 4 กระบวนการ ได้แก่ Socialization, Externalization, Combination และ Internalization ซึ่ง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. Socialization เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันจาก Tacit Knowledge สู่อื่น Tacit Knowledge โดยแลกเปลี่ยนผ่านประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกัน เช่น แนวคิด ทักษะ โดยที่บุคคลสามารถรับความรู้โดยนัยได้จากการสังเกต ลอกเลียน หรือลงมือปฏิบัติ เป็นต้น เพื่อให้เกิดกระบวนการคิดและทักษะใหม่ๆ ขึ้นมา

2. Externalization เป็นกระบวนการเปลี่ยน Tacit Knowledge ไปสู่อื่น Explicit Knowledge กระบวนการนี้มีความสำคัญเพราะเป็นส่วนที่ Tacit Knowledge ถูกทำให้ชัดเจนขึ้น เป็นการดึงความรู้จากภายในตัวคนถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร โดยการเปรียบเทียบ หรือใช้ตัวอย่าง

3. Combination เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนและรวบรวมความรู้ที่ได้จาก Explicit Knowledge ทำให้เป็นระบบ สามารถสร้าง Explicit Knowledge ใหม่ ๆ ขึ้นมาได้

4. Internalization เป็นกระบวนการของการเปลี่ยน Explicit Knowledge ให้เป็น Tacit Knowledge อีกครั้งหนึ่ง คือเป็นการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง และจะรวมตัวกัน กลับเป็นความรู้โดยนัยและจะฝังตัวในบุคคลนั้น ๆ อีกครั้ง ซึ่งจะกลายเป็นทักษะหรือ ความสามารถอันมีค่ายิ่งต่อบุคคลหรือองค์กร



ภาพประกอบ 5 กรอบความคิด Knowledge Spiral ของ Nonaka และ Takeuchi

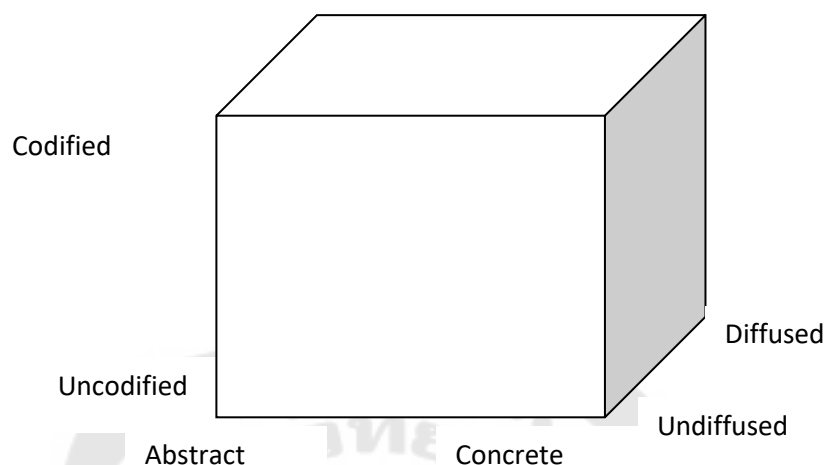
ทั้งนี้ เนื่องจากกระบวนการ Socialization และกระบวนการ Externalization เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างสรรค์ (Creativity) ขณะที่กระบวนการ Combination และ Internalization เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับควมมีประสิทธิภาพ (Efficiency) แต่ความสามารถในการสร้างสรรค์และควมมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ตรงข้ามกัน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการสังเคราะห์ควมรู้ทั้งสองแบบ โดยอาศัยกลุ่มคนที่เรียกว่า “ผู้ให้ความรู้” (Worker) ภายใต้แบบจำลอง SECI สามารถจัดแบ่งผู้ให้ความรู้ (Worker) ได้เป็น 4 ประเภทด้วยกันคือ

1. ตัวแทน (Agent) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ Socialization
2. ผู้ลี้ภัย (Nomad) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ Externalization
3. นักวิเคราะห์ (Analysts) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ Combination
4. ผู้ดูแล (Keeper) หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ Internalization

Boisot. and Max H. (1995) ได้นำเสนอรูปแบบการพัฒนาทรัพย์สินควมรู้ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดี ในชื่อของแบบจำลอง Information Space หรือ I-Space โดยมีมิติในการมองอยู่ด้วยกัน 3 ด้าน คือ

1. Codification การรวบรวมและการประมวลองค์ควมรู้ที่มีอยู่เข้าไว้ด้วยกันสามารถแบ่งแยกประเภทและจัดหมวดหมู่องค์ควมรู้ได้อย่างมีระเบียบและชัดเจน
2. Concreteness ความเป็นรูปธรรม หรือการทำให้ควมรู้เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ สามารถวิเคราะห์และเข้าใจถึงองค์ควมรู้เหล่านั้นได้เป็นอย่างดี

3. Diffusion การแพร่กระจายขององค์ความรู้เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์อย่างแพร่หลาย



ภาพประกอบ 6 กรอบความคิดการจัดการความรู้ของ Boisot

โดยกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้ตามกรอบความคิดของ Boisot หรือที่รู้จักกันในชื่อของ Social Learning Cycle-SLC นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 6 กระบวนการดังนี้

1. การตรวจตรา (Scanning)
2. การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
3. การทำให้เป็นนามธรรม (Abstraction)
4. การเผยแพร่ (Diffusion)
5. การรับองค์ความรู้ใหม่ๆ (Absorption)
6. การเกิดผลกระทบ (Impacting)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่าในกรอบความคิดแต่ละแบบนั้น ถึงจะมีความแตกต่างในองค์ประกอบ ลำดับขององค์ประกอบ และการให้ความหมายของแต่ละองค์ประกอบก็ตาม แต่เนื้อหาหลักๆ จะไม่แตกต่างกันมากนัก คือ กรอบความคิดการจัดการความรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักๆ ซึ่งสามารถสรุปเป็น “กระบวนการความรู้ (Knowledge Process)” ได้ดังนี้

1. การค้นหาว่าองค์กรมีอะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้ที่จำเป็นต่อองค์กรมีอะไรบ้าง (Knowledge Identification)
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)
6. การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
7. การเรียนรู้ (Learning)

Leonard-Barton (1990) ได้นำเสนอกรอบความคิดที่ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 อย่างคือ กิจกรรมเกี่ยวกับการสร้างความรู้ใหม่ๆ และศักยภาพหลักขององค์กร (Organizational core competencies) ศักยภาพหลักขององค์กรจะเป็นตัวกำหนด กิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างความรู้ใหม่ๆ ให้กับองค์กร

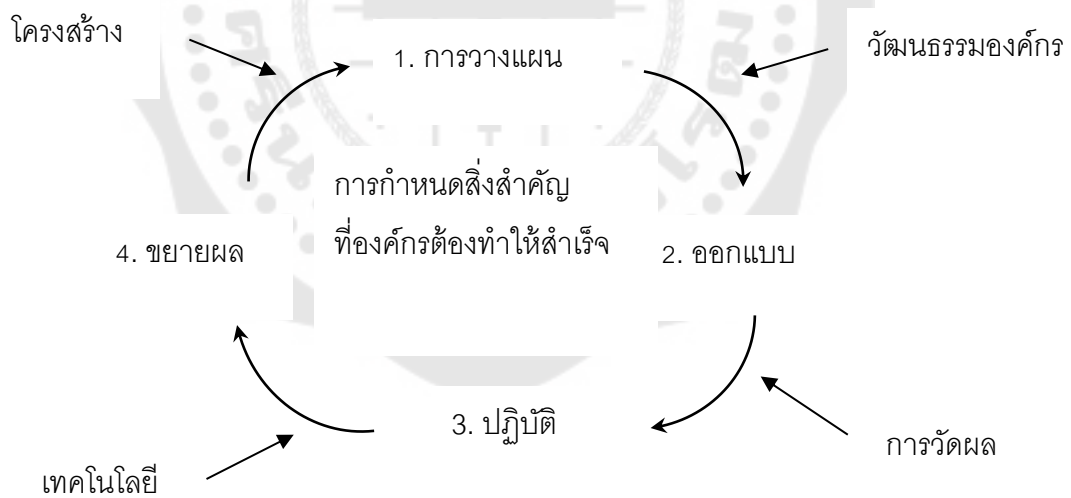
องค์ประกอบ	วัตถุประสงค์/ตัวอย่าง
1.กิจกรรมที่สร้างความรู้ใหม่ๆ - การแก้ไขปัญหา - การนำความรู้และเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้และบูรณาการ - การนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ - การทดลองและพัฒนาต้นแบบ	- เพื่อใช้ในการผลิต ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน - เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้น - เพื่อสร้างความสามารถ/ ศักยภาพสำหรับอนาคต
2.ศักยภาพหลักขององค์กร - ระบบต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับขององค์ความรู้ขององค์กร เช่น ระบบฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ - ความรู้และทักษะของบุคลากร - ระบบบริหารจัดการ - ค่านิยมหลักการทำงาน	- เป็นคลังความรู้ขององค์กร - เป็นกลไกที่ใช้ในการควบคุมและกำหนดกระบวนการความรู้ขององค์กร

ภาพประกอบ 7 กรอบความคิดการจัดการความรู้ ของ D. Leonard – Barton

O'Dell Carla. and Grayson C. Jackson. (1998) ได้นำเสนอกรอบความคิดที่ใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กรซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 3 อย่าง คือ การกำหนดสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องทำให้สำเร็จ ปัจจัยที่ทำให้สามารถจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกระบวนการเปลี่ยนแปลง (4 ขั้นตอน) ซึ่งรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

การกำหนดสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องทำให้สำเร็จ ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดเฉพาะจะเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับ การทำให้ลูกค้าประทับใจ การลดระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ และความเป็นเลิศในการปฏิบัติการ และเพื่อให้การจัดการความรู้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องสร้างองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทำ เปิดเผยต่อกัน มีการทำงานเป็นทีม และทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประเมินผลและพัฒนาบุคลากร



ภาพประกอบ 8 กรอบความคิดการจัดการความรู้ของ Carla O'Dell

2. เทคโนโลยีที่ช่วยให้การจัดการความรู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต เป็นต้น

3. โครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ เช่น การกำหนดบุคคลหรือทีมรับผิดชอบในการจัดการความรู้ในองค์กร และการกำหนดเครือข่ายการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ชัดเจน เป็นต้น

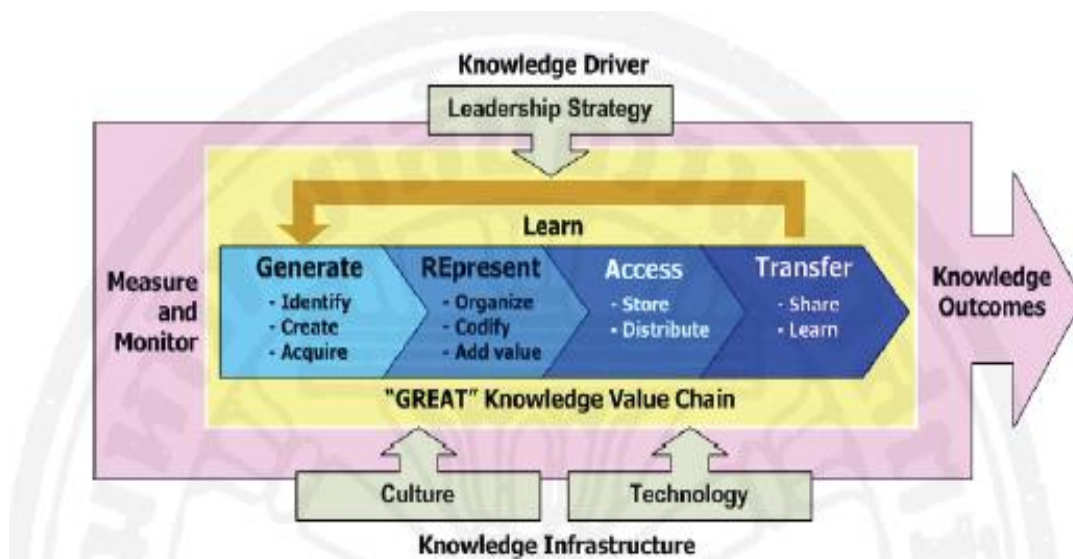
4. การวัดผลการจัดการความรู้ ถือเป็นเรื่องสำคัญเพราะจะเป็นหลักฐานที่บอกลถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ในองค์กร

องค์กรต้องมั่นใจว่ามีปัจจัยทั้ง 4 ประการข้างต้นครบถ้วนและที่สำคัญต้องบริหารปัจจัยดังกล่าวให้สอดคล้องประสานกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการความรู้ดำเนินไปอย่างราบรื่น เมื่อได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ และมั่นใจว่ามีปัจจัยทั้ง 4 อย่างที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว องค์กรจะต้องใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ ซึ่งกระบวนการประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักๆ คือ

1. วางแผน การประเมินตนเองว่าอยู่ที่ไหนเมื่อเทียบกับสิ่งที่ต้องการเป็น
2. ออกแบบ กำหนดหน้าที่ บทบาทของผู้มีส่วนร่วม เทคโนโลยีที่จะใช้กำหนดการวัดผลลัพธ์ที่ต้องการจัดทำแผนงาน
3. ปฏิบัติ จัดทำโครงการนำร่อง และดำเนินการตามแผน
4. ขยายผล นำความสำเร็จจากโครงการนำร่องไปใช้เพื่อขยายผลให้ทั่วทั้งองค์กร

Singapore and Productivity and Innovation Board (SPRING) (2001) เป็นหน่วยงานระดับชาติทางด้านการเพิ่มผลผลิตของสิงคโปร์ ได้นำเสนอกรอบความคิดของการจัดการความรู้ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักๆ 2 อย่าง คือ ห่วงโซ่ความรู้ (Knowledge Value Chain) และปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (Enable) ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ห่วงโซ่ความรู้ (Knowledge Value Chain) หรือกระบวนการความรู้ นั้น PSB เรียกว่า "GREAT" ซึ่งมาจากตัวอักษรแรกขององค์ประกอบหลักของกระบวนการ (Generate, Represent, Access และ Transfer) กระบวนการ "GREAT" ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งผลสุดท้ายที่ต้องการคือ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพื่อองค์กร กระบวนการนี้เป็นวงจรย้อนกลับไปที่จุดเริ่มต้นใหม่ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งหมายถึงการแบ่งปันความรู้จะทำให้เกิดการเรียนรู้และความรู้ใหม่ๆ ขึ้นตลอดเวลา เป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ของบุคลากรและองค์กรอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด



ภาพประกอบ 9 กรอบความคิดจากการจัดการความรู้ของ PSB

ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ (Enablers) การที่กระบวนการหรือวงจร GREAT จะหมุนได้อย่างต่อเนื่องนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยเอื้อหลักๆ 4 อย่างคือ

1. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์
2. วัฒนธรรมองค์กร
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. การวัดผล

จะเห็นได้ว่ากรอบความคิดของ SPRING นั้นครอบคลุมทั้งกระบวนการความรู้ ปัจจัยที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ภาวะผู้นำและกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ ซึ่งต้องมีการวัดว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่

Seivert Sharon (2004) ได้ให้ความหมาย การจัดการความรู้ 5's P of Knowledge มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการพัฒนาระบบที่ซับซ้อน จึงเกิดวิธีการจัดการที่เหมาะสม Five Ps เป็นการจัดวางระบบหลัก 5 ระบบ โดยนำการบูรณาการการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) การจัดการความรู้ต้องการการวางแผนที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อก่อให้เกิดคุณค่าสูงสุดและกระบวนการที่ตรงกับความต้องการขององค์กร การวางแผนจะใช้เวลานานและความพยายามในการเข้าใจถึงการพิจารณาข้อความของ

การจัดการความรู้ที่สมบูรณ์ เพื่อให้การติดตามผลและการวัดผลเป็นไปตามแผนงานและสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างเหมาะสมเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป

2. บุคลากร (People) การจัดการความรู้จะเกี่ยวข้องกับบุคคล โดยบุคคลต้องมีความรู้เพื่อจะได้บริหารระบบและกระบวนการ ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องนำคุณค่าของการจัดการความรู้มาใช้บริหารระบบ ทั้งนี้บุคลากรยังมีบทบาทสำคัญที่ทำให้พันธมิตรเชื่อมั่นในระบบการจัดการความรู้เป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างบริษัท ดังนั้นบุคคลจำเป็นต้องอย่างยิ่งต่อการจัดการองค์ความรู้

3. ผลิตภัณฑ์ (Product) ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่องค์กรผลิตออกมาจากองค์ความรู้ขององค์กรเพื่อส่งต่อและถ่ายทอดไปสู่ผู้บริโภค ความสำคัญขององค์ความรู้ก็คือ ผู้บริโภคต้องสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้โดยง่าย แต่องค์กรจะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบในการรักษาคุณค่าขององค์ความรู้และการเข้าถึงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้องค์ความรู้คงอยู่และเพิ่มขึ้นเป็นการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

4. กระบวนการ (Processes) กระบวนการเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งต่อการนำการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรเนื่องจากกระบวนการเป็นสิ่งรองรับพื้นฐานที่นำการจัดการความรู้มาฝึกฝนและปรับใช้ เมื่อองค์กรมีกระบวนการรองรับที่ดีจะช่วยให้การนำการจัดการความรู้มาใช้ให้เกิดความสำเร็จได้เป็นอย่างสูง และยังช่วยให้การสื่อสารกับพนักงานภายในองค์กรสามารถเข้าใจถึงระบบการจัดการความรู้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้การนำระบบการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการสามารถอธิบายให้คณะกรรมการบริหารเห็นถึงผลกำไรจากการปรับปรุงระบบ

5. ผลการดำเนินงาน (Performance) การจัดการความรู้เป็นแนวทางใหม่ในการจัดการระบบการลงทุนทางการเงิน และการลงทุนทางสังคม การจัดการความรู้เป็นแรงขับเคลื่อนกระบวนการในระยะยาวขององค์กรก่อให้เกิดระบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งยังมีส่วนช่วยให้ผลประกอบการและความคาดหวังของผลลัพธ์สุดท้ายเป็นไปตามที่ผู้ประกอบการและผู้บริโภคพึงพอใจสูงสุดในระยะยาว

Fiol C. Marlene and Lyles Marjorie A (1985) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ว่า เป็นการเกี่ยวข้องทางด้านความเข้าใจและความรู้ใหม่ โครงสร้างใหม่ โครงการใหม่ ระบบใหม่ และต้องทำเป็นกิจกรรมโดยการนำเอาความเข้าใจและความรู้ใหม่ โครงสร้างและระบบใหม่มาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน

Hoy Wayne K. (2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่ซึ่งสมาชิกได้พัฒนาขยายขีดความสามารถของตนเอง เพื่อที่จะทำการสร้างสรรค์ผลงานและการบรรลุเป้าหมายของการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยสมาชิกขององค์การจะได้เรียนรู้ถึงวิธีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และองค์การได้มีการขยายศักยภาพและความสามารถในการแก้ปัญหาและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา

Hyuntae Kim., Elaine L. Jacobson. et al. (1993) ให้ความหมายไว้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึงการเพิ่มขีดความสามารถภายในองค์การเพื่อให้เกิดการกระทำที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Marquardt H. M. and Razis P. A. (1996) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มีการเรียนรู้อย่างเต็มพลังของสมาชิกในองค์การโดยการรวบรวม การจัดการและการนำความรู้มาใช้เพื่อผลสำเร็จขององค์การ โดยแปลงสภาพไปเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์การ และยังมีกรให้อำนาจบุคคลทั้งในและนอกองค์การได้ทำการเรียนรู้งานที่ทำ รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในด้านกรการเรียนรู้และการเพิ่มผลผลิต

Senge Peter. and Lannon Colleen. (1990) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่ขยายขอบเขตและสมรรถนะทางด้านความสามารถขององค์การเพื่อสร้างผลที่ดีที่สุดกรอย่างแท้จริงได้ โดยที่บุคคลภายในองค์การต่างเรียนรู้วิธีที่จะต้องปรับตัวและต้องเรียนรู้ด้วยอย่างต่อเนื่องให้เกิดความรู้ความเข้าใจตลอดเวลา

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2544) ได้ให้ความหมายขององค์การว่า เป็นการรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป โดยกำหนดหลักเกณฑ์ การจัดทำกำลังคน ตลอดจนกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสอดคล้องกันเพื่อบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ร่วมกัน

พัชสิริ ชมภูคำ (2552) ได้ให้ความหมายขององค์การว่า เป็นกลุ่มของบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงานภายในองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกันด้วยวิธีในการช่วยประสานงาน หรือองค์การที่ประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มาร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อที่จะได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกัน โดยบางครั้งก็ใช้คำว่า “องค์การ”

จำเรียง วิยวัฒน์ and เบญจมาศ อ้าพันธ์ (2540) ได้ให้ความหมายไว้ว่าองค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึง องค์การที่มีการมุ่งเน้น กระตุ้นให้กระตือรือร้น และจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่ตลอดเวลา และยังเป็นกรขยายศักยภาพให้กับบุคลากรภายในองค์การที่จะลงมือปฏิบัติภารกิจกรปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการสร้างผลงาน

ที่มีความต้องการโดยอาศัยรูปแบบการทำงานเป็นและการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนมีความคิดเข้าใจในระบบที่จะประสานงานกัน เพื่อให้องค์กรมีความสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ให้ทันต่อกระแสโลกาภิวัตน์ตลอดไป

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ดังนี้

1. เป็นการเรียนรู้แบบ Collective -Integrated –Actionable Learning (CIA)
2. มององค์กรว่าเป็นระบบที่มีการเรียนรู้
3. ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่สร้างความเปลี่ยนแปลง โดยมีจิตใจที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างคุณค่าเพิ่มเติม (Value Added) ด้วยการสร้างสมรรถนะใหม่ๆ ในการเรียนรู้ (Learning Capability) จากเรียนรู้ของประสบการณ์แล้วส่งผ่านประสบการณ์ต่างๆ ไปสู่อีกด้านขององค์กรในแต่ละช่วงเวลา
4. องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมุ่งคำนึงถึงการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies)

ชวลีพร เอี่ยมอำนาญ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่จะช่วยให้บุคลากรภายในองค์กรได้เพิ่มศักยภาพของความสามารถของบุคคลโดยให้ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในระดับที่สูง เพื่อเปิดโอกาสให้อย่างอิสระกับการแสดงออกทางด้านความคิดของการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบต่อเนื่องและไม่หยุดนิ่ง ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม ทีม และองค์กร

สรุปว่า การจัดการความรู้ หมายถึง องค์กรที่มีการจัดการทางความรู้ให้กับบุคลากร ทีมงานให้มีโอกาสได้เพิ่มความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้องค์กรมีความสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ให้ทันต่อกระแสโลกาภิวัตน์ตลอดไป

วัตถุประสงค์การจัดการความรู้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการความรู้มีเป้าหมายหลักโดยมุ่งใช้ประโยชน์จากความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้จะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และวัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการจัดการความรู้ สรุปมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ

3. เพื่อปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ ให้มีเป้าหมายและจุดหมายเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และนำองค์ความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้จุดมุ่งหมายของการจัดการความรู้ขององค์กร มีจุดเริ่มต้นจากความพยายามเพื่อที่จะสร้างความรู้ความสามารถทางด้านกรแข่งขัน โดยการให้บุคคลที่มีทักษะที่หลากหลายและวิธีคิดต่างๆ เพื่อจะได้ทำงานร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์ โดยร่วมกันทดลองและพัฒนาการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อที่จะนำความรู้มาเชื่อมโยงกับความเป็นจริงจากภายนอก ดังนั้นเป้าหมายที่สำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรคือประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรโดยจะทำให้ความสำคัญเป็นผลตอบแทนสูงสุดเพื่อความเข้าใจและการปฏิบัติในเรื่องการจัดการความรู้จะแตกต่างกันไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันและบทบาทของสังคมในปัจจุบันนั้น ประกอบกับสถานการณ์ของสังคมในปัจจุบัน ที่ความรู้ถูกแปรจากความรู้ที่มีคุณค่าไปสู่ความรู้ที่มีมูลค่า เพราะ ความไม่สามารถสร้างความรู้ เพื่อแก้ปัญหาของสังคมได้อย่างแท้จริงและเหมาะสม ทา ให้มาตรฐาน คุณภาพชีวิต และการเป็นอยู่ของชุมชนเปลี่ยนแปลงไป จึงควรให้คนสามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ เป็นความรู้ในการปฏิบัติและผูกพันกับชีวิตประจำวันเป็นสำคัญ ดังนั้นเป้าหมายของการจัดการความรู้ ในทุกหน่วยของสังคม จึงมิใช่การให้ความสำคัญเพียงแค่มูลค่า แต่ควรครอบคลุมถึงคุณค่าอันได้แก่ ความดี ความงาม และการอยู่ร่วมกันอย่างมีสันติสุข สามารถเชื่อมโยงประสานความรู้ดั้งเดิมและ ความรู้สมัยใหม่ เพื่อสร้างศักยภาพและทางเลือกของตนเองได้ รวมทั้งมีจิตวิญญาณในการแบ่งปัน ความรู้ การจัดการความรู้จึงควรเป็นไป เพื่อให้คนในสังคมสามารถจัดการความรู้ของตนเองได้ สามารถคิดเป็น ทา เป็น แก้ปัญหาเป็น รวมทั้งสามารถสร้างมูลค่าและคุณค่าจากการจัดการความรู้ อันก่อประโยชน์ ทั้งต่อตนเองและสังคมได้

กระบวนการจัดการความรู้

ปณิตา พันภัย (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นที่นิยมในช่วงปี ค.ศ. 1995 -1996 หลังจากที่ Kujiro Nonaka และ Hirotaka Takeuchi ตีพิมพ์หนังสือที่ชื่อว่า “The Knowledge Creating company” ออกมาเผยแพร่ได้เสนอแนวคิดที่เน้นเรื่องการสร้างและกระจายความรู้ในองค์กรระหว่างความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลกับความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อ/เอกสาร/ความรู้ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยใช้โมเดล SECEI – Knowledge Conversion มีอิทธิพลอย่างสูงต่อธุรกิจตั้งตั้งแต่ปี 1997 เป็นต้นมา ผู้นำทางธุรกิจมากมายให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ อีกทั้งมีการตีพิมพ์หนังสือที่เกี่ยวกับแนวคิดนี้

ออกเป็นจำนวนมากและได้รับความนิยมนำมา ได้แก่ “Intellectual Capital” ของ Tom Stewart, “The New Organization Wealth” ของ Karl Erik Sveiby และ “The Ken Awakening” ของ Debra Amioton เป็นต้น

สรุปว่า กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย แนวคิดที่เน้นเรื่องการสร้างและกระจายความรู้ในองค์กรระหว่างความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลกับความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อ/เอกสาร/ความรู้ชัดเจน

ประโยชน์ของการจัดการความรู้

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประโยชน์ของการเรียนรู้ให้ 8 ประการ ดังนี้

1. การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายเพื่อป้องกันความรู้สูญหาย
2. เพื่อประสิทธิภาพในการตัดสินใจในประเภท คุณภาพ และความสะดวกรในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยที่สำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เพราะผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ
3. ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในการทำงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุมและมีการแทรกแซงมากนัก เพื่อจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้เกิดการพัฒนาใน ด้านจิตสำนึกต่อการทำงาน
4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจต่อลูกค้าและมีแนวโน้มของการตลาดและการแข่งขัน เพื่อที่จะทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้ได้มากขึ้น
5. การพัฒนาทรัพยากรสิน เป็นการพัฒนาในด้านความสามารถขององค์กร ในการใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุดจากทรัพยากรสินทางปัญญาที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้แก่ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ เป็นต้น
6. การยกระดับผลิตภัณฑ์ การนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการผลิต เพื่อจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่สินค้านั้นๆ อีกด้วย
7. การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้า จะเป็นการสร้างความพึงพอใจและเพิ่มยอดขายเพื่อสร้างรายได้ให้แก่องค์กรมากขึ้น

8. การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกันในด้านการจัดการด้านเอกสาร ด้านการจัดการกับความรู้ที่ไม่เป็นทางการและเพิ่มระดับความสามารถให้กับองค์กรในการจ้างงานและฝึกฝนบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และปลูกฝังให้บุคลากรรักในองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน

สรุปว่า ประโยชน์ของการจัดการความรู้เพื่อเป็นประสิทธิภาพในด้านการตัดสินใจในแต่ละด้านคือ ประสิทธิภาพ คุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยที่สำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เพราะผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพเพื่อที่จะทำให้สามารถลดช่องว่างและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้ได้มากขึ้น

3.แนวคิดบรรยากาศในการทำงาน

ความหมายบรรยากาศในการทำงาน

MacGregor M. H. and Moravcsik M. J. (1960) แมคเกรเกอร์ ได้เสนอทฤษฎี X และทฤษฎี Y ได้กล่าวไว้ว่ารูปแบบการบริหารจะเป็นตัวกำหนดบรรยากาศ และได้รูปแบบองค์กรออกเป็น 2 แบบ คือ

1. องค์กรตามทฤษฎี X เป็นบรรยากาศแบบปิด มีลักษณะการรวมอำนาจภาวะผู้นำแบบอัตตาธิปไตยและการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. องค์กรตามทฤษฎี Y เป็นบรรยากาศแบบเปิด มีลักษณะการกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

แมคเกรเกอร์ มีความเห็นว่า ทฤษฎีบรรยากาศองค์กรดังกล่าวมิได้เป็นจุดสิ้นของความต่อเนื่องแต่จะเป็นไปตามพฤติกรรมของมนุษย์ อันเนื่องมาจากทฤษฎี X นั้น เป็นการมองคนในแง่ลบ ทฤษฎี Y เป็นการมองคนในแง่บวก

Snow Mark., Thurber Steven. et al. (2002) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้ว่า การรับรู้หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนร่วมในการทำงาน หรือบรรยากาศสถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่า ความคาดหวัง นโยบายและแนวทางการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้ ประกอบด้วย 6 มิติ

1. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกของบุคลากรองค์กรมีความยืดหยุ่นเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ แนวทางนโยบายและข้อปฏิบัติที่ไม่จำเป็นซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อ

การทำงาน ให้ประสบความสำเร็จและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่และลดสายการบังคับบัญชาให้เหลือน้อยที่สุด

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงานที่บุคลากรสามารถดำเนินการได้ โดยได้รับการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชาและรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากงานในความรับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่

3. มาตรฐาน (Standard) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีที่สุดรู้สึกว่าเป็นความท้าทายและทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ระบบรางวัล (Reward) หมายถึง การที่บุคลากรรู้สึกว่าพวกเขาได้รับการยอมรับและได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี

5. ความโปร่งใส (Clarity) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

6. ความยึดมั่นในทีม (Team Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรถึงความภาคภูมิใจในการเป็นเจ้าขององค์การมีความไว้วางใจกันในการทำงาน มีความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีต่อองค์กร

Brown Robert A. (1980) ได้ให้ความเห็นว่า มิติบรรยากาศองค์การประกอบด้วย

1. ความมีอิสระ (Individual Autonomy) หมายถึง การที่บุคลากรมีอิสระในการดำเนินการตัดสินใจในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. การยอมรับ ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Consideration, Warmth and Support) หมายถึง ความต้องการในการยอมรับและความรู้สึกมั่นคงจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. โครงสร้างของตำแหน่ง (Position Structure) หมายถึง การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานแต่ละราย

4. การให้รางวัลตอบแทน (Reward Orientation) หมายถึง การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลจากผู้บังคับบัญชาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยองค์กรจะให้การสนับสนุนหรือรางวัลตอบแทนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีผลการปฏิบัติงานดี

5. การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้า (Progressive Development) หมายถึง การที่องค์กรให้การสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนา การเสนอความคิดและวิธีการใหม่ๆ

6. การเสี่ยง (Risk-Taking) หมายถึง การที่บุคลากรมีอิสระในการนำเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ โดยปราศจากของความรู้สึกแค้น การเยาะเย้ยหรือการลงโทษ

7. การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับของการควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่องค์กรกำหนด

8. การขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การที่องค์กรยินยอมให้มีการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

Beal John F. and Dickson S. (1974) ได้เสนอแบบบรรยายภาคขององค์กรไว้ 5 แบบ คือ

1. บรรยายภาคแบบกลัว มีความสงสัยกลัวว่าจะไม่เป็นที่ยอมรับ ต่างสงสัยและไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน บรรยายภาคจะก้าวร้าว ซึมเซา เฉื่อยชา ไม่มีชีวิตชีวา แต่ละคนจะคอยให้ผู้อื่นเป็นฝ่ายพูดออกความเห็นก่อน

2. บรรยายภาคเป็นมิตร อ่อนน้อม อิสระ ทุกคนรู้สึกสบายที่จะแสดงความคิดเห็นพูดกันโดยตรงไปตรงมา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกของตน

3. บรรยายภาคแบบเผด็จการ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุดว่ากลุ่มควรจะทำอะไรที่ตนตั้งใจ ไม่มีใครมีส่วนร่วมหรือริเริ่มกระทำการ ยกเว้นที่ได้รับคำสั่ง

4. บรรยายภาคแบบประชาธิปไตย ทุกคนได้รับการกระตุ้นให้มีบทบาทเป็นผู้นำเพื่อที่จะร่วมกันทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายที่วางไว้

Stringer W. C., Hedrick H. B. et al. (1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร เนื่องจากบุคลากรในองค์กรรับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานขององค์กร

Gilmer B. Von Haller. (1961) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยายภาคขององค์กร หมายถึง ลักษณะต่างๆที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นด้วย

Brown Robert A. (1980) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยายภาคขององค์กร คือกลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กรที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวจะต้องประกอบด้วย

1. บรรยายถึงสภาพขององค์กร
2. เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง
3. เป็นคุณลักษณะที่คงทน
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

Brannick Michael T. (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การมีส่วนร่วมในการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อนโยบายการดำเนินงานและระเบียบวิธีปฏิบัติงาน เนื่องจากบรรยากาศภายในองค์กรจะเป็นตัวบอกถึงเป้าหมายขององค์กรและแนวทางที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

Pommier Rodney F., Vetto John T. et al. (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศภายในองค์กรเป็นการรับรู้ทัศนคติต่อคุณค่าและความเชื่อมั่นร่วมกันของพนักงานในองค์กรนั้น ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในองค์กรและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ

Gibson Kevin. (2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กลุ่มของคุณลักษณะทางสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ จะเข้าใจและรับรู้ได้โดยตรงและทางอ้อมของบรรยากาศ ซึ่งจะเป็นแรงกดดันที่ทำให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ถึงความรู้สึกในการเข้าถึงความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์กรในแง่ต่างๆ ที่สภาพแวดล้อมอยู่รอบๆตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กรและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความเฉพาะของแต่ละองค์กรและมีผลต่ออิทธิพลทางด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรมในองค์กรของพนักงาน

ลินดา อัญญธนากร (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง เป็นการรับรู้ของข้าราชการ ตำรวจต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในแต่ละองค์กรและสมาชิกสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจใน สถานี ตำรวจนครบาล

สรุปว่า บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร ที่มีสภาพแวดล้อมบรรยากาศอยู่รอบๆ ตัวของพนักงาน ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กรและมีผลต่ออิทธิพลทางด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร

ลักษณะบรรยากาศองค์กร

Mowday Richard T., Steers Richard M. et al. (1979) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร และประสิทธิผลขององค์กร โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้ คือ

1. โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) มีการควบคุมจากส่วนกลาง โดยใช้กฎข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เป็นทางการมาก ซึ่งพนักงานจะรับรู้ถึง สภาพแวดล้อมในองค์กรมี

ลักษณะเข้มงวดน่ากลัวทำให้ยึดอัด แต่ในองค์กรที่ให้พนักงานมีความเป็นอิสระสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารให้ความสนใจต่อพนักงาน จะทำให้บรรยากาศขององค์กรมีลักษณะของความไว้วางใจอย่างเปิดเผยและมีความรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยี (Technology) ลักษณะของเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กร โดยภายในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีเป็นประจำ จะมีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศแบบเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด ทำให้การไว้วางใจและการสร้างสรรค์ในผลงานต่ำ ส่วนองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่มีคล่องตัว จะมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเสมอ และจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการสื่อสารแบบเปิดเผย มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างสรรค์ผลงานอยู่ตลอด ทำให้มีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานร่วมกัน

3. สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก จะมีผลต่อบรรยากาศขององค์กร เช่น เมื่อเกิดสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ จะทำให้องค์กรจำเป็นต้องปลดพนักงานออกจากงาน ทำให้พนักงานคนที่ยังคงอยู่จะมีความรู้สึกว้าเหว่ บรรยากาศองค์กรขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากจะกังวลกับปัญหาภายในองค์กรของพนักงาน

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร (Policies and Practices of Management) จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศขององค์กร ซึ่งผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและอิสระในการทำงาน จะสร้างบรรยากาศขององค์กรที่มุ่งสู่ความสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์กร ในทางตรงข้ามองค์กรที่เป็นมาตรฐานจะมีกฎระเบียบและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อทำให้เกิดบรรยากาศที่ขาดความรู้สึกรับผิดชอบและความคิดริเริ่ม

Lin Chinho., Madu Christian N. et al. (1999) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กรได้แก่

1. ทศนคติทั่วไป หมายถึง ทศนคติของพนักงานทั้งในแง่บวก และแง่ลบที่มีต่อองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงาน
2. ความสามารถในการยอมรับแรงกดดันในการแข่งขันจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน
3. การคาดหวังในความมั่นคงในการทำงานและความต้องการความมั่นคงในงานมากกว่าผลการทำงาน
4. การมุ่งที่พนักงาน หมายถึง การที่องค์กรจะมองพนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าที่จะเป็นเครื่องจักรสำหรับการทำงาน

5. การยึดถือตนเองเป็นหลักในการปฏิบัติงานในองค์กร
6. การมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งด้านโครงสร้างขององค์กรและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
7. พนักงานได้รับการคาดหวังให้พัฒนาศักยภาพอยู่ตลอดเวลา มากกว่าที่จะพึ่งคำสั่งเพียงอย่างเดียว
8. การมีความพยายามและความขยันในการปฏิบัติงานของพนักงาน
9. เน้นถึงความสำคัญของผลงานในการทำงาน
10. การบริหารแบบรวมศูนย์ขององค์กร
11. การจัดการอย่างเหมาะสมในระดับผู้บริหารเพื่อที่จะพยายามที่จะใช้มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการจัดการกับพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กร

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรประกอบบรรยากาศขององค์กร เป็น 5 ด้าน คือ

1. โครงสร้างขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายและนโยบายขององค์กร โดยที่ลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชาและกฎระเบียบต่าง ๆ จะมีความซับซ้อนของระบบการปฏิบัติงานตามสภาพแวดล้อมในการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อความยากง่ายและความท้าทายของงาน และมีความมั่นคงเพื่อที่จะก้าวหน้าในการทำงานตลอดจนเห็นคุณค่าของการทำงาน
3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหารงาน และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การสนับสนุนไว้วางใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชาก็ด้วย
4. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือมีความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา โดยจะมีความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน เพื่อสร้างความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการจัดสวัสดิการต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน เช่น การจัดให้มีบ้านพัก รถรับส่ง และค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์ประกอบบรรยากาศขององค์กร เป็น 6 ด้าน คือ

1. โครงสร้างขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างองค์กร เช่น การแบ่งหน่วยงานและความชัดเจนในการแบ่งสายงานในการบังคับบัญชา มีเป้าหมายขององค์กรมีหลักเกณฑ์และกฎระเบียบต่างๆ เพื่อที่จะมีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อหลักปฏิบัติในการทำงานและแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งหมดภายในองค์กร ทั้งในด้านการสรรหาและการพัฒนาพนักงาน

3. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่และความรับผิดชอบความท้าทายของการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนคุณค่าของการทำงาน

4. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา โดยจะมีการสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผล การปฏิบัติงานการเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

5. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา จะมีการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน มีความสามัคคีหมู่คณะหรือทีมงาน และการยอมรับจากผู้ร่วมงานคนอื่นๆ

สรุปว่า ลักษณะบรรยากาศขององค์กร ประกอบด้วย การจัดสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ให้เหมาะแก่การปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการเพื่อการอยู่ร่วมกัน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงออกถึงความรักใคร่กันในองค์กร และส่งเสริมให้สมาชิกแสดงออกต่อผู้อื่นในทางชื่นชมในการแสดงความยินดี เพื่อความเป็นเลิศขององค์กร และสนับสนุนให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมอันดีงามให้กับองค์กร

ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

Vroom and Deci (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพของการทำงาน จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบทั้ง 2 ด้าน คือ ความสามารถในการทำงานของที่มีความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่นำไปสู่การใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่เพื่อให้การปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพจึงจะต้องมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Peterson E. and Plowman E.G. (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แนวคิดที่ใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือต้องมีคุณภาพสูงโดยที่ผู้ผลิตและผู้ที่ใช้จะได้ประโยชน์ที่คุ้มค่าและมีความพึงพอใจในผลการทำงาน มีความถูกต้องและได้มาตรฐาน มีความรวดเร็ว นอกจากนั้นผลงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเกิดประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ปริมาณงาน (Quantity) คืองานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยที่ผลงานในการปฏิบัตินั้นจะต้องมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนในการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับการทำงานและวิธีการจะต้องลงทุนน้อยเพื่อให้ผลกำไรมากที่สุด โดยจะต้องมี ประสิทธิภาพทางด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ยงยุทธ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีโดยมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี และมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จจะเกิดความรู้สึกต่อความพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับในด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาหรือจากพนักงานในหน่วยงานเดียวกัน รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นต่อการให้กำลังใจหรือการแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถของพนักงานด้วยตนเอง

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง การทำงานที่ท้าทายต่อความสามารถ หรือเป็นการทำงานที่มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นการทำงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบและมีอำนาจต่อความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่อการทำงานประสบความสำเร็จจะได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมและได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ และนำไปใช้ต่อการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมีดังนี้

1. การจูงใจด้วยรางวัลค่าตอบแทน

1.1 รางวัลค่าตอบแทนในรูปของเงินตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน โบนัส เป็นต้น การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการปรับเงินเดือนใหม่ในทุกๆปีและเงินประจำตำแหน่ง สวัสดิการและบริการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ที่พัก เป็นต้น

1.2 รางวัลค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การให้เครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องทำงานส่วนตัวในระดับผู้บริหาร รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น การให้โอกาสได้ไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การอบรม การสัมมนาให้ได้รับผิดชอบโครงการที่มีเกียรติ และได้สร้างผลงาน ลักษณะของการให้รางวัลตอบแทนต้องคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของพนักงานแต่ละคน ที่อาจมีลำดับความต้องการที่แตกต่างกัน โดยรางวัล ที่จัดให้นอกจากตรงต่อความต้องการแล้ว ควรเสริมให้มีความต้องการขั้นสูงต่อไปโดยจะต้องมีเกณฑ์ในการให้รางวัล

2. การจูงใจด้วยงาน โดยหลักที่สำคัญของการจูงใจด้วยงานนั้น จะต้องใช้ลักษณะและเงื่อนไขโดยมีวิธีการทำงานเพื่อจูงใจให้พนักงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้กับการทำงานและให้ความร่วมมือต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีวิธีการจูงใจด้วยงาน แต่ควรประยุกต์การจูงใจโดยเน้นการจัดงานให้ท้าทายความสามารถ ให้โอกาสพนักงานได้มีอิสระในการคิดวิเคราะห์สร้างสรรค์ผลงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จและความพอใจในงานที่ตนรับผิดชอบ คือ

2.1 การหมุนเวียนงาน คือ การให้พนักงานความเบื่อหน่ายงานและจะเกิดความกระตือรือร้นในงานใหม่

2.2 ขยายขอบเขตและเนื้อหาของงาน คือ มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อแสดงความไว้วางใจและความสามารถของพนักงาน ซึ่งจะสร้างความท้าทาย เช่น การให้โอกาสพนักงานติดต่อลูกค้าโดยตรง เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้านั้นๆ

3. การจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์กร โดยการจัดวัฒนธรรมองค์กรให้จูงใจบุคลากรให้มีความรักในองค์กรและยังทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รูปแบบการจัดการในองค์กรจะใช้วิธีการในการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยจะมีวัฒนธรรมขององค์กรที่จูงใจบุคลากรให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น ได้แก่

3.1 ใช้วิสัยทัศน์สร้างเป้าหมายในอนาคตและความเจริญก้าวหน้าในความมั่นคงขององค์กร

3.2 ให้ทุกพนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วม คือ การให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อเป็นการตัดสิ้นใจจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน โดยให้ความไว้วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุด จะมีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนในด้านนโยบาย ทิศทาง และแนวทางการดำเนินงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทำแผนงาน ติดตามประเมินผลการทำงาน และภูมิใจในความสำเร็จของแผนการทำงาน

3.3 ให้ความสำคัญต่อความต้องการและสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เช่น สนองความต้องการด้วยการจ้างงานตลอดอายุการทำงาน และให้ความสำคัญกับระบบอาวุโสโดยให้ความเชื่อถือไว้วางใจด้วยการควบคุมเฉพาะผลการทำงานตามเป้าหมาย และให้พนักงานทุกคนมีโอกาสกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานด้วยตนเอง ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานด้วยการจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งรูปแบบการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่การฝึกอบรมขณะทำงาน จัดกลุ่มคุณภาพให้รุ่นพี่สอนรุ่นน้อง เป็นต้น

3.4 ติดตามประเมินผลด้วยวิธีการธรรมชาติ เช่น การสนทนาระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานโดยจะต้องได้รับการประเมินผลการทำงานเป็นหมู่คณะ เพื่อร่วมกันสร้างความภูมิใจเมื่อผลงานประสบความสำเร็จและช่วยกันปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ขององค์กร สรุปว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การเกิดขึ้นของประสิทธิภาพ ของการทำงานอย่างต่อเนื่อง จะทำให้มีผลลัพธ์ที่มีความสำคัญ ซึ่งได้มาจากองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการบริหารงานในยุคใหม่ และยังสามารถเผชิญต่อสภาวะการแข่งขันได้ทุกรูปแบบ

4. แนวคิดการบริหารองค์กร

ความหมายการบริหารองค์กร

Bartol and Martin (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารงานจัดการใด ๆ ที่องค์กรได้ใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้หรือกระบวนการการกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยใช้คน เงิน วัสดุสิ่งของและการจัดการ การปฏิบัตินั้นๆ จะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ เพื่อการดำเนินการเพื่อให้คงอยู่ มีการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุมและการกระทำที่ก่อให้เกิดการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน

Drucker (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารเป็นศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่นในการทำงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ปฏิบัติงานภายในสภาพองค์กรจากที่กล่าวมานั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้ามาร่วมกันปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อการผลิตสินค้าหรือการบริการในการออกจำหน่ายและตอบสนองความพึงพอใจให้กับสังคม

Henri Fayol (1916) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการควรยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนไปตามตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดหลักการสำหรับผู้บริหารไว้ทั้งหมด 14 ประการคือ 1. การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) เป็นการแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2. อำนาจสั่งการ (Authority) เป็นอำนาจสั่งการอันชอบธรรมของผู้ที่มีตำแหน่งที่สามารถออกคำสั่งในปฏิบัติงานได้โดยผู้ออกคำสั่งต้องมีความรับผิดชอบต่อคำสั่งในการปฏิบัติงาน 3. ระเบียบวินัย (Discipline) เป็นระเบียบวินัยที่บุคคลในองค์กรต้องเคารพและยอมรับ 4. หลักการ“สั่งการโดยคนๆเดียว” (Unity of Command) เป็นหลักการที่คุ้นเคยในชื่อ ของหลัก“เอกภาพในการบังคับบัญชา” ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงรวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานก็จะต้องรายงานโดยตรง 5. การมีทิศทาง (Unity of Direction) คือการเป้าหมายเดียวกันโดยแต่ละกลุ่มงาน ในองค์กรที่มีกิจกรรมแยกย่อยออกมา 6. ประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Interests to the General Interests) เป็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน 7. หลักการตอบแทน (Remuneration) เป็นการตอบแทนการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม 8. หลักการรวมอำนาจ (Centralization) เป็นหลักการรวมอำนาจ ที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ 9. การมีสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) เป็นการมีสายการบังคับบัญชาในการสั่งและ

ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละสายงานภายใต้โครงสร้างของแต่ละองค์กร 10. การจัดระเบียบ (Order) เป็นการจัดระเบียบบุคคลตลอดจนวัสดุสิ่งของให้อยู่ในที่ที่ควรอยู่เป็นการใช้คนให้เหมาะกับงาน จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ 11. ความเที่ยงธรรม (Equity) เป็นความเที่ยงธรรมที่นักบริหารควรมีทั้งความยุติธรรม (Justice) และความโอบอ้อมอารี (kindliness) 12. หลักความมั่นคงในตำแหน่งงานของบุคลากร (Stability of Tenure of Personnel) เป็นการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นนักบริหาร 13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นความคิดริเริ่มที่จะคิดให้เกิดแผนงานจนสำเร็จ จะเกิดได้ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการจูงใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน 14. สามัคคีคือพลัง (Esprit De corps) การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมเพื่อเกิดความกลมเกลียวและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร

Luther Gulick (1937) ได้รวบรวมแนวคิดทางด้านการบริหารต่าง ๆ เอาไว้ในหนังสือชื่อ "Paper on the Science of Administration" โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีชื่อว่า "POSDCORB" ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ คือ

1. Planning การวางแผน เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. Organizing การจัดองค์การ เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization)
3. Staffing การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน เป็น เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั่นเอง ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัด แบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้
4. Directing การอำนวยการ เป็นภารกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision making) เป็นต้น
5. Coordinating การประสานงาน เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดทำงานประสาน การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงิน การบัญชีของหน่วยงานนั่นเอง
6. Reporting การรายงาน เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์กรอยู่ด้วย

7. Budgeting การงบประมาณ เป็นเป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้
ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร
(Communication) ในองค์กรอยู่ด้วย



ภาพประกอบ 10 แนวคิดกระบวนการบริหาร POSDCORB

ศิริ ถีอาสนา (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มตั้งแต่ 2 คน
ขึ้นไป โดยร่วมมือในการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งใช้ทั้ง
ศาสตร์และศิลป์ในการจัดการกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน
(Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การจัดคนะทำงาน (Staffing) การอำนวยการ
(Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ
(Budgeting) เป็นต้น

วิโรจน์ สารรัตน์ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการในการ
ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มุ่งหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้น โดยจะต้อง
อาศัยหน้าที่ในการบริหารงาน ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การ
ชี้นำ (Leading) และการควบคุมองค์กร (Controlling)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารจัดการ การบริหารการ
พัฒนาการบริหารการบริการ มีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมี
อย่างน้อย 3 ส่วน คือ

1. ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐในหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานราชการ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานราชการ

2. การมีกระบวนการการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating)

3. การมีเป้าหมาย คือ การพัฒนาประเทศให้เป็นไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น

ส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารงานราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การประชาสัมพันธ์ การลดขั้นตอนความรวดเร็วการตลาด และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารและการพัฒนาจะให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย (Policy) แผน (Plan) แผนงาน (Program) โครงการ (Projects) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการ เน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

สรุปว่า การบริหารองค์กร คือกิจกรรมของกลุ่มบุคคลร่วมมือกันจัดการทรัพยากร ที่เหมาะสมเพื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์จัดการกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การจัดคณะทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

องค์ประกอบของการบริหารองค์กร

การบริหารงานทั้งภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการจำเป็นต้องใช้ปัจจัยและทรัพยากรขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการจะมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมาย (Goal) หรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารองค์กร ในระดับผู้บริหารจะต้องมี การกำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานให้ชัดเจน ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีภาวะผู้นำในทุกช่วงเวลาของการปฏิบัติงาน โดยการเป็นตัวแทนขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้นำระดับใดจะต้องเป็นตัวแทนขององค์กรใน ด้านการตัดสินใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานงานในองค์กร ด้านการควบคุมดูแลอำนวยความสะดวก ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกองค์กร ต้องประสานงานภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำ

จะต้องทำหน้าที่ใกล้เคียง ระหว่างความขัดแย้งของบุคคลในองค์กรด้วยตนเอง และสร้างบรรยากาศให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในองค์กร ถ้าผู้นำสามารถสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เป็นไปอย่างสงบได้จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมุ่งมั่นและร่วมใจในการทำงาน มีความรักและความผูกพันต่อการทำงานและองค์กร ผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพสูง และการสร้างบรรยากาศในที่ทำงาน ควรปฏิบัติอย่างเช่น วางตัวเป็นผู้ร่วมงานไม่ใช่เป็นเจ้านาย ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปรึกษาหารือได้ เสนอแนะความคิดเห็นได้ หรืออาจมีสัญลักษณ์ร่วมกัน

2. ปัจจัยการบริหาร (Factor of Management) การบริหารจัดการทุกประเภท จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกว่า 4M's เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหารงาน เนื่องจากการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ และยังคงต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการที่เพียงพอต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการ และต้องมีระบบการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หงษ์ สันติวงษ์ (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปัจจัยในการจัดการที่เป็นสาเหตุสำคัญ และที่ผู้บริหารทุกคนต้องสนใจในงานด้านการบริหารจัดการ คือ

1. คน (Man) ทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จให้กับกิจการได้อย่างมาก ทั้งนี้ในแง่ของปริมาณและคุณภาพ
2. เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักร อุปกรณ์ที่จัดหาและซื้ออย่างพิถีพิถันเพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า
3. เงินทุน (Money) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยง และเชื้ออำนวยการให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปโดยไม่ติดขัด
4. วัสดุสิ่งของ (Material) ถือเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูงไม่ต่างไปจากปัจจัยตัวอื่น เพราะวัตถุดิบและสิ่งของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหามาใช้ดำเนินการผลิต

สรุปองค์ประกอบของการบริหารองค์กรว่า เป็นการวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีองค์ประกอบของการบริหารจัดการนั้น โดยที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าองค์ประกอบของการบริหารจัดการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. เป้าหมาย (Goal) หรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารองค์กร ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานได้อย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรไปถึง

จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการบริหารที่ดีจะประสบผลสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการบริหารงานที่ดีจากผู้บริหารอยู่ตลอดเวลา และองค์ประกอบมีความสำคัญในหลักการ บริหาร (Factor of Management)

2. การจัดการ (Management) เป็นหัวใจหลักที่สำคัญของการบริหารจัดการ เนื่องจากการบริหารจัดการถือว่เป็นการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์กรว่าจะไปใน ทิศทางใด ถ้าหากองค์กรใดขาดการบริหารจัดการแล้ว จะทำให้การดำเนินงานในองค์กรประสบ ปัญหในในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุ รวมถึงการประสบ ปัญหาการขาดทุนในการดำเนินงานในธุรกิจ ด้านปัจจัยการบริหารยังมีปัจจัยอีกหลายอย่าง ที่เข้า มาเกี่ยวข้อง เนื่องจากในปัจจุบันเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่าง จึงทำให้ปัจจัยการบริหาร จัดการนั้น จะมีบางปัจจัยเพิ่มเข้ามาแล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละองค์กร เช่น ปัจจัยด้าน การตลาด ปัจจัยด้านการจูงใจ แต่มีปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารจัดการ หรือที่เรียกว่า 4M's

3. ลักษณะของการบริหาร (Management Style) เป็นลักษณะการบริหารของ ผู้บริหารภายในองค์กร และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการบริหารจัดการใน องค์กร เพราะการบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาปรับใช้ในการ บริหารงาน ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรและนำพาองค์กรเป็นไปในทิศทางที่ดีหรือมีผลลัพธ์ ออกมาในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลผลลัพธ์นั้นจะขึ้นอยู่กับการบริหารงานของผู้นำ ในองค์กร รวมถึงการบริหารงานของผู้บริหารนั้นจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับกับสังคม และ ต้องเป็นไปตามความนิยมของประชาชนจึงจะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ที่วางไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าลักษณะการบริหารงานนั้นผู้นำจะใช้ คุณสมบัติตามแบบใดในการ บริหารงาน เช่น ผู้นำแบบเผด็จการหรือแบบประชาธิปไตย เป็นต้น

5.แนวคิดความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

Michael Marquardt (1994) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ดังนี้ “องค์กรการเรียนรู้” คือสถานที่ที่มีบรรยากาศของการเรียนรู้รายบุคคลและเป็นกลุ่ม มีการสอน บุคลากรขององค์กรให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง ขณะเดียวกันทุกคนก็ ช่วยองค์กรจากความผิดพลาดและความสำเร็จ ส่งผลให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและ ปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

องค์ประกอบที่สำคัญขององค์การการเรียนรู้ (Learning Organization) ต้องประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) จะต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำให้เกิดแก่พนักงานในทุกๆ ระดับ (มิใช่จำกัดเพียงผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น) โดยให้เข้าใจว่า ผู้นำจะต้องกระทำใน 3 บทบาท คือ

1.1 ออกแบบ (Leader as Designer)

1.2 ผู้สอน (Leader as Teacher)

1.3 ผู้ช่วยเหลือ (Leader as Steward)

2. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้กันเอง ภายในทีมงานเป็นสำคัญ ด้วยการปฏิบัติงานร่วมกัน ช่วยกันแก้ปัญหาและพัฒนางาน มีการประชุมอภิปรายกัน ภายใต้การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ เช่น เครือข่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ห้องสมุดและห้องประชุม ฯลฯ ที่ทุกองค์กรจะต้องจัดเตรียมไว้อย่างครบถ้วน แต่การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมนี้จะเกิดขึ้นได้ จะต้องมีพื้นฐานมาจากปัจเจกบุคคล หรือสมาชิกแต่ละคนของทีมงานที่จะต้องมีความสนใจในการปฏิบัติงาน และมีความสนใจใฝ่รู้ โดยศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (Learn How to Learn)

3. การคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) ต้องมีความเข้าใจในภาพรวมและความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกันของทุกๆ ระบบ ตลอดจนทั่วทั้งองค์กรที่มีการทำงานสอดคล้องกันอย่างสมดุล ซึ่งการที่จะคิดหรือปฏิบัติ จะต้องตระหนักถึงความเป็นระบบอยู่เสมอในการที่จะพัฒนาระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างสมบูรณ์นั้น จำเป็นต้องมีวินัย (Discipline) ของการเรียนรู้ ซึ่งรวมถึงการมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ มีการสร้างวิสัยทัศน์ สานวิสัยทัศน์ของทุกคนในองค์กร มีความเข้าใจ แนวคิดที่เปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม รวมถึงมีการคิดปฏิบัติและตัดสินใจ

Kim D.H. (1993) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถขององค์กรเพื่อให้เกิดการกระทำที่มีประสิทธิผล

Ross, R., Smith, B., Roberts, C., and Kleiner, B. (1994) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การทดสอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องและเป็นการเปลี่ยนประสบการณ์ให้เป็นองค์ความรู้ที่สนับสนุนประโยชน์ให้กับทั้งองค์กร และตอบสนองต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

White I.dinock (1996) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรเป็นการจัดบุคลากรให้ร่วมกันปฏิบัติงาน โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเป็นทางการเป็นส่วนสัดส่วน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างราบรื่นและ เกิดความพึงพอใจทั้งฝ่ายผู้ปฏิบัติงานและฝ่ายที่ได้รับประโยชน์จากผลงานนั้น

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยกำหนดหลักเกณฑ์และกฎเกณฑ์ การจัดทำลัคนง ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร

พะยอม วงศ์สารศรี (2538) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมและการทำงาน โดยมีการอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นให้ออกมาเป็นประเภทต่างๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์กร ดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย และลักษณะองค์กรยังเป็นระบบที่มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าไปสู่ระบบการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ปัจจัยนำเข้าไปสู่ผลผลิตหรือปัจจัยส่งออกที่มีความต้องการ

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความมุ่งมั่นที่จะขยายขีดความสามารถของตนเอง โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมอย่างต่อเนื่องและเป็นองค์กรที่มีบรรยากาศที่สนับสนุนต่อการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีการสร้าง สรรหา การถ่ายโอนความรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ๆ มีการใช้การกระจายอำนาจ (Empowerment) ให้กับสมาชิกภายในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้กันเป็นทีม โดยใช้แนวคิดทางการบริหารการจัดการความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างเป็นองค์กรที่มีคุณภาพและสามารถสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน และสามารถอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของสังคมปัจจุบันได้อย่างสมบูรณ์

เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการจัดการองค์กรที่มีกำลังจากบุคลากรทุกคนภายในองค์กร และมีการวิเคราะห์ความต้องการที่จะกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อแสวงหาวิธีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์ในสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

วิจารณ์ พานิช (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือองค์กรที่มีความสามารถสูงในการรับรู้และการเรียนรู้ มีความสามารถในการรับรู้การเปลี่ยนแปลง ทั้งที่เป็น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร สามารถนำมาใช้

ปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงตัวองค์กรได้ ทำให้องค์กรมีการเรียนรู้และการรับรู้ในทุกส่วนขององค์กร ไม่ใช่การรับรู้และการเรียนรู้เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูง แต่การรับรู้ในทุกกลุ่มทุกระดับของพนักงานเมื่อมีการรับรู้และการเรียนรู้ร่วมกัน

เกศรา รักชาติ (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มุ่งเน้นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระดับความสามารถ ศักยภาพของบุคลากร ทีมงานและองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่สมาชิกทุกคนร่วมกันทำงาน

ปัญญา อิศวกุลประดิษฐ์ (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาปฏิบัติระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน กรณีศึกษาธนาคารออมสิน กับบริษัท ยูคน แคลไทยแลนด์ จำกัด พบว่า กระบวนการในการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีทั้งส่วนที่เหมือนและแตกต่างกัน คือ สิ่งทั้ง 2 องค์กรมีความเหมือนกันคือ ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ สำหรับการปฏิบัติงานกับการเรียนรู้ มุ่งการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เกิดจากความตั้งใจและเต็มใจของสมาชิกในองค์กร ไม่ได้เกิดจากการบังคับและเอื้อให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนในเรื่องที่แตกต่างกัน คือ การประยุกต์ใช้หลักการของ Senge ที่มา และแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ความกระตือรือร้นในการรับรู้และเรียนรู้ กิจกรรมการทำงานต่างๆ ในแบบของการประเมินองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต

ธัญพร วณิชฤทธา (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการความรู้ในชุมชน กรณีศึกษาด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนมีส่วนร่วม จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในชุมชน ในด้านความรู้ บุคคลและกระบวนการทำงาน ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการจะมีกลไกที่จะทำให้เกิดกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ เป็นวิธีที่เชื่อมโยงประสานบุคคล ความรู้ และกระบวนการเข้าด้วยกัน โดยจะมีรูปแบบการจัดการความรู้เมื่อมีการนำไปใช้และพัฒนาให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเพิ่มพูนความรู้เพิ่มมากขึ้น โดยทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นภายในกระบวนการเรียนรู้ผ่านการพูดคุยปรึกษาหารือระหว่างบุคคลในองค์กรด้วยกัน

สรุปว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มีการสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้สิ่งต่างๆ ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของบุคคลให้สามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถแสดงศักยภาพสำหรับการสร้างผลงานที่ต้องการโดยการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดและการเรียนรู้ระหว่างบุคคล ทีมงาน และองค์กรร่วมกันสร้างความเป็นเลิศในการทำงานขององค์กร

ลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้

Senge (1994) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรที่มีสมาชิกในองค์กรมีการขยายขอบเขตขีดความสามารถของสมาชิกอย่างต่อเนื่อง ในระดับของบุคคลากร ระดับกลุ่มงาน และองค์กร เพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่บุคคลในระดับต่างๆ มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะเรียนรู้ไปด้วยกันทั้งองค์กร

Chris Argyris (1977) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดขององค์กร ซึ่งเรียกว่า “Defensive routines” เป็นรูปแบบที่แสดงออกมาเป็นลักษณะนิสัยเพื่อป้องกันตัว จากแนวคิดนี้จะมองถึงผลลัพธ์คือ ความรู้ใหม่ๆที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

Gavin (1993) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรที่มีลักษณะที่แสวงหา สร้าง และส่งต่อความรู้ ซึ่งทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ใหม่ๆ และการเข้าใจสิ่งต่างๆ อย่างชัดเจน

Dixon (1994) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีความรู้ที่เพิ่มมากขึ้นนั้น จะนำไปสู่การทำงานที่ดี และการมีคุณภาพ ศักยภาพที่บุคคลมีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นในการปฏิบัติงาน และแนวคิดขององค์กรยังมีความสำคัญต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม โดยที่องค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้า และปรับเปลี่ยนเพื่อการเข้าสู่การแข่งขันต่างๆ ให้ได้

Draft and Weick (1984) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แนวคิดลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น ประกอบด้วย

1. ให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Empowered Employees) องค์กรแห่งการเรียนรู้จะเริ่มจากผู้บริหารองค์กรที่มีจิตใจช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยผู้นำองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นจะมี 3 บทบาท คือ

1.1 ออกแบบสถาปัตยกรรมทางสังคม (Design the Social Architecture) คือ การพัฒนาแนวคิดในเรื่องเป้าหมาย ภารกิจ ค่านิยมหลัก ซึ่งเป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติงาน

1.2 สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง ภาพลักษณ์ขององค์กรในอนาคต รวมถึงวิสัยทัศน์ที่แสดงถึงผลที่ทางองค์กรต้องการในระยะยาว ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีอิสระที่จะกำหนดและแก้ไขปัญหาในแนวทางของตนเพื่อช่วยให้วิสัยทัศน์บรรลุผลสำเร็จ

1.3 ภาวะผู้นำที่รับใช้ในบริการ (Servant Leadership) คือ ผู้บริหารที่เสียสละตนเองเพื่อให้ผู้อื่นและเพิ่มวิสัยทัศน์ให้กับองค์กร โดยการอุทิศตนเองเพื่อองค์กร

2. กลยุทธ์ที่เกิดขึ้น (Emergent Strategy) คือ กลยุทธ์ที่เกิดขึ้นจากระดับล่างสู่ระดับบน ผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับลูกค้าและนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ

3. วัฒนธรรมที่เข้มแข็ง (Strong Cultur) ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จะมีค่านิยมดังนี้

3.1 องค์กรโดยส่วนรวมมีคุณค่ากว่าส่วนย่อย องค์กรแห่งการเรียนรู้และความต้องการที่จะปรับปรุงโดยรวมจะทำให้องค์กรแห่งการเรียนรู้สำเร็จ

3.2 วัฒนธรรมที่มีค่านิยมในเรื่องความรู้ลึกของชุมชน จะให้ความสนใจกับผู้อื่น ในองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นสถานที่ที่สร้างความสัมพันธ์ ซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติและการพัฒนาของแต่ละบุคคลภายในชุมชน

4. การแบ่งสารสนเทศระหว่างกัน (Shared information) องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นที่รวมของสารสนเทศต่างๆ ในการกำหนดความต้องการและการแก้ไขปัญหา นั่นคือต้องมี การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร

สรุปว่า ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย ลักษณะกระบวนการในการพัฒนาองค์กร โดยให้สมาชิกในองค์กรได้มีโอกาสในการพัฒนาและสร้างกลยุทธ์เพื่อนำมาพัฒนา ค้นคว้าความรู้อย่างต่อเนื่อง รู้จักการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน และกระตุ้นการเรียนรู้และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ประวัติศาตร์การออมสิน

“แบงก์ลิฟอเทีย” ต้นแบบการออม พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัดการเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงก์ว่า “ลิฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบว่าควรใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม

ยุคที่ 1 กำเนิดธนาคารออมสิน คลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 – 2471 เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์เกื้อกูลแผ่ไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้นในสังกัด กรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลัง มหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

ยุคที่ 2 เติบโตอย่างรวดเร็วหน้ากองคลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472 – 2489 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควร โอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลาย และ เป็นที่นิยมของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น "ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย"

ยุคที่ 3 รากฐานความมั่นคงธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2490 – ปัจจุบัน ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของ คลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็น องค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ "พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489" มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง จาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคาร ออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า "คลังออมสิน" ก็ได้เปลี่ยน เป็นคำว่า "ธนาคารออมสิน" นับแต่บัดนั้น เป็นต้นมา

ยุคที่ 4 โฉมใหม่ สู่ความทันสมัยครบวงจรตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษา ฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่ สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย นับแต่บัดนั้น เป็นต้นมา ปัจจุบันธนาคารออมสินมีจำนวนสาขาทั้งหมด 1,057 สาขา

7.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์การของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า การนำแนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้นั้นโดยให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งการเรียนรู้ของบุคคลจะเป็นไปตามกระบวนการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากบุคคลากรที่มีประสบการณ์ตรง นำไปตั้งข้อสังเกต เพื่อให้เกิดแนวคิดและกระบวนการใหม่ๆ และมีการทำการทดลองแนวคิดนั้นๆ ก่อนที่จะมาเป็นประสบการณ์หรือความรู้ใหม่ต่อไป และธนาคารไทยพาณิชย์นั้นมีศักยภาพในการสร้างและพัฒนา

ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง เนื่องจากธนาคารได้มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการอบรมพนักงานให้มีการเรียนรู้ระบบการทำงานใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรในองค์กรได้มีการปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

พิณสวัน ปัญญา มาก (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันออกไปทำให้มีการรับรู้ในองค์ประกอบของการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมีองค์ประกอบ 5 ประการที่มีความสัมพันธ์ ที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน พบว่ามีการสร้างกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นจุดแข็งที่สำคัญซึ่งอยู่บนพื้นฐาน โดยมีองค์ประกอบของการเรียนรู้เป็นหลัก และองค์ประกอบอื่นๆเป็นส่วนประกอบที่สำคัญสำหรับการเรียนรู้ ได้แก่ องค์ความรู้ บุคลากร องค์กร และเทคโนโลยี เป็นสิ่งที่สำคัญที่เพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร หากขาดสิ่งใดไปก็จะมีผลกระทบต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้องค์กรมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาและสามารถดำเนินกิจการได้ต่อไป องค์กรแห่งการเรียนรู้จึงควรเป็นทางเลือกที่สามารถทำให้องค์กรมีความพร้อมและนำไปใช้ให้เหมาะสมกับยุคสมัย

นิภา วิริยะพิพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้บุคลากร ในองค์กรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง และองค์กรแห่งการเรียนรู้นี้จะช่วยให้บุคลากรเรียนรู้ได้เร็วกว่าคู่แข่งขั้น สามารถเพิ่มโอกาสในการทำงานใหม่ๆ และสร้างความได้เปรียบ องค์กรจึงเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร โดยการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่ตลอดเวลา และยังช่วยให้สร้างศักยภาพให้กับทีมงานและองค์กรอีกด้วย

พรเทพ ชูศรี (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินสภาวะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษา โดยใช้กลุ่ม ตัวอย่างจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 155 ราย ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นของพนักงาน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามโดยสะดวกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วจึงนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ตารางแจกแจงความถี่ และอัตราร้อยละ เป็นการศึกษาในส่วนของโครงสร้างขององค์กรแห่งการเรียนรู้ 8 ประการ โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 12 เดือน ดังนี้ การเรียนรู้ในระดับผู้บริหาร การเรียนรู้ภาวะผู้นำ การเรียนรู้กระบวนการ

คดีวิเคราะห์ การเรียนรู้วัฒนธรรม การเรียนรู้เชิงระบบ การเรียนรู้ร่วมกัน การเรียนรู้กลยุทธ์ และ การเรียนรู้กระบวนการ

อรทัย สิริวิริชธรรม (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งแห่ง การเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร โดยทำการศึกษาและมีประชากรซึ่งเป็นพยาบาลระดับกลุ่มบริหาร จำนวน 22 คน และกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลระดับปฏิบัติการจำนวน 143 คน จากนั้นนำมาสุ่มตัวอย่างแบบง่ายได้กลุ่มตัวอย่าง 165 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเปิดตาราง Yamane โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและแบบสอบถามศักยภาพการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม Learning Organization Profile ของมาร์ควอทที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หลังจากนั้นนำแบบทดสอบไปทดลองใช้จึงนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยผู้ทรงคุณวุฒินำแบบสอบถามมาคำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ การแจกแจงความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม Learning Organization Profile ของมาร์ควอท ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือข้อมูลส่วนบุคคลและศักยภาพการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล

สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา การเรียนรู้ด้วยตนเองในระดับบุคคลนั้น ต้องอาศัยความพร้อมทั้งด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ และสติปัญญา ความต้องการของแต่ละบุคคล การให้สิ่งกระตุ้นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดความต้องการที่จะเรียนรู้ ในระดับองค์กรจะต้องสนับสนุนและส่งเสริมบรรยากาศเพื่อการเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน โดยการเรียนรู้จากการแก้ปัญหา เรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน และอุปสรรคของการเรียนรู้เกิดจาก ลักษณะการทำงานในระบบราชการ ลักษณะของแต่ละบุคคล หลักและวิธีคิดการพัฒนาแบบแยกส่วนขององค์กร

สุพัทธา จันทรเทียน (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กรและศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งพบว่าพยาบาลมีการรับรู้ถึงบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และมีการรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการ

เรียนรู้ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงเช่นกัน มีความแตกต่างกันเล็กน้อยของกลุ่มช่วงอายุ 30-35 ปี กลุ่มการศึกษาในระดับปริญญาตรี และกลุ่มตำแหน่งงานระดับ 8 ขึ้นไป

กึ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพ พบว่า พนักงานโรงพยาบาลมีระดับความคิดเห็นในเรื่อง ศักยภาพการพัฒนาในระดับปานกลาง มีความแตกต่างกัน การศึกษา ส่วนบุคคลตามระดับ ตำแหน่ง สายการทำงาน และประสบการณ์ มีความเห็นในองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ลักษณะส่วนบุคคล จะจำแนกตามระดับการทำงาน ซึ่งมีความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยี แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ในแต่ละองค์ประกอบของศักยภาพการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

พิชญนันท์ ภิรมย์ริน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจัยภายในองค์กรและสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง (2) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง และ (3) ศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยภายในองค์กรที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นนักบริหาร พนักงาน ระดับ 8-11 ของการไฟฟ้านครหลวงที่ผ่านการอบรมโครงการพัฒนาทีมด้วยเครื่องมือองค์กรแห่งการเรียนรู้จำนวน 36 หน่วยงาน จำนวน 400 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการหาค่าสถิติพื้นฐานและใช้โปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structures) วิเคราะห์เส้นทางเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง โดยสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling-SEM) เพื่อใช้ทดสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้างตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพของปัจจัยภายในองค์กรและสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า สภาพปัจจัยภายในองค์กร มีสภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยวิสัยทัศน์ ภารกิจ ส่วนปัจจัยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง และยุทธศาสตร์ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง พบว่าเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้านครหลวง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนองค์ประกอบด้านการเอื้ออำนาจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบ ด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรกับการเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ ของการไฟฟ้านครหลวง พบว่า ปัจจัยภายในองค์กรทุกปัจจัยได้แก่ ปัจจัยวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ปัจจัยโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการ

พิรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาความคิดเห็น ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับหัวหน้างานและ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมถึงเสนอแนวทางในการ เสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเอก มัยในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 155 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่ม จำนวน 142 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา คือแบบสอบถามแบบหลายตัวเลือก สำหรับข้อมูลลักษณะส่วน บุคคลแบบสอบถามมาตรฐานค่าเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นด้านการ เรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคลากร ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ยกเว้นบุคลากรอยู่ ในระดับปานกลางการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน รายได้ ตำแหน่งงาน พบว่าไม่แตกต่างและ เสนอให้เสริมสร้างความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดย ธนาคารฯ ควรกำหนดตัวบ่งชี้ในบาง ยุทธศาสตร์ให้ชัดเจน กระจายอำนาจและให้อิสระแก่ทีมงาน อบรมและพัฒนาการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ๆ ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนและแก้ไขปัญหาให้กับบุคลากรในการทำงานและ ประเมินผลควรมีหลักเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและเป็นธรรม

ประชา ตันเสนีย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใน อาชีพของผู้บริหารระดับสูงของบริษัท (มหาชน) ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. วิเคราะห์อิทธิพลตัวบ่งชี้ที่เป็นองค์ประกอบการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ผ่านปัจจัย การพัฒนาบุคลากรด้านบริหาร

2. วิเคราะห์รูปแบบการเปลี่ยนแปลงในการเปรียบเทียบขนาดและทิศทางของ องค์กรประกอบ ที่มีอิทธิพลที่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารระดับสูงและ

3. กำหนดรูปแบบจำลอง ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุจากองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของ ผู้บริหารระดับสูงในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารระดับสูงจากบริษัท (มหาชน) ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจาก 20 บริษัท(มหาชน) จำนวนตัวอย่าง 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารระดับสูงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบ และโปรแกรมลิสเรล ผลการวิจัยพบว่า (1) อิทธิพลตัวบ่งชี้ที่เป็นองค์ประกอบการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ผ่านปัจจัยการพัฒนาบุคลากรด้านบริหาร จำนวน 11 ปัจจัยดังนี้ การเรียนรู้จากการปฏิบัติการพัฒนาตนเอง ความเป็นภาวะผู้นำ กรอบการดำเนินชีวิตเพื่อความสะดวกระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความคิดในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมการบริหารการเปลี่ยนแปลง การสร้างทีมงาน การทำงานเป็นทีม การสนับสนุนการทำงานเป็นทีม โครงสร้างระบบการคิด การคิดอย่างเป็นองค์รวม (2) ปัจจัยที่ส่งผลทางบวกสูงสุดต่อความสำเร็จของผู้บริหารระดับสูง คือ การเรียนรู้จากการปฏิบัติ การสร้างทีมงานและการคิดอย่างเป็นองค์รวมตามลำดับ และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดต่อ ความสำเร็จของผู้บริหารระดับสูง คือการพัฒนาตนเอง และ (3)รูปแบบจำลองความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้บริหารระดับสูงสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในเกณฑ์ (ค่าGFI = 0.980, ค่าAGFI = 0.95, ค่าRMR = 0.023 และค่าP = 0.054) ประกอบด้วยความรอบรู้ของตนเอง แบบแผนความคิดอ่านการมีวิสัยทัศน์ร่วมการเรียนรู้ของทีมงาน และการคิดอย่างเป็นระบบ

ยุวดี ศิริทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรส่วนมากมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่า พนักงานที่มีอายุ สายงานรับผิดชอบ ประเภทบุคลากร และอายุการทำงาน ต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) นอกนั้นไม่พบความแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพบว่าพนักงานที่มีสายงานรับผิดชอบและประเภท

บุคลากรต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) นอกนั้นไม่พบ ความแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ สายงานรับผิดชอบ ประเภทบุคลากร และอายุการทำงานต่างกัน มี พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ศึกษา ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถหา นายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดำเนินการปฏิบัติงาน ด้าน ผลตอบแทน และการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบุคคลมีระดับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในทางที่ดีมากและมีระดับความผูกพันต่อ องค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่งมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ของพนักงานบุคคล โดยพนักงานบุคคลระดับบังคับบัญชาจะมีระดับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ในทางที่ดีมากกว่าพนักงานบุคคลระดับปฏิบัติการ แต่ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรของพนักงานบุคคล ประเภทธุรกิจที่พนักงาน บุคคลปฏิบัติงานอยู่ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล โดยพนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีความ ผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และพนักงานบุคคลที่มี ระยะเวลา การปฏิบัติงานมากกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานบุคคลที่มีระยะเวลา การ ปฏิบัติงานน้อยกว่า ส่วนตัวแปร อายุ และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานบุคคล การรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวมและการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้าน โครงสร้าง องค์กร นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ลักษณะงาน การบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล โดยที่พนักงาน บุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวม และบรรยากาศขององค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้าน นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน ในทางที่ดีกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงาน

บุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์กรในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวในทางที่น้อยกว่า แต่การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุ พบว่า ตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลในการทำ นายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ได้แก่ ค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร ลักษณะงาน และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 30.15

ทัศนาศา เจนวนิชสถาพร (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาหน่วยงานในการกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรในระดับปานกลาง มีการมองโลกในแง่ดีในระดับปานกลาง และมีการรับรู้พฤติกรรม กรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($r=.200, p<.05$) และ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ($r=.168, p<.05$) ด้านความอดทนอดกลั้น ($r=.228, p<.01$) และด้านการให้ความร่วมมือ ($r=.210, p<.01$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านการตระหนักในหน้าที่ การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ($r=.281, p<.01$) และ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ($r=.167, p<.05$) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($r=.272, p<.01$) ด้านการให้ความร่วมมือ ($r=.232, p<.01$) ด้านการตระหนักในหน้าที่ ($r=.196, p<.05$) และการมองโลก ในแง่ดีไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.157, p<.05$) ตัวแปรที่สามารถรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ คือ การมองโลกในแง่ดีและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมี อำนาจการทำนายร่วมกันร้อยละ 9.3

ปิยานันท์ จิตมานะศักดิ์ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานได้รับการมอบอำนาจ ในงานอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับดี การมอบอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจมีผลต่อการรับรู้

ความสามารถของตนเอง โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การมอบอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจมีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และพฤติกรรมการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มานิดา นันทไมตรี (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดแนวทางและรูปแบบการบริหารการจัดการความรู้ขององค์กรรัฐบาล เอกชน และรัฐวิสาหกิจ จากที่ได้ทำการศึกษาทั้ง 3 องค์กร ต่างมีแนวคิดไปในทางเดียวกันว่าการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร อย่างหนึ่งที่มีประโยชน์และสามารถเข้ามาช่วยให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรไปในทางที่ต้องการ ได้ โดยจะต้องมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญคือทางองค์กรต้องมีผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน ในการบริหารความรู้ รวมทั้งในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรเองก็ต้องมีความเข้มแข็งในด้านความสนใจใฝ่รู้ของคนในองค์กร สำหรับรูปแบบการดำเนินการจัดการความรู้ทั้ง 3 องค์กร จะดำเนินการ 2 ส่วนที่สำคัญคือ

1. กิจกรรมในส่วนการส่งเสริมการเรียนรู้ สร้างความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้

2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการกักเก็บและเผยแพร่ความรู้ขององค์กรสำหรับในเรื่องของเครื่องอำนวยความสะดวกที่เป็นเทคโนโลยีนั้น หลายองค์กรอาจให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเป็นสำคัญแต่สำหรับบริษัทวิทยุการบินนั้น จะให้ความสำคัญกับ องค์ความรู้หลักเทคโนโลยีจะเป็นเพียงระบบที่เข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินการเท่านั้น ในส่วนของประเด็นปัญหาที่พบภายหลังจากการนำ การจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรทั้ง 3 องค์กร ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน ปัญหาด้านความไม่ทั่วถึงของระบบเทคโนโลยี ปัญหาด้าน การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรรวมทั้งความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เกี่ยวกับการจัดการความรู้ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ในท้ายที่สุดอาจสรุปได้ว่าการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา ทั้ง 3 องค์กรที่เป็นกรณีศึกษา จึงให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้ และการเรียนรู้ของคนมากกว่าจะมุ่งที่ผลลัพธ์สุดท้ายเพราะวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ไม่ใช่แค่ให้เกิดการเรียนรู้ แต่ต้องให้เกิดสิ่งใหม่ๆ และเกิดเป็นนวัตกรรมขึ้นมาด้วย

วีระ แก้วอบเชย (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยทางด้านขีดความสามารถของพนักงานบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้บาลานซ์สโอร์การ์ด ของธนาคารออมสิน ตัวแปร 44 อีสาระที่ใช้ศึกษา คือ ลักษณะประชากรศาสตร์และขีดความสามารถของพนักงานธนาคารออมสิน ได้แก่ ขีดความสามารถด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า ด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ ด้านความใส่ใจใน ผลสำเร็จ ด้านความใฝ่รู้ ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง ด้านการปรับปรุงตนเอง

อยู่เสมอ ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์และด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษา คือ ความสำเร็จในการใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดของธนาคารออมสิน ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และเติบโต พบว่า

1. ความสำเร็จในการใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านความเชื่อเพื่อต่อผู้อื่นและด้านการมีความคิดสร้างสรรค์

2. ความสำเร็จในการใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดด้านลูกค้ามีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบและด้านทักษะ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ความสำเร็จในการใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุงด้านการมีความคิดสร้างสรรค์และด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ

4. ความสำเร็จในการใช้บาลานซ์สกอร์การ์ดด้านการเรียนรู้และเติบโตมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีมด้านความใฝ่รู้ ด้านความมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อและด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลินดา อัญญนากร (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจนครบาล ผลวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานตามบทบาท ในขณะที่มีมติอำนาจนิยมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทแต่ไม่พบความสัมพันธ์กับมิติระบบอุปถัมภ์ การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทแต่ไม่พบความสัมพันธ์ในด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานตามบทบาทแต่มีมติอำนาจนิยมและมีมิติระบบอุปถัมภ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ระดับตำแหน่งต่าง ๆ มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันในมิติคุณธรรม จริยธรรม มีมติอำนาจนิยม และมีมิติระบบอุปถัมภ์ ส่วนสายการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกันในมิติคุณธรรม

จริยธรรม นอกจากนี้อายุราชการต่างกันยังพบความแตกต่างในการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมิติอำนาจนิยม ในการรับรู้บรรยากาศองค์กร พบว่า ระดับตำแหน่งต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายการบริหาร ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือนและสวัสดิการส่วนสายการปฏิบัติงานต่างก็มี การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ อายุราชการต่างกันยังพบความแตกต่างในด้านลักษณะงาน และด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ ส่วนพฤติกรรมการทำงาน พบว่า ระดับตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้าน ความซื่อสัตย์ สุจริต ความยุติธรรมและเสมอภาค และการบริการประชาชนแตกต่างกัน ส่วนสายการปฏิบัติงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานตาม บทบาทด้าน ความซื่อสัตย์สุจริต ด้านการรักษาระเบียบวินัย ด้านความยุติธรรมและเสมอภาค และด้านการ บริการประชาชนมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างในอายุราชการกับ พฤติกรรม การทำงานตามบทบาทโดยรวม และองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานตามบทบาททุกด้าน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมิติการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมิติอำนาจนิยม มิติระบบ อุปถัมภ์และการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้าน ลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สามารถร่วมกัน พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามบทบาทได้ร้อยละ 40

ทิพนิภา ชื่นสกุล (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพตาม แนวคิดของโคเวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานใน บริษัท ธุรกิจโฆษณา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกอยู่ในระดับสูง ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ ปาน กลาง และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะบุคลิกภาพ เชิงรุก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จริยา หอมกรุ่น (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพัน ต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง ผลของการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูงพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุงาน 10-19 ปี มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานชายและพนักงานหญิงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี พนักงานที่มีอายุงาน ในองค์กร 20 ปี ขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 10 - 19 ปี พนักงานที่สมรสและเป็นหม้าย/หย่าร้าง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่โสด และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.55 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านสภาพการทำงาน โดยมีอำนาจในการทำงานได้ร้อยละ 31

ทิพนิกา ชื่นสกุล (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพตามแนวคิดของโควีี กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัท ธุรกิจโฆษณา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกอยู่ในระดับสูง ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับ ปานกลาง และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะบุคลิกภาพ

เชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

งานวิจัยต่างประเทศ

Earl – Lewis (2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและผลการประเมิน 360 องศา ในเรื่องการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรถูกสร้างขึ้นเพื่อสมาชิกโดยอาศัยการดำเนินการในองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสัมฤทธิ์ผลของการประเมินกลับแบบ 360 องศาขององค์กรแห่งการเรียนรู้เหนือสิ่งอื่นใด การศึกษาวิจัยยังได้สรุป ให้เห็นถึงการคงอยู่ของวัฒนธรรมองค์กรที่สามารถถดถอยสภาพจากวัฒนธรรมองค์กรไปเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ และผลสะท้อนของวัฒนธรรมองค์กรก็มีส่วนช่วยเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

Ellinger and Yang and Ellinger (2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อผลงานขององค์กร โดยใช้แบบสอบถามการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Watkins and Marsick (1993) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 400 คน ในโรงงานอุตสาหกรรม ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า แนวคิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สัมพันธ์ทางบวกกับผลงานขององค์กร

Kaiser (2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แบบแผนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษารูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีการทดลองตัวแปรขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อสร้างแรงผลักดันในองค์กร โดยได้ทดลองกับพนักงาน 439 คน ในบริษัทผลิตนิวเคลียร์แห่งหนึ่งที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียนรู้และ ทำความเข้าใจองค์กรตัวแปรที่ใช้ทำการวิจัยคือ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรม พันธกิจและยุทธศาสตร์ การดำเนินงานด้านการจัดการ โครงสร้างขององค์กร บรรยากาศในการทำงาน ระบบองค์กร การจูงใจ การเรียนรู้ นวัตกรรมและขอบเขตการเรียนรู้ ภายนอกสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ความถดถอยในการทดสอบบทบาทของ ตัวแปรขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้ไปอธิบายความเปลี่ยนแปลงในการเรียนรู้นวัตกรรม และขอบเขตการเรียนรู้ ภายนอกตัวแปรแต่ละตัวที่นำเข้ามาในรูปการวิเคราะห์ความถดถอยมีรากฐานแนวคิดของแบบ การเปลี่ยนแปลงองค์กร

Hayes (1979) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของขีดความสามารถกับความสำเร็จของงาน พบว่า ขีดความสามารถประกอบไปด้วยการมีความรู้มีแรงขับเคลื่อนมีบุคลิกของสังคมและมีทักษะหากบุคคลที่มีองค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำองค์ประกอบดังกล่าวไปใช้ในการทำงานจะทำให้เกิดผลงานที่ดีกว่าและสมบูรณ์มากกว่า

Spencer and Spencer (1993) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขีดความสามารถกับผลงานพบว่าขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป และเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Underlying characteristics) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลกับความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ การปฏิบัติที่ได้ผลสูงสุดสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ขีดความสามารถเป็นลักษณะส่วนบุคคลและเป็น การบ่งบอกถึงแนวทางของพฤติกรรมความคิดหรือความเห็นในสถานการณ์หนึ่งๆ และความคงอยู่ของเหตุผลนั้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ

1.1. แรงจูงใจ (Motivates) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการหรือคิดตรงกันในการกระทำเป็นแรงขับหรือเป็นการเลือกพฤติกรรมที่แสดงออกหรือเป้าหมาย เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จและต้องการข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำเป็นต้น

1.2. ลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่ตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญโดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น การร่วมมือ

1.3. ความคิดรวบยอดของคน (Self-Concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) คุณค่า (Value) และความนึกคิดของตนเอง (Self-image) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดปฏิกริยาต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

1.4. ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลเนื้อหาเฉพาะด้านของบุคคล

1.5. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งร่างกาย ความคิดและจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิดวิเคราะห์ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ ในขณะที่เดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลที่ได้

2. ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล เป็นขีดความสามารถด้านแรงจูงใจลักษณะนิสัยและแนวความคิดของบุคคลที่จะรวมกันเป็นความมุ่งมั่นในแต่ละบุคคลเพื่อทำนายทักษะพฤติกรรมและการกระทำตลอดจนผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานมีหลักเกณฑ์ที่ใช้อ้างอิงเป็นเกณฑ์ที่ใช้กำหนด

ขีดความสามารถโดยจะต้องผ่านการทำนายอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ วิธีการทางสถิติ เป็นต้น การใช้เกณฑ์ศึกษาอ้างอิงมี 2 ลักษณะ คือ

2.1. เกณฑ์ของการปฏิบัติงานสูงสุด (Superior Performance) เป็นการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐานหรือสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด

2.2. เกณฑ์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Performance) เป็นระดับการทำงานขั้นต่ำที่สามารถยอมรับได้

Bayraktaroglu and Kutanis (2006) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การแปลงรูปโรงแรมสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า กลยุทธ์ใหม่สำหรับโลกาภิวัตน์ โดยวิเคราะห์กระบวนการแปลงรูปโรงแรมของตุรกีซึ่งเป็นองค์กรด้านบริหาร และปัจจัยความสำเร็จสำคัญในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันในกระแสทำลายของโลกาภิวัตน์ พบว่า ขั้นตอนสำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย การแปลงรูปจิตใจหรือแบบแผนความคิดของผู้จัดการ การสนับสนุนความคิดเชิงนวัตกรรมจากทุกระดับในองค์กร การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดการแบ่งปันวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกันและการสร้างสรรค์บรรยากาศการเรียนรู้ที่เหมาะสม

Calantone and Cavusgil and Zhao (2002) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับตัวขององค์กรศักยภาพของบริษัทและผลการดำเนินงานของบริษัท พบว่า องค์กรสมัยใหม่ต้องการเรียนรู้และการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันจากข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวต่อการเรียนรู้มีส่วนประกอบ 4 อย่าง คือ การมีข้อมูลที่จะเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ การเปิดยอมรับและการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร กรอบแนวคิดที่ใช้ทดสอบข้อมูลจากคณะผู้บริหารของอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา การปรับตัวต่อการเรียนรู้มีแนวโน้มจะเสริมสร้างเป็นอันดับที่สองมีผลมาจากนวัตกรรมของบริษัท และจะมีผลย้อนกลับมาต่อผลประกอบการของบริษัท จากการทดสอบผลสรุปโดยทั่วไปการพยากรณ์เชิงทฤษฎีสามารถสนับสนุนและทำให้ปรากฏสิ่งที่น่าสนใจได้

Guan and R (2006) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถภาพด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี และศักยภาพในการแข่งขัน โดยใช้ตัวต้นแบบวิเคราะห์แบบครอบคลุมข้อมูล (DEA) ซึ่งเป็นการใช้เก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ พบว่า องค์กรจำนวนร้อยละ 16 มีการดำเนินงานโดยตั้งอยู่บนการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ที่ดี และองค์กรเหล่านี้มีความไม่สม่ำเสมอระหว่าง สมรรถภาพด้านนวัตกรรมขององค์กรและศักยภาพการแข่งขันในองค์กรเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ยังพบว่าองค์กรร้อยละ 70 จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีการลดขนาดขององค์กร

และองค์กรร้อยละ 30 จะมีประสิทธิภาพลดลงหากเมื่อมีการเพิ่มขนาดขององค์กรให้ใหญ่ขึ้นด้วย เหตุนี้เองกระบวนการด้านนวัตกรรมที่กลมกลืนในองค์กรจะเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์กร และผลวิจัยนี้ก็ได้อ้างอิงให้เห็นว่าองค์กรต้องมีสมรรถภาพด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีจึงจะมีศักยภาพในการแข่งขัน

Pang – Lo Chen and Tsai (2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริหารจัดการความรู้ และความสามารถในการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมของประเทศได้ค้นพบว่า ความสามารถในการบริหารจัดการความรู้มากขึ้น จะมีผลกระทบอย่างมากมาใช้ในการแข่งขัน ได้ผลสรุปเมื่อกิจการมีความสามารถในการบริหารจัดการความรู้มากขึ้น กิจการจะยังมีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้นด้วย โดยได้รับการยืนยันทางการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปร 3 ด้าน คือ ลักษณะเฉพาะของบริษัทการใช้ข้อดีของเทคโนโลยี และมาตรการวัดของบริษัท ซึ่งพิสูจน์แล้วว่าผลกระทบต่อความสามารถในการบริหารจัดการความรู้ ทั้งนี้เมื่อบริษัทตัดสินใจที่จะเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันนั้น จำเป็นต้องปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการความรู้เป็นอันดับแรก ประโยชน์ของมันจะทำให้กิจการบรรลุเป้าหมาย การได้มาซึ่งการกลั่นกรอง การเก็บรักษา และการแบ่งปันความรู้ ทำให้กิจการสามารถสร้างความแข็งแกร่งต่อการบริหารจัดการความรู้ โดยพิจารณาจากต้นทุนราคาและค่อยๆ ขยายไปที่ละนิด ซึ่งมันไม่ง่ายที่กิจการจะสร้างมันในเวลาอันสั้น มันจะสำเร็จได้ด้วยการสะสมทุน วิทยาการแรงงาน และประสบการณ์ เมื่อกิจการตั้งใจที่จะเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการความรู้จะต้องใช้ความสามารถพิเศษ และคุณสมบัติประกอบกับความช่วยเหลือจากภายนอก จุดมุ่งหมายของการบริหารความรู้และระดับนานาชาติทั่วไป ซึ่งสามารถบรรลุความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่อง

จากความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร และความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสรุปได้จากการวิเคราะห์แนวคิดต่าง ๆ ของงานวิจัยของนักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ข้างต้น ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่องานวิจัย	ตัวแปร					
	การ จัดการ ความรู้	บรรยากาศ องค์กร	พล วัตร การ เรียนรู้	คุณลักษณะ องค์กร	การ บริหาร องค์กร	องค์กร แห่ง การ เรียนรู้
งานวิจัยในประเทศ						
องค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์การของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน)	✓		✓		✓	✓
การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย		✓	✓	✓		✓
การประเมินสภาวะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	✓	✓	✓			✓

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย	ตัวแปร					
	การ จัดการ ความรู้	บรรยากาศ องค์กร	พล วัตร การ เรียนรู้	คุณลักษณะ องค์กร	การ บริหาร องค์กร	องค์กร แห่ง การ เรียนรู้
ปัจจัยภายในองค์กรที่มี อิทธิพลต่อการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ของการ ไฟฟ้านครหลวง	✓	✓				✓
ศักยภาพการพัฒนาไปสู่ องค์กรแห่งแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร		✓	✓	✓		✓
การรับรู้บรรยากาศองค์กรและ ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	✓	✓	✓		✓	✓
การศึกษาปัจจัยทางด้านขีด ความสามารถของพนักงาน บางประการที่ ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการใช้บิลานซ์ สกอร์การ์ด ของธนาคาร ออมสิน	✓				✓	✓
รูปแบบของปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในอาชีพ ของผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท (มหาชน)			✓	✓		✓

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย	ตัวแปร					
	การจัดการ ความรู้	บรรยากาศ องค์กร	ผล วัตร การ เรียนรู้	คุณลักษณะ องค์กร	การ บริหาร องค์กร	องค์กร แห่ง การ เรียนรู้
ความสัมพันธ์ระหว่างการ รับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรความยุติธรรมใน องค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยในกำกับ ของรัฐ	✓		✓	✓		✓
ผลของการรับรู้บรรยากาศ องค์กรที่มีต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล			✓			✓
การมอบอำนาจในงาน การ รับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคาร: ศึกษา เฉพาะกรณี ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน ใหญ่	✓		✓	✓		

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย	ตัวแปร					
	การ จัดการ ความรู้	บรรยากาศ องค์กร	พล วัตร การ เรียนรู้	คุณลักษณะ องค์กร	การ บริหาร องค์กร	องค์กร แห่ง การ เรียนรู้
ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ การสนับสนุนจากองค์การการ มองโลกในแง่ดี และการรับรู้ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร กรณี คือ วิชา หน่วยงานในการกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง	✓	✓		✓	✓	✓
การมอบอำนาจในงาน การเรียนรู้ ความสามารถ ของตนเอง และพฤติกรรม การทำงาน ของพนักงาน ธนาคาร: ศึกษาเฉพาะ กรณี ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่	✓		✓	✓		
การศึกษาเปรียบเทียบ แนวคิดแนวทางและรูปแบบ การบริหารจัดการความรู้ ขององค์กรรัฐบาล เอกชนและ รัฐวิสาหกิจ	✓		✓			✓
ความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้	✓				✓	✓

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย	ตัวแปร					
	การจัดการ ความรู้	บรรยากาศ องค์กร	พล วัตร การ เรียนรู้	คุณลักษณะ องค์กร	การบริหาร องค์กร	องค์กร แห่ง การ เรียนรู้
ความสัมพันธ์ระหว่าง รับรู้วัฒนธรรม องค์กร บรรยากาศองค์กร และ พฤติกรรมการทำงานตาม บทบาทของข้าราชการ ตำรวจ ในสถานีตำรวจ นครบาล		✓		✓		✓
ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะบุคลิกภาพตาม แนวคิดของโควีกับการ รับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร ต่อพฤติกรรมการ ทำงานของพนักงานใน บริษัท ธุรกิจโฆษณา		✓	✓	✓		✓
การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรกับความผูกพันต่อ องค์กร กรณีศึกษาบริษัท ประกันแห่งหนึ่ง	✓		✓			✓
ผลกระทบของวัฒนธรรม องค์กรและผลการ ประเมิน 360 องศา ใน เรื่องการพัฒนาองค์กร แห่งการเรียนรู้			✓		✓	✓

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่องานวิจัย	ตัวแปร					
	การจัดการ ความรู้	บรรยากาศ องค์กร	ผล วัตร การ เรียนรู้	คุณลักษณะ องค์กร	การบริหาร องค์กร	องค์กร แห่ง การ เรียนรู้
งานวิจัยต่างประเทศ						
แบบแผนการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้กรณีศึกษา รูปแบบขององค์กรแห่ง การเรียนรู้	✓		✓			✓
องค์ประกอบของขีด ความสามารถกับ ความสำเร็จของงาน				✓	✓	✓
การแปลงรูปโรงแรมสู่การ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้		✓		✓		✓
การปรับตัวขององค์กร ศักยภาพของบริษัทและ ผลการดำเนินงานของ บริษัท			✓	✓		✓
ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถภาพด้านนวัตกรรม ทางเทคโนโลยี และ ศักยภาพในการแข่งขัน	✓				✓	✓
สรุป	✓	✓			✓	✓

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาขององค์กร การบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรเป็น พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3,760 คน จำแนกเป็นพนักงาน จำนวน 3,301 คน และลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 459 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 3,760 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน, 2561) เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง ร้อยละ 5 มีดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เกิดขึ้นได้ 5%

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{3,760}{1 + 3,760(0.05)^2}$$

$$n = 362$$

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 จากกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่คำนวณได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างประชากรมากที่สุด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 398 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) เป็นการกำหนดโควต้า พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนพนักงาน ดังแสดงในตาราง 2

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงาน ตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้ในขั้นตอน ที่ 1 โดยวิธีสะดวกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 398 คน

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน	จำนวนพนักงานและลูกจ้าง		
	ประชากร (คน)	อัตราส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. กลุ่มขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน	86	2.21	8
2. กลุ่มสายงานเลขานุการธนาคาร	203	5.53	20
3. กลุ่มตรวจสอบ	292	7.74	28
4. กลุ่มยุทธศาสตร์	169	4.42	16
5. กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล	146	3.87	14
6. กลุ่มลูกค้าบุคคล	1,036	27.62	100
7. กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบาย รัฐ	223	5.80	21
8. กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ	535	14.36	52
9. กลุ่มลงทุนและบริหารการเงิน	250	6.63	24
10. กลุ่มทรัพยากรบุคคล	283	7.46	27
11. กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	537	14.36	52
รวม	3,760	100.00	398

ที่มา: กลุ่มทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน (2561)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check list) และเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) มี 5 ระดับ โดยโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 1.1 ชาย
- 1.2 หญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่างเป็น 5 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548)

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยแสดงแบ่งอายุออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

- 2.1 น้อยกว่า 20 ปี
- 2.2 20 – 29 ปี
- 2.3 30 – 39 ปี
- 2.4 40 – 50 ปี
- 2.5 มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยแสดงแบ่งระดับการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2 ปริญญาตรี
- 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 4.1 ลูกจ้างปฏิบัติการ
- 4.2 พนักงานระดับ 2-7
- 4.3 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า
- 4.4 รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า
- 4.5 ผู้อำนวยการหรือสูงกว่า

5. ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยแสดงแบ่งระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 5.1 น้อยกว่า 1 ปี
- 5.2 1 –10 ปี
- 5.3 11 -20 ปี
- 5.4 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

6. หน่วยงานที่สังกัด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยแสดงแบ่งระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

6.1 กลุ่มขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน/ กลุ่มสายงานเลขาธิการธนาคาร/คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ

6.2 กลุ่มตรวจสอบ/ กลุ่มยุทธศาสตร์/ กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล

6.3 กลุ่มลูกค้าบุคคล/ กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ/ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ

6.4 กลุ่มลงทุนและบริหารการเงิน/ กลุ่มทรัพยากรบุคคล/ กลุ่มเทคโนโลยี

สารสนเทศ

7. รายได้ต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยแสดงแบ่งระยะรายได้ต่อเดือน ดังนี้

- 7.1 น้อยกว่า 15,000 บาท
- 7.2 15,000 – 25,000 บาท
- 7.3 25,001 – 35,000 บาท
- 7.4 35,001 – 45,000 บาท
- 7.5 มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการ รวมทั้งหมด 12 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

การเรียนรู้ด้วยตัวเองและเรียนรู้จากกลุ่ม	จำนวน 3 คำถาม
การอ้างถึงเหตุผลของความรู้	จำนวน 3 คำถาม
การได้มาซึ่งข้อมูล	จำนวน 2 คำถาม
การทำให้ความรู้สมบูรณ์	จำนวน 3 คำถาม
การบูรณาการความรู้	จำนวน 2 คำถาม

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2554)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	การจัดการองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	การจัดการองค์การอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	การจัดการองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	การจัดการองค์การอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	การจัดการองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ รวมทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ด้านโครงสร้างองค์การ	จำนวน 2 คำถาม
ด้านลักษณะของงาน	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	จำนวน 2 คำถาม
ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	จำนวน 2 คำถาม
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	จำนวน 2 คำถาม

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอธิบายผลการวิจัยของตอนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณ ความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2554)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารองค์กร รวมทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการวางแผน	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการจัดองค์กร	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการประสานงาน	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการควบคุม	จำนวน 2 คำถาม

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2554)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	การบริหารองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	การบริหารองค์การอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	การบริหารองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	การบริหารองค์การอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	การบริหารองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

การเป็นบุคคลที่รอบรู้	จำนวน 2 คำถาม
รูปแบบความคิด	จำนวน 2 คำถาม
การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม	จำนวน 2 คำถาม
การเรียนรู้เป็นทีม	จำนวน 2 คำถาม
การคิดเชิงระบบ	จำนวน 2 คำถาม

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2554)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	องค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	องค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับมาก
2.61 – 3.40	องค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	องค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	องค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2548) และปรับปรุงข้อคำถามตามที่ยุเชี่ยวชาญเสนอแนะ

สูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) (Cronbach. 1951) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .70 (Hair Anderson Tatham; & Black. 1998) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{Conbach's alpha } : \alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ K แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม



ตาราง 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเชื่อมั่น
1. การจัดการความรู้	0.960
1.1 การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้	0.945
1.2 การแสวงหาความรู้	0.938
1.3 การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่	0.935
1.4 การถ่ายทอดความรู้	0.936
1.5 การจัดเก็บความรู้	0.937
1.6 การนำความรู้ไปใช้	0.935
2. บรรยากาศองค์กร	0.937
2.1 โครงสร้างองค์กร	0.944
2.2 ลักษณะของงาน	0.946
2.3 การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	0.947
2.4 สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	0.945
2.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.948
3. การบริหารองค์กร	0.940
3.1 ด้านการวางแผน	0.963
3.2 ด้านการจัดองค์กร	0.955
3.3 ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	0.953
3.4 ด้านการประสานงาน	0.961
3.5 ด้านการควบคุม	0.954
4. องค์กรแห่งการเรียนรู้	0.961
4.1 การเป็นบุคคลที่รอบรู้	0.964
4.2 รูปแบบความคิด	0.958
4.3 การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม	0.957
4.4 การเรียนรู้เป็นทีม	0.956
4.5 การคิดเชิงระบบ	0.964

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากบทความ งานวิจัย เอกสารต่าง ๆ วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากข้อมูลที่ถูกศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ทั้งหมด 398 ชุด

5. การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการกระทำ

เตรียมวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ได้นำไปวิเคราะห์มีความครบถ้วนสมบูรณ์

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3 การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม จำนวน 398 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ แปลงข้อมูลและเข้ารหัส ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยสถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่จะได้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหาร องค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดย

2.1 ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ โดยหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความ เรียงท้ายตาราง

2.1.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (เพศ) โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Samples T-Test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.1.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่ สังกัด รายได้ต่อเดือน) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ กับความเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยค่านัยสำคัญ ทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

2.3 ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กร กับความเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยค่านัยสำคัญ ทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

2.4 ตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริหารองค์กร กับความเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยค่านัยสำคัญ ทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

นำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง โดยมีเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21-5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับมาก
2.61-3.40	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับปานกลาง
1.81-2.60	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับน้อย
1.00-1.80	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติพื้นฐาน

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)

จากสูตร
$$P = \frac{n}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N แทน จำนวนทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตร ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548)

จากสูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

f_i แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น

X_i แทน ค่าข้อมูลของแต่ละชั้น

n

แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

1.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

จากสูตร
$$(S) = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	(S)	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	f_i	แทน	ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น
	X_i	แทน	ค่าข้อมูลของแต่ละชั้น
	n	แทน	จำนวนข้อมูลของประชากร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง ที่มี 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test (Independent Samples) มีสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

จากสูตร
$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}\right)\left(\frac{n_1 - n_2}{n_1 n_2}\right)}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	X_1, X_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย 1 และกลุ่มเป้าหมาย 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มเป้าหมาย 1 และกลุ่มเป้าหมาย 2 ตามลำดับ
	S_1, S_2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มเป้าหมาย 1 และกลุ่ม 2 ตามลำดับ

2.2 การทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) (สุวริย์ ศิริโกคาภิมย์, 2542)

จากสูตร
$$F = \frac{MS_B}{MS_W}, df_1 = k - 1, df_2 = N - k$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ทดสอบ
	MS_B	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ
	N	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

2.3 สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังนี้

จากสูตร

เมื่อ	r_x	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
	\sum	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)
	$\sum y'$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)
แทน	$\sum XY$		ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Bart. 1999) มีดังนี้

ตาราง 5 แสดงเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.61 - .80	มีความสัมพันธ์กันสูง
.41 - .60	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
.21 - .40	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
.01 - .20	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก
.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.4 ค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)
(บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$\text{จากสูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของคำถาม
	$\sum S_i$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละคำถาม
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 398 ตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางสถิติทางสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ พร้อมนำเสนอผลการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลเป็นตารางประกอบ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Group)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson's Correlation)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธหรือ ยอมรับสมมติฐาน (Significant)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตัวเองและเรียนรู้จากกลุ่ม การอ้างอิงเหตุผลของความรู้ การได้มาซึ่งข้อมูล การทำให้ความรู้สมบูรณ์ การบูรณาการความรู้

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความยืดหยุ่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐาน ด้านระบบรางวัล ด้านความโปร่งใส ด้านความยึดมั่นในทีม การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารองค์กรแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานด้านงบประมาณ

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

2.2 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

2.3 บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร

2.4 การบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 398 ตัวอย่าง แสดงวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	107	26.90
	หญิง	291	73.10
	รวม	398	100.00
2. อายุ			
	น้อยกว่า 20 ปี	22	5.50
	20 – 29 ปี	67	16.80
	30 – 39 ปี	193	48.50
	40 – 50 ปี	82	20.60
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	34	8.60
	รวม	398	100.00
3. ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	10.10
	ปริญญาตรี	258	64.80
	สูงกว่าปริญญาตรี	100	25.10
	รวม	398	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

4. ตำแหน่ง		
ลูกจ้างปฏิบัติการ	41	10.30
พนักงานระดับ 4 – 7	145	36.40
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	139	34.90
รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	52	13.10
ผู้อำนวยการหรือสูงกว่า	21	5.30
รวม	398	100.00
5. ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน		
น้อยกว่า 1 ปี	24	6.00
1 – 10 ปี	160	40.20
11 -20 ปี	143	35.90
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	71	17.90
รวม	398	100.00
6. หน่วยงานที่สังกัด		
กลุ่มขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน/ กลุ่มสายงานเลขานุการธนาคาร/ คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	70	17.60
กลุ่มตรวจสอบ/ กลุ่มยุทธศาสตร์/ กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล	143	35.90
กลุ่มลูกค้าบุคคล/ กลุ่มลูกค้าฐานรากและ สนับสนุนนโยบายรัฐ/ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและ ภาครัฐ	105	26.40
กลุ่มลงทุนและบริหารการเงิน/ กลุ่มทรัพยากร บุคคล/ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	80	20.10
รวม	398	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

7. รายได้		
ต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	32	8.00
15,000 – 25,000 บาท	46	11.60
25,001 – 35,000 บาท	109	27.40
35,001 – 45,000 บาท	117	29.40
มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	94	23.60
รวม	398	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 398 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 และเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 16.80 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

ตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานระดับ 2-7 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาคือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมาคือ รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 รองลงมาคือ ลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และระดับผู้อำนวยการหรือสูงกว่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระยะเวลา 1-10 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาคือ ช่วงระยะเวลา 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ

ละ 35.90 รองลงมาคือ ช่วงระยะเวลา มากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และช่วงระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

หน่วยงานที่สังกัด พบว่าส่วนใหญ่อยู่ใน กลุ่มตรวจสอบ/ กลุ่มยุทธศาสตร์/ กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าบุคคล/ กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ/ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมาคือ กลุ่มลงทุนและบริหารการเงิน/ กลุ่มทรัพยากรบุคคล/ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 และกลุ่มขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน/ กลุ่มสายงานเลขานุการธนาคาร/คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60

รายได้ต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท จำนวน 117คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ ช่วงรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมาคือ ช่วงรายได้ต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ การแสวงหาความรู้ การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ การถ่ายทอดความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการความรู้

ด้านการจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้	3.88	0.878	มาก
2. การแสวงหาความรู้	3.77	0.920	มาก
3. การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่	3.75	0.958	มาก
4. การถ่ายทอดความรู้	3.76	0.958	มาก
5. การจัดเก็บความรู้	3.74	0.941	มาก
6. การนำความรู้ไปใช้	3.78	0.952	มาก
รวม	3.78	0.832	มาก

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีผลต่อการจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.88 รองลงมาเป็นการนำความรู้ไปใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 การแสวงหาความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และการจัดเก็บความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการความรู้ การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้

การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีหลักสูตรอบรม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.88	0.948	มาก
2. ธนาคาร มีการติดตั้งอุปกรณ์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้	3.89	0.990	มาก
3. ธนาคารมีแหล่งเรียนรู้ให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม	3.86	0.948	มาก
รวม	3.88	0.878	มาก

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการจัดการความรู้ การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ธนาคารมีการติดตั้งอุปกรณ์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเป็น เครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาเป็นมีหลักสูตรอบรม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และธนาคารมีแหล่งเรียนรู้ให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการความรู้ การแสวงหาความรู้

การแสวงหาความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ธนาคารจัดให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ และวิธีคิดร่วมกัน	3.73	0.947	มาก
2. ธนาคารมีการจัดอบรม สัมมนา ให้กับพนักงาน และจ้าง ที่ปรึกษามาจากภายนอก	3.81	1.002	มาก
3. ท่านค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและนำมาเผยแพร่แก่ผู้ร่วมงานคนอื่นๆ	3.75	1.027	มาก
รวม	3.77	0.920	มาก

จากตาราง 9 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการความรู้ การแสวงหาความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ธนาคาร มีการติดตั้งอุปกรณ์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเป็น เครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาเป็น มีหลักสูตรอบรม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และธนาคารมีแหล่งเรียนรู้ให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการความรู้ การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่

การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ธนาคารให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ	3.69	0.982	มาก
2. ธนาคารมีการประชุม/สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างสม่ำเสมอ	3.81	0.998	มาก
รวม	3.75	0.958	มาก

จากตาราง 10 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการจัดการความรู้ การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ธนาคารมีการประชุม/สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาเป็นธนาคารให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการความรู้ การถ่ายทอดความรู้

การถ่ายทอดความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ธนาคาร มีการเชิญผู้รู้ทั้งภายในองค์กรและภายนอกมาถ่ายทอดความรู้	3.73	0.984	มาก
2. ผู้บริหารได้จัดให้มีการอบรมความรู้และประสบการณ์ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.79	1.005	มาก
รวม	3.76	0.958	มาก

จากตาราง 11 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการความรู้ การถ่ายทอดความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บริหารได้จัดให้มีการอบรมความรู้และประสบการณ์ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาเป็น ธนาคาร มีการเชิญผู้รู้ทั้งภายในองค์กรและภายนอกมาถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครที่มีต่อการจัดการความรู้ การจัดเก็บความรู้

การจัดเก็บความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ธนาคารมีการจัดระบบประเภทความรู้ ตามลักษณะงานของพนักงานแต่ละฝ่าย	3.73	0.951	มาก
2. ธนาคารมีฐานข้อมูลความรู้ที่เป็นระบบ สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.75	0.997	มาก
รวม	3.74	0.941	มาก

จากตาราง 12 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการความรู้ การจัดเก็บความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ธนาคารมีฐานข้อมูลความรู้ที่เป็นระบบ สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมา เป็น ธนาคารมีการจัดระบบประเภทความรู้ ตามลักษณะงานของพนักงานแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการความรู้ การนำความรู้ไปใช้

การนำความรู้ไปใช้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์ ใช้ในการเรียนรู้และปรับใช้กับงานในหน้าที่	3.71	0.970	มาก
2. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม	3.84	0.992	มาก
รวม	3.78	0.952	มาก

จากตาราง 13 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการจัดการความรู้ การนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาเป็น ท่านสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์ใช้ในการเรียนรู้และปรับใช้กับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบรรยากาศองค์กร

ด้านบรรยากาศองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. โครงสร้างองค์กร	3.88	0.914	มาก
2. ลักษณะของงาน	3.79	0.937	มาก
3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	3.89	0.917	มาก
4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	3.76	0.913	มาก
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.75	0.920	มาก
รวม	3.81	0.850	มาก

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านบรรยากาศ
องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
บรรยากาศ ในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การบริหารงานของ
ผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาเป็น โครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ
ลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ค่าตอบแทนและ
สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครที่มีต่อบรรยากาศองค์กร โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของ แต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน	3.77	0.915	มาก
2. องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เหมาะสม	3.98	0.990	มาก
รวม	3.88	0.914	มาก

จากตาราง 15 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อบรรยากาศ
องค์กร โครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอน
การปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.98 รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการ
แบ่งแยกหน้าที่ของ แต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานครที่มีต่อบรรยากาศองค์กร ลักษณะของงาน

ลักษณะของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขอบเขตหน้าที่และบทบาทในการปฏิบัติงานของท่านถูก ระบุไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	3.77	0.951	มาก
2. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน สอดคล้องกับ ความรู้ความสามารถของท่าน	3.81	0.973	มาก
รวม	3.79	0.937	มาก

จากตาราง 16 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศ
องค์กร ลักษณะของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ภาระหน้าที่
และความรับผิดชอบของท่าน สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
รองลงมาเป็น ขอบเขตหน้าที่และบทบาทในการปฏิบัติงานของท่านถูกระบุไว้อย่างชัดเจน และ
เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบรรยากาศองค์กร การบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชา

การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ในการทำงานต่าง ๆ อยู่เสมอ	3.71	0.920	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี	3.78	0.980	มาก
รวม	3.89	0.917	มาก

จากตาราง 17 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศ องค์กร การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก ที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จาก ผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาเป็น ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ต่าง ๆ ในการทำงานต่าง ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบรรยากาศองค์กร สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน

สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถออกความเห็นหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรได้	3.72	0.937	มาก
2. ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน	3.81	0.944	มาก
รวม	3.76	0.913	มาก

จากตาราง 18 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์กร สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาเป็น ท่านสามารถออกความเห็นหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบรรยากาศองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของท่าน	3.72	0.921	มาก
2. ท่านพอใจในสวัสดิการในเรื่องการรักษาพยาบาล และ ด้านบริการต่าง ๆ	3.79	0.971	มาก
รวม	3.75	0.920	มาก

จากตาราง 19 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อบรรยากาศ องค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านพอใจในสวัสดิการในเรื่องการรักษาพยาบาล และด้านบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาเป็น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของ ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร

ด้านการบริหารองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	3.89	0.917	มาก
2. ด้านการจัดองค์กร	3.79	0.945	มาก
3. ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	3.76	0.956	มาก
4. ด้านการประสานงาน	3.75	0.948	มาก
5. ด้านการควบคุม	3.78	0.933	มาก
รวม	3.79	0.882	มาก

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านการบริหาร
องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ
บริหารองค์กรในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การวางแผนมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาเป็น ด้านการจัดองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านการ
ควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการวางแผนงานต่าง ๆ สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร	3.82	0.913	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดทราบถึง เป้าหมายของหน่วยงานอย่างทั่วถึง	3.96	0.991	มาก
รวม	3.89	0.917	มาก

จากตาราง 21 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการบริหาร องค์กร ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดทราบถึงเป้าหมายของหน่วยงานอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 รองลงมาเป็น หน่วยงานมีการวางแผนงานต่าง ๆ สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการจัดองค์กร

ด้านการจัดองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสอดคล้อง กับความรู้ ความสามารถและศักยภาพของท่าน	3.78	0.953	มาก
2. ท่านมีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่แสดงออกถึงความ มุ่งมั่นตั้งใจเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้	3.80	0.988	มาก
รวม	3.79	0.945	มาก

จากตาราง 22 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการบริหาร องค์กรด้านการจัดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่ กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาเป็น ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสอดคล้อง กับความรู้ความสามารถและศักยภาพของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ

ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บริหารของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหาร หน่วยงาน	3.72	0.961	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุก ๆ ท่าน ด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือก ปฏิบัติ	3.81	0.996	มาก
รวม	3.76	0.956	มาก

จากตาราง 23 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการบริหาร
องค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ
ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุก ๆ ท่าน ด้วยความเท่าเทียมกัน
ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาเป็นผู้บริหารของท่านมีความรู้ ความสามารถใน
การบริหารหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการประสานงาน

ด้านการประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างคล่องตัว	3.75	0.949	มาก
2. หน่วยงานมีการประสานสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงานให้มีเป้าหมายเดียวกัน	3.81	0.967	มาก
รวม	3.75	0.948	มาก

จากตาราง 24 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการบริหารองค์กร ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานมีการประสานสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงานให้มีเป้าหมายเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาเป็น หน่วยงานอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการควบคุม

ด้านการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล การดำเนินงานตามแผนงาน	3.74	0.955	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ชัดเจนในการติดตาม ประเมินผลงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร	3.76	0.995	มาก
รวม	3.78	0.933	มาก

จากตาราง 25 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการบริหาร
องค์กร ด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงาน
ของท่านมีหลักเกณฑ์ชัดเจนในการติดตาม ประเมินผลงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาเป็น หน่วยงานของท่านมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการ
ดำเนินงานตามแผนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์กรแห่งการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้	3.84	0.947	มาก
2. รูปแบบความคิด	3.78	0.910	มาก
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วม	3.75	0.943	มาก
4. การเรียนรู้เป็นทีม	3.77	0.961	มาก
5. การคิดเชิงระบบ	3.72	0.967	มาก
รวม	3.77	0.890	มาก

จากตาราง 26 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาเป็น รูปแบบความคิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และการเรียนรู้เป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การคิดเชิงระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้

ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านนำความรู้ใหม่ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ ฝึกฝน มาพัฒนางานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายและความสำเร็จของหน่วยงาน	3.76	0.947	มาก
2. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติให้เพิ่มมากขึ้น	3.92	1.012	มาก
รวม	3.84	0.947	มาก

จากตาราง 27 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติให้เพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาเป็น ท่านนำความรู้ใหม่ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ ฝึกฝน มาพัฒนางานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายและความสำเร็จของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านรูปแบบความคิด

ด้านรูปแบบความคิด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความสามารถในการทำความเข้าใจ ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.76	0.922	มาก
2. ท่านมีการนำปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์และหาทางเลือกที่ดีกว่าเดิม	3.80	0.940	มาก
รวม	3.78	0.910	มาก

จากตาราง 28 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อองค์กรแห่งการ เรียนรู้ด้านรูปแบบความคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีการนำ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์และหาทางเลือกที่ดีกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 รองลงมาเป็น ท่านมีความสามารถในการทำความเข้าใจ ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม

ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยอมรับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และนำมากำหนดเป้าหมายและทิศทางในการทำงาน	3.71	0.955	มาก
2. ท่านเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร	3.79	0.979	มาก
รวม	3.75	0.943	มาก

จากตาราง 29 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อองค์กรแห่งการ
เรียนรู้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่าน
เข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาเป็น ท่านยอมรับ
วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และนำมากำหนดเป้าหมายและทิศทางในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.71 ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการเรียนรู้เป็นทีม

ด้านการเรียนรู้เป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านส่งเสริมการทำงาน โดยให้ผู้ชำนาญการแต่ละฝ่ายทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน	3.73	0.969	มาก
2. บุคลากรในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ และวิธีคิดแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.81	1.001	มาก
รวม	3.77	0.961	มาก

จากตาราง 30 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ และวิธีคิดแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาเป็น องค์กรของท่านส่งเสริมการทำงาน โดยให้ผู้ชำนาญการแต่ละฝ่ายทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริหารองค์กร ด้านการคิดเชิงระบบ

ด้านการคิดเชิงระบบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถมองเห็นและเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ หรือปัญหาในการทำงานได้ทุกขั้นตอน	3.69	0.972	มาก
2. ท่านคิดว่าความสำเร็จของหน่วยงาน เกิดจากความร่วมมือ ร่วมใจของทุกคนในหน่วยงาน	3.76	1.010	มาก
รวม	3.72	0.967	มาก

จากตาราง 31 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อองค์กรแห่งการ เรียนรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านคิดว่า ความสำเร็จของหน่วยงาน เกิดจากความร่วมมือ ร่วมใจของทุกคนในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาเป็น ท่านสามารถมองเห็นและเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ หรือปัญหาในการทำงานได้ทุก ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ทั้งนี้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 32 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test

	Levene's test	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	1.030	0.311

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.311 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal Variances Assumed) จากการทดสอบแสดงดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความเป็นองค์กรแห่งความรู้ของพนักงานธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความเป็นองค์กรแห่ง ความรู้		t-test or Equality of Means					
		เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่ง ความรู้		ชาย	3.87	0.962	1.408	396	0.160
		หญิง	3.73	0.860			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งความรู้ จำแนกตามเพศพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.160 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งความรู้ที่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 34 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's test

ความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	4.998	4	393	0.001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 35 ความแตกต่างกันของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้	Statistic	df1	df2	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	0.282	4	136.129	0.889

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุ โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ พบว่า ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.889 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 36 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test

ความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	2.436	2	395	0.089

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Anova

ความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	0.059	2	0.029	0.037	0.964
ความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้	ภายในกลุ่ม	314.215	395	0.795		
	รวม	314.273	397			

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.964 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงาน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 38 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานโดยใช้ Levene's test

ความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	1.518	4	393	0.196

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.196 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Anova

ความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.745	4	0.686	0.866	0.484
	ภายในกลุ่ม	311.528	393	0.793		
	รวม	314.273	397			

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความภักดีต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.484 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสินต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสินต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสินต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 40 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสินโดยใช้ Levene's test

ความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	0.804	3	394	0.492

จากรายการ 40 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.492 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน โดยใช้ Anova

ความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.344	3	0.781	0.987	0.399
	ภายในกลุ่ม	311.930	394	0.792		
	รวม	314.273	397			

จากรายการ 41 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.399 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสินแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

หน่วยงานที่สังกัด

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 42 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้ Levene's test

ความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	0.163	3	394	0.922

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.922 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกกลุ่มหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้ Anova

ความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.976	3	0.992	1.256	0.289
	ภายในกลุ่ม	311.298	394	0.790		
	รวม	314.273	397			

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.399 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 44 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	7.732	4	393	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากรายการ 44 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 45 ความแตกต่างกันของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้	Statistic	df1	df2	Sig.
ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	0.022	4	214.185	0.999

จากรายการ 45 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ พบว่า ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.999 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 การจัดการความรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ การแสวงหาความรู้ การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ การถ่ายทอดความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การจัดการความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

H_1 : การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

การจัดการความรู้	ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้			
	ค่าความสัมพันธ์	Sig	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้	0.662*	0.000	สูง	เดียวกัน
การแสวงหาความรู้	0.671*	0.000	สูง	เดียวกัน
การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่	0.660*	0.000	สูง	เดียวกัน
การถ่ายทอดความรู้	0.698*	0.000	สูง	เดียวกัน
การจัดเก็บความรู้	0.740*	0.000	สูง	เดียวกัน
การนำความรู้ไปใช้	0.731*	0.000	สูง	เดียวกัน
ภาพรวมการจัดการความรู้	0.780*	0.000	สูง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ ด้านการถ่ายทอดความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เท่ากับ 0.780 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. **ด้านการกำหนดความรู้และแหล่งความรู้** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.662 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2. **ด้านการแสวงหาความรู้** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.671 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. **ด้านการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.660 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. **ด้านการถ่ายทอดความรู้** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.698 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. **ด้านการจัดเก็บความรู้** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.740 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. **ด้านการนำความรู้ไปใช้** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.731 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 บรรยากาศองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น โครงสร้างองค์กร ลักษณะของงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บรรยากาศองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

H_1 : บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

บรรยากาศองค์กร	ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้			
	ค่าความสัมพันธ์	Sig	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
โครงสร้างองค์กร	0.780*	0.000	สูง	เดียวกัน
ลักษณะของงาน	0.796*	0.000	สูง	เดียวกัน
การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	0.800*	0.000	สูง	เดียวกัน
สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	0.782*	0.000	สูง	เดียวกัน
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.790*	0.000	สูง	เดียวกัน
ภาพรวมบรรยากาศองค์กร	0.856*	0.000	สูงมาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร โครงสร้างองค์กร ลักษณะของงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เท่ากับ 0.856 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. **ด้านโครงสร้างองค์กร** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.780 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. **ด้านลักษณะของงาน** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.796 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. **ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.800 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. **ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.782 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. **ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.790 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 การบริหารองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การบริหารองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

H_1 : การบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

การบริหารองค์กร	ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้			
	ค่าความสัมพันธ์	Sig	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการวางแผน	0.800*	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านการจัดองค์กร	0.803*	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	0.813*	0.000	สูงมาก	เดียวกัน
ด้านการประสานงาน	0.844*	0.000	สูงมาก	เดียวกัน
ด้านการควบคุม	0.822*	0.000	สูงมาก	เดียวกัน
ภาพรวมการบริหารองค์กร	0.871*	0.000	สูงมาก	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์กร ออกเป็น ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เท่ากับ 0.822 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. **ด้านการวางแผน** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.800 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. **ด้านการจัดองค์กร** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.803 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. **ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.813 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. **ด้านการประสานงาน** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.844 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. **ด้านการควบคุม** มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.822 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งความรู้แตกต่างกัน		
สมมติฐานการวิจัย	ความถูกต้องขององค์กรของพนักงาน	สถิติที่ใช้
เพศ	x	t-test
อายุ	x	One Way ANOVA
ระดับการศึกษา	x	t-test
ตำแหน่ง	x	One Way ANOVA
ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน	x	t-test
หน่วยงานที่สังกัด	x	t-test
รายได้ต่อเดือน	x	t-test
2. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร		
สมมติฐานการวิจัย	ความถูกต้องขององค์กรของพนักงาน	สถิติที่ใช้
การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้	✓	Pearson Correlation
การแสวงหาความรู้	✓	Pearson Correlation
การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่	✓	Pearson Correlation
การถ่ายทอดความรู้	✓	Pearson Correlation
การจัดเก็บความรู้	✓	Pearson Correlation
การนำความรู้ไปใช้	✓	Pearson Correlation
ภาพรวมการจัดการความรู้	✓	Pearson Correlation

ตาราง 50 (ต่อ)

3. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย	ความภักดีต่อองค์กรของ พนักงาน	สถิติที่ใช้
โครงสร้างองค์กร	✓	Pearson Correlation
ลักษณะของงาน	✓	Pearson Correlation
การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	✓	Pearson Correlation
สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	✓	Pearson Correlation
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	✓	Pearson Correlation
ภาพรวมบรรยากาศองค์กร	✓	Pearson Correlation

4. การบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ
ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย	ความภักดีต่อองค์กรของ พนักงาน	สถิติที่ใช้
ด้านการวางแผน	✓	Pearson Correlation
ด้านการจัดองค์กร	✓	Pearson Correlation
ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	✓	Pearson Correlation
ด้านการประสานงาน	✓	Pearson Correlation
ด้านการควบคุม	✓	Pearson Correlation
ภาพรวมการบริหารองค์กร	✓	Pearson Correlation

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์กัน)

เครื่องหมาย X หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 (ไม่มีความแตกต่าง/ไม่สัมพันธ์กัน)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร เพื่อสามารถนำความรู้ ตลอดจนคุณประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร เสริมสร้างศักยภาพให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร เสริมสร้างศักยภาพให้เกิดแก่พนักงานลดอัตราการลาออกของพนักงาน ทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้องค์กรเห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กรและการบริหารองค์กรให้เกิดแก่พนักงาน เพื่อสร้างความสุขในการทำงานของพนักงาน และพัฒนาความเป็นอยู่ของพนักงาน ทำให้พนักงานในองค์กรมีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น และสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคูณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบถึงระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และระดับประสิทธิผลของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. แนวทางในการฝึกอบรม เพิ่มศักยภาพ พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ เพื่อส่งผลสำเร็จให้กับธนาคารให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน
2. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
3. บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร
4. การบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรเป็น พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3,760 คน จำแนกเป็นพนักงาน จำนวน 3,301 คน และลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 459 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 3,760 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน, 2561) เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 จากกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่คำนวณได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างประชากรมากที่สุด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 398 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) เป็นการกำหนดโควต้า พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนพนักงาน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงาน ตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 โดยวิธีสะดวกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 398 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามจากค่านิยมศัพท์เฉพาะ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจทานความสอดคล้องด้านภาษาของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เชิงเฉพาะ และปรับแก้ไขตามคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากค่านิยมศัพท์เฉพาะ จำแนกเป็น 5 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการ รวมทั้งหมด 14 ข้อ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้	จำนวน 3 คำถาม
การแสวงหาความรู้	จำนวน 3 คำถาม
การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่	จำนวน 2 คำถาม
การถ่ายทอดความรู้	จำนวน 2 คำถาม
การจัดเก็บความรู้	จำนวน 2 คำถาม

การนำความรู้ไปใช้

จำนวน 2 คำถาม

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร รวมทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

โครงสร้างองค์กร	จำนวน 2 คำถาม
ลักษณะของงาน	จำนวน 2 คำถาม
การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	จำนวน 2 คำถาม
สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	จำนวน 2 คำถาม
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	จำนวน 2 คำถาม

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารองค์กร รวมทั้งหมด 14 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการวางแผน	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการจัดองค์กร	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการประสานงาน	จำนวน 2 คำถาม
ด้านการควบคุม	จำนวน 2 คำถาม

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

การเป็นบุคคลที่รอบรู้	จำนวน 2 คำถาม
รูปแบบความคิด	จำนวน 2 คำถาม
การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม	จำนวน 2 คำถาม

การเรียนรู้เป็นทีม

จำนวน 2 คำถาม

การคิดเชิงระบบ

จำนวน 2 คำถาม

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น พร้อมทั้งรื้อรับแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน ตรวจสอบแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกว่า มีข้อมูลที่สมบูรณ์ ตอบครบทุกข้อคำถาม มีข้อมูลที่สมบูรณ์ ตอบครบทุกข้อคำถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการกรอกข้อมูล เตรียมนำแบบสอบถามมาลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบจำนวนความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์
3. ประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่จะได้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

1. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (เพศ) โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Independent Samples T-Test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยค่านัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยค่านัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยค่านัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหาร องค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 และเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 16.80 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

ตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานระดับ 2-7 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาคือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมาคือ รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 รองลงมาคือ ลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และระดับผู้อำนวยการหรือสูงกว่า จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระยะเวลา 1-10 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาคือ ช่วงระยะเวลา 11-20ปี คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมาคือ ช่วงระยะเวลา มากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และช่วงระยะเวลา ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

หน่วยงานที่สังกัด พบว่าส่วนใหญ่อยู่ใน กลุ่มตรวจสอบ/ กลุ่มยุทธศาสตร์/ กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมาคือ กลุ่มลูกค้าบุคคล/ กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ/ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและภาครัฐ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมาคือ กลุ่มลงทุนและบริหารการเงิน/ กลุ่มทรัพยากรบุคคล/ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 และกลุ่มขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน/ กลุ่มสายงาน
เลขาธิการธนาคาร/คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60

รายได้ต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงรายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท
จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ ช่วงรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท
จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมาคือ ช่วงรายได้ต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป
จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 46
คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ
8.00

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของพนักงานธนาคารออม
สิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้
การแสวงหาความรู้ การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ การถ่ายทอดความรู้ การจัดเก็บความรู้ การ
นำความรู้ไปใช้ พบว่า**

การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการจัดการ
ความรู้ในด้านการกำหนดความรู้และแหล่งความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ธนาคาร มีการติดตั้ง
อุปกรณ์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเป็น เครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.89
รองลงมาคือมีหลักสูตรอบรม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ
ธนาคารมีแหล่งเรียนรู้ให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

การแสวงหาความรู้ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ในด้านการ
แสวงหาความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 1 ข้อ ธนาคารจัดให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้
ประสบการณ์ ทักษะ และวิธีคิดร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3. พนักงานมีระดับความคิดเห็นปาน
กลาง จำนวน 2 ข้อ คือ ธนาคารมีการจัดอบรม สัมมนา ให้กับพนักงาน และจ้างที่ปรึกษามาจาก
ภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ท่านค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
และนำมาเผยแพร่แก่ผู้ร่วมงานคนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้
ในด้านการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ธนาคารมีการประชุม/สัมมนา

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.81 รองลงมาคือธนาคารให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

การถ่ายทอดความรู้ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ในด้านการถ่ายทอดความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ธนาคาร มีการเชิญผู้รู้ทั้งภายในองค์กรและภายนอกมาถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.73 รองลงมาคือ ผู้บริหารได้จัดให้มีการอบรมความรู้และประสบการณ์ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

การจัดเก็บความรู้ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ การจัดเก็บความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ธนาคารมีฐานข้อมูลความรู้ที่เป็นระบบ สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.75 รองลงมาคือ ธนาคารมีการจัดระบบประเภทความรู้ ตามลักษณะงานของพนักงานแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

การนำความรู้ไปใช้ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ การนำความรู้ไปใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.84 รองลงมาคือ ท่านสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์ใช้ในการเรียนรู้และปรับใช้กับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ลักษณะของงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า

โครงสร้างองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.98 รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ลักษณะของงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรในด้านลักษณะของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่

เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.98 รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของ แต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ในด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.78 รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ในการทำงานต่าง ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ในด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.81 รองลงมาคือ ท่านสามารถออกความเห็นหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ท่านพอใจในสวัสดิการในเรื่องการรักษาพยาบาล และด้านบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.79 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม พบว่า

ด้านการวางแผน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรในด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดทราบถึงเป้าหมายของหน่วยงานอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.96 รองลงมาคือ หน่วยงานมีการวางแผนงานต่าง ๆ สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ด้านการจัดองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรในด้านการจัดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านมีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.80 รองลงมาคือ ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสอดคล้อง กับความรู้ความสามารถและศักยภาพของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรในด้านการบังคับบัญชาสั่งการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุก ๆ ท่าน ด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.81 รองลงมาคือ ผู้บริหารของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ด้านการประสานงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรในด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ หน่วยงานมีการประสานสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงานให้มีเป้าหมายเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.81 รองลงมาคือ หน่วยงานอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ด้านการควบคุม พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กรในด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ชัดเจนในการติดตามประเมินผลงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.76 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ รูปแบบความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การคิดเชิงระบบ พบว่า

ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนให้มี ความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติให้เพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.92 รองลงมาคือ ท่าน นำความรู้ใหม่ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ ฝึกฝน มาพัฒนางานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายและความสำเร็จของ หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านรูปแบบความคิด พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้าน รูปแบบความคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านมีการนำปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะ ปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์และหาทางเลือกที่ดีกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.80 รองลงมาคือ ท่านมี ความสามารถในการทำความเข้าใจ ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้าน การมีวิสัยทัศน์ร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.79 รองลงมาคือ ท่านยอมรับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และนำมากำหนด เป้าหมายและทิศทางในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ด้านการเรียนรู้เป็นทีม พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการ เรียนรู้เป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ บุคลากรในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยน ความรู้ประสบการณ์ ทักษะ และวิธีคิดแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.81 รองลงมาคือ องค์กรของท่านส่งเสริมการทำงาน โดยให้ผู้อำนวยการแต่ ละฝ่ายทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ด้านการคิดเชิงระบบ พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการ คิดเชิงระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก จำนวน 2 ข้อ คือ ท่านคิดว่าความสำเร็จของหน่วยงาน เกิดจาก ความร่วมมือ ร่วมใจของทุกคนในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.76 รองลงมาคือ ท่านสามารถ มองเห็นและเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ หรือปัญหาในการทำงานได้ทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. เพศ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าเพศหญิง
2. อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน
4. ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน
5. ระยะเวลาในการทำงานที่ออมสิน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสินแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน
6. หน่วยงานที่สังกัด พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน
7. รายได้ต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การจัดการความรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ การแสวงหาความรู้ การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ การถ่ายทอดความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. การจัดการความรู้โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 บรรยากาศองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น โครงสร้างองค์กร ลักษณะของงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

2. ด้านโครงสร้างองค์กร ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

3. ด้านลักษณะของงาน ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

4. ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

5. ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 การบริหารองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์สรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. การบริหารองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

2. ด้านการวางแผน ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการวางแผนดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

3. ด้านการจัดองค์กร ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการจัดองค์กรดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน

4. ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคาร

ออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการจัดองค์กรดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงมากด้วยเช่นกัน

5. ด้านการประสานงาน ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการประสานงานดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงมากด้วยเช่นกัน

6. ด้านการควบคุม ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการจัดองค์กรดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงมากด้วยเช่นกัน

การอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งความรู้ที่ไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ งานของธนาคารเป็นงานในรูปแบบการบริการ รูปแบบการทำงานหรือการเรียนรู้จึงมีการทำงานเป็นที่มากกว่าบุคคล ทำให้ความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2555) ศึกษาเรื่อง ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพ พบว่า พนักงานมีลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ทั้งนี้อาจ

เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน และมีเป้าหมายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน จึงมีวิสัยทัศน์ที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ คงสาหร่าย (2548) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่มีความแตกต่างกัน จึงทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน ทำให้จัดการกับปัญหาของการทำงานได้ สามารถทำงานเป็นระบบมากขึ้น ทำให้มีผลงานเป็นที่พอใจต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2555) ศึกษาเรื่อง ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ พบว่า พนักงานมีลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมของธนาคารที่อยู่กันแบบครอบครัว ถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดก็ตามก็ต้องช่วยเหลือกันในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร หล่อฉัตรนพคุณ (2546) พบว่า ตำแหน่งของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสินแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสินในด้านการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร ไม่ได้ช่วยให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานย่อมทำให้การรับรู้ถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรืออากาศโท ธนิศร พิบูลแก้ว (2550) พบว่า ระยะเวลาในการรับราชการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพอากาศไทย : กรณีศึกษากรมกำลังพลทหารอากาศ

หน่วยงานที่สังกัด พบว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก

พนักงานของธนาคารเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานที่ธนาคารจะถูกปลูกฝังให้รักธนาคาร ดังนั้น ในการทำงาน จึงมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร แม้ว่าจะทำงานหน่วยงานใด พนักงานทุกคนจะมีประสิทธิผล การทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสนิส หงส์ทอง (2546) พบว่า พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ที่มีประเภทหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีระดับการรับรู้ศักยภาพของการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะ พนักงาน จะได้รับรายได้มากหรือน้อยก็ย่อมมีการเรียนรู้ที่เหมือนกัน และสภาพการทำงานธนาคารเน้นการ ทำงานเป็นทีม พนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีเงินเดือนที่แตกต่างกัน เมื่อถึงเวลาได้รับมอบหมายงานก็ จะต้องช่วยเหลือกันในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประณีต แดงอ่อน (2557) พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่ปฏิบัติงานในฟาร์มเครือเบทาโกร ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนา ตนเอง

สมมติฐานข้อที่ 2 การจัดการความรู้ ได้แก่ การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ การแสวงหาความรู้ การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ การถ่ายทอดความรู้ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ด้านการกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ การจัดการความรู้ ด้านการกำหนด ความรู้และแหล่งความรู้ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันใน ระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อ การจัดการความรู้ ด้านการกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิมน ศรีโชติ และคณะ (2548) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการความรู้ขององค์กรในประเทศไทยระหว่างองค์กรราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในแง่ของรูปแบบ การจัดการความรู้กระบวนการและกลยุทธ์ของการจัดการ ความรู้ในทางปฏิบัติ ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ นานการจัดการความรู้มาใช้ ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ ที่สำคัญเกิดจาก การสนับสนุนจากผู้นำ วัฒนธรรมการเรียนรู้เทคโนโลยีที่ง่ายต่อการแสวงหาสืบค้น และเผยแพร่ความรู้ ความตระหนักในความสำคัญของการจัดการความรู้ รวมทั้งการจัดการให้มีการ วัดผลสำเร็จของการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรม สำหรับประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการ

จัดการความรู้ นั่นคือ ความไม่เข้าใจการจัดการความรู้ของบุคลากรไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร อีกทั้งสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศ อาจจะไม่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ทางด้านตัวผู้บริหารเองอาจจะมีนโยบายที่ไม่ชัดเจนเพียงพอ เป็นต้น

ด้านการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหาความรู้ดี ขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิดา นันทไมตรี (2547) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบแนวคิด แนวทาง และรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ขององค์กรรัฐบาล เอกชน และรัฐวิสาหกิจ จากที่ได้ทำการศึกษาทั้ง 3 องค์กร ต่างมีแนวคิดไปในทางเดียวกันว่า การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร อย่างหนึ่งที่มีประโยชน์และสามารถเข้ามาช่วยให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรไปในทางที่ต้องการ ได้โดยจะต้องมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญคือ ทางองค์กรต้องมีผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนในการบริหารความรู้ รวมทั้งในส่วนของวัฒนธรรมองค์กรเองก็ต้องมีความเข้มแข็งในด้านความสนใจใฝ่รู้ของคนในองค์กร

ด้านการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ การจัดการความรู้ ด้านการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ด้านการพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ดี ขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพณศรี ศรีจันทิก (2554) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจะช่วยปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและ วิธีคิดค้นคว้าหาความรู้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการบริหารจัดการการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

ด้านการถ่ายทอดความรู้ การจัดการความรู้ ด้านการถ่ายทอดความรู้ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการ

ความรู้ ด้านการถ่ายทอดความรู้ดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูง ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิมน ศรีโชติ และคณะ (2548) ได้ทำการศึกษา เปรียบเทียบการจัดการความรู้ ขององค์กรในประเทศไทยระหว่างองค์การราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ที่สำคัญเกิด จาก การสนับสนุนจากผู้นำ วัฒนธรรมการเรียนรู้เทคโนโลยีที่ง่ายต่อการแสวงหาสืบค้น และเผยแพร่ ความรู้ ความตระหนักในความสำคัญของการจัดการความรู้ รวมทั้งการจัดการให้มีการวัดผลสำเร็จ ของการจัดการความรู้อย่างเป็นรูปธรรม สำหรับประเด็นปัญหา และอุปสรรคของการจัดการความรู้ นั้น คือ ความไม่เข้าใจการจัดการความรู้ของบุคลากร ไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรใน องค์กร อีกทั้งสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศ อาจจะไม่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้ทางด้านตัวผู้บริหารเองอาจจะมีนโยบายที่ไม่ชัดเจนเพียงพอ เป็นต้น

ด้านการจัดเก็บความรู้ การจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ มีความสัมพันธ์ กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมี ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงาน ใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ดีขึ้น จะทำให้มี ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณทัย สิงหราช (2549) ในโลกยุคเศรษฐกิจฐานความรู้การปฏิบัติงานต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้ ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากขึ้น การจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนให้ การทำงาน มี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น กลไกดังกล่าว ได้แก่ การรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ ที่ต่าง ๆ มารวมไว้ที่เดียวกันการสร้างบรรยากาศให้คนคิด คนเรียนรู้ สร้างความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นและที่ สำคัญที่สุด คือ การสร้างช่องว่างและเงื่อนไขให้คนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันเพื่อให้ นำไปใช้พัฒนางานให้สัมฤทธิ์ผล

ด้านการนำความรู้ไปใช้ การจัดการความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการจัดการ ความรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูง ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฮย์ส (Hayes. 1979: 2-3) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของขีด ความสามารถกับความสำเร็จของงาน พบว่า ขีดความสามารถ ซึ่งประกอบไปด้วย การมีความรู้ มีแรง

ซ้ำ มีคุณลักษณะ มีบทบาทของสังคมและมีทักษะ หากบุคคลที่มีองค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำเอาองค์ประกอบดังกล่าวไปใช้ในการทำงานจะทำให้เกิดผลงานที่ดีกว่าและสมบูรณ์มากกว่า

สมมติฐานข้อที่ 3 บรรยายภาคองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น โครงสร้างองค์การ ลักษณะของงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ด้านโครงสร้างองค์การ บรรยายภาคองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยายภาคองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marsick & Watkins (1994) ที่กล่าวว่า โครงสร้างองค์การถูกกำหนดโดย วัฒนธรรมองค์การ โดยเฉพาะองค์การแห่งการเรียนรู้ มุ่งการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมกันปฏิบัติงาน การเรียนรู้ร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ จะนำไปสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

ด้านลักษณะของงาน ว่า บรรยายภาคองค์การ ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยายภาคองค์การ ด้านลักษณะของงานดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลินดา อัญญุณนกร (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ บรรยายภาคองค์การ และพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจนครบาล ผลวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยายภาคองค์การด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามบทบาท แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา บรรยายภาคองค์การ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็น

ต่อบรรยากาศองค์กร ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยูวดี ศิริทรัพย์ (2553) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรส่วนมากมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน บรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบุคคลมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรในทางที่ดีมาก และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ บรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรภัค เอนกวิถิ (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ท พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานข้อที่ 4 การบริหารองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

ด้านการวางแผน การบริหารองค์กร ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการวางแผนดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Senge (1990) ที่กล่าวว่า บทบาทสำคัญ ของผู้นำในองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ การวางแผน ซึ่งเป็นความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และรับผิดชอบต่อ โครงสร้างองค์กร นโยบาย ยุทธศาสตร์ และการ ดำเนินงาน

ด้านการจัดองค์กร การบริหารองค์กร ด้านการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการจัดองค์กรดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marguardt (1996) การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยการใช้มาตรฐาน เปรียบเทียบ กระบวนการทำงาน วิธีการปฏิบัติงาน และผลงานขององค์กรอื่น นั่นคือ การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานจำเป็นต้องศึกษา การเรียนรู้อย่างเป็นระบบ แต่สำหรับในประเด็น เกี่ยวกับการใช้ข้อมูล สถิติ มาเป็นแนวทางในการ ตัดสินใจ และคิดริเริ่มสร้างสรรค์โครงการใหม่ ๆ มีการทำงานอย่างเป็นระบบ

ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ การบริหารองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moskowit (2008 : 75) ที่ระบุว่าผู้นำมีส่วนสำคัญในการผลักดัน ขับเคลื่อนองค์กร ให้แข่งขันและอยู่รอดได้ องค์กรประกอบสำคัญที่ทุกองค์กรจะขาดไม่ได้ คือ บุคคลที่กำหนดทิศทาง อนาคตขององค์กร และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมของ

บุคคล กลุ่มในองค์กร เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคคลผู้นั้นคือผู้นำองค์กร ดังนั้น ผู้นำจึงเป็นผู้ที่รวมพลังทั้งหมดในองค์กรเพื่อพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้นำเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า

ด้านการประสานงาน การบริหารองค์กร ด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการประสานงานดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ วิจิราภรณ์ (2548) ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์กรจึงต้องสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเรียนรู้ โดยเฉพาะการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อสร้างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านการควบคุม การบริหารองค์กร ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร ด้านการควบคุมดีขึ้น จะทำให้มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากขึ้น ในระดับสูงมากด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2536) เนื่องจากบุคลากรในองค์กรไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในความว่างเปล่า แต่จะปฏิบัติงานภายใต้การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบขององค์กร ตลอดจนสิ่งต่างๆ ในองค์กรที่มองไม่เห็นหรือจับต้องไม่ได้ แต่รู้สึกและรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคลากร

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังประเด็นต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยทำให้ทราบกลุ่มที่มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ เพศหญิง อายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานระดับ 2-7 ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน 1-10 ปี หน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตรวจสอบ/กลุ่มยุทธศาสตร์/กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาทขึ้นไป ธนาคารออมสินควรสร้างความรู้ความเข้าใจ

ต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้กลุ่มนี้มากยิ่งขึ้น เนื่องจาก อายุ 30-39 ปี อยู่ในช่วงของการเพิ่มพูนความรู้ทักษะความสามารถต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน และใฝ่หาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อกระตุ้นและพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่เสมอ

2. การจัดการความรู้ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงแต่ละด้านดังต่อไปนี้

การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงาน ทั้งในระดับบุคลากร/ทีมงาน ให้มีการพัฒนาการเรียนรู้การปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การแสวงหาความรู้ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ พนักงานสามารถหาความรู้ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้จากประสบการณ์ตรงหรือการที่ธนาคารจ้างผู้มีความรู้มาเป็นที่ปรึกษาจากภายนอกองค์กร

การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การนำความรู้ที่มีอยู่เดิมภายในธนาคารหรือจากประสบการณ์ของพนักงาน นำมาพัฒนาให้เป็นความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

การถ่ายทอดความรู้ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การเผยแพร่ความรู้ เพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ทั้งความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลในด้านประสบการณ์ ด้านทัศนคติ ของการทำงานผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมความรู้และประสบการณ์ ให้แก่ พนักงาน อย่างสม่ำเสมอ

การจัดเก็บความรู้ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ธนาคารควรจัดเก็บความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่หรือความรู้ที่มีอยู่เดิม ให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ประโยชน์ โดยการจัดเก็บความรู้เป็นประเภทต่าง ๆ เหมาะสมตามลักษณะงาน เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว

การนำความรู้ไปใช้ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ผู้ปฏิบัติงานควรนำความรู้จากฐานข้อมูลความรู้ของธนาคารไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็น

การตัดสินใจแก้ปัญหาและพัฒนาปรับปรุงองค์กร และยังเป็นการยกระดับความรู้ และเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันขององค์กร

3. บรรยากาขององค์กร ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงแต่ละด้านดังต่อไปนี้

โครงสร้างองค์กร ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ กระบวนการในการ แบ่งงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดความสัมพันธ์ในสายการบังคับบัญชา และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคาร

ลักษณะของงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การทำงานควรมี หน้าที่ที่กระบวนงานที่ชัดเจน โดยควรกำหนดไว้ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง งาน และภาระหน้าที่กับปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน

การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการพัฒนาทักษะ ความสามารถ และสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชามี ส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาหรือระหว่างผู้ร่วมงาน โดยการเสนอ ความคิดในด้านการปฏิบัติงาน และได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ สวัสดิการในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของผลตอบแทนที่เป็นเงินเดือน หรือผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น โบนัส ค่าตำแหน่ง ค่าล่วงเวลา ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4. การบริหารองค์กร ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการวางแผน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การส่งเสริมและ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ กำหนดแผนกลยุทธ์ แนวทางพัฒนาคุณภาพการทำงาน จัดบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น มีการ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดทราบถึง เป้าหมายของหน่วยงานอย่างทั่วถึง

ด้านการจัดองค์กร ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ผู้บริหารควรรนำ แผนงานที่กำหนดไว้ มากำหนดหน้าที่ตามความรู้ ความสามารถให้กับพนักงาน เพื่อให้การ ปฏิบัติงานของธนาคารบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การ สั่งงานของผู้บริหาร ควรจะทำการมอบหมายงาน โดยการควบคุม กำกับ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ของธนาคาร

ด้านการประสานงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ หน้าที่ของ ผู้บริหารที่จะต้องทำการเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากัน และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

โดยที่ผู้บริหารควรจะทำการประสานสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงาน ให้มีเป้าหมายเดียวกัน

ด้านการควบคุม ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การดูแลการทำงานของพนักงาน โดยการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โดยที่การทำงานนั้นต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร

5. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ความกระตือรือร้น และใฝ่หาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอยู่เสมอ

ด้านรูปแบบความคิด ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ความสนใจ ติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อทำความเข้าใจและสามารถนำมาวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การสร้างวิสัยทัศน์ ให้บุคลากรเห็นพ้องต้องกันที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อให้มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

ด้านการเรียนรู้เป็นทีม ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การสนับสนุน ให้บุคลากรมีการถ่ายทอดข้อมูลระหว่างกันและกันทั้งในเรื่องของความรู้ใหม่ๆ ที่ได้มาจากการคิดค้น หรือจากภายนอกและภายใน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร

ด้านการคิดเชิงระบบ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ความสามารถในการเชื่อมโยงเหตุและผลออกมาใช้ในการแก้ไขปัญหาการทำงาน ได้อย่างชัดเจน และเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

หากจะมีการทำวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศขององค์กร การบริหารองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ควรศึกษาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มธนาคาร โดยมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ละเอียดและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อนำไปใช้ในการบริหารองค์กร



บรรณานุกรม

- Beal John F. and Dickson S. (1974). "Social differences in dental attitudes and behaviour in West Midland mothers." Public Health 89(1): 19-30.
- Boisot. and Max H. (1995). "Is your firm a creative destroyer? Competitive learning and knowledge flows in the technological strategies of firms." Research Policy 24(4): 489-506.
- Brannick Michael T. (2003). Job and Work Analysis, SAGE Publications.
- Brown Robert A. (1980). "Personality measure in gamma and delta alcoholics: A brief note." Journal of Clinical Psychology 36(1): 345-346.
- Bukowitz, W. R., et al. (2004). "Human capital measurement: the centrality of people to knowledge-intensive organizations makes it important to measure the ROI on human capital. A new metric is designed to help." Research-Technology Management 47(3): 43.
- Fiol C. Marlene and Lyles Marjorie A (1985). "Organizational Learning." The Academy of Management Review 10(4): 803-813.
- Gibson Kevin. (2000). "The Moral Basis of Stakeholder Theory." Journal of Business Ethics 26(3): 245-257.
- Gilmer B. Von Haller. (1961). Industrial psychology, New York: McGraw-Hill.
- Hoy Wayne K. (2001). Educational administration : theory, research, and practice, Boston : McGraw-Hill.
- Hyuntae Kim., et al. (1993). "Synthesis and degradation of cyclic ADP-ribose by NAD glycoh." Science 261(5126): 1330.
- Leonard-Barton, D. (1990). "A DUAL METHODOLOGY FOR CASE STUDIES: SYNERGISTIC USE OF A LONGITUDINAL SINGLE SITE WITH REPLICATED

MULTIPLE SITES." Organization Science 1(3): 248-266.

Lin Chinho., et al. (1999). "The association between organizational climate and quality management practices: An empirical study on small-and medium-sized manufacturing companies in Taiwan." Total Quality Management 10(6): 863-868.

MacGregor M. H. and Moravcsik M. J. (1960). "Modified analysis of nucleon-nucleon scattering. p-p phase shifts at 210 Mev." Physical Review Letters 4(10): 524-527.

Marquardt H. M. and Razis P. A. (1996). "Prepacked take-home analgesia for day case surgery." British journal of nursing (Mark Allen Publishing) 5(18): 1114.

McElroy James C. and Weng Qingxiong. (2012). "Organizational Career Growth, Affective Occupational Commitment and Turnover Intentions." Journal of Vocational Behavior 80(2): 256-265.

Meyer Marc H. and Zack Michael H. (1996). "The Design and Development of Information Products." Sloan management review 37(3): 43-59.

Mowday Richard T., et al. (1979). "The measurement of organizational commitment." Journal of Vocational Behavior 14(2): 224-247.

Nonaka. and Tetsushi. (2012). "What exists in the environment that motivates the emergence, transmission, and sophistication of tool use?" Behavioral and Brain Sciences 35(4): 233-234.

O'Dell Carla. and Grayson C. Jackson. (1998). "If Only We Knew What We Know: Identification and Transfer of Internal Best Practices." California Management Review 40(3): 154-174.

Peterson E. and Plowman E.G. (1989). "Business organization and management."

Pommier Rodney F., et al. (1998). "Relationships between operative approaches and outcomes in esophageal cancer." The American Journal of Surgery 175(5): 422-

425.

Seivert Sharon (2004). "The battle for the soul of health care." Nurse Leader 2(3): 54-55.

Senge Peter. and Lannon Colleen. (1990). "Managerial Microworlds." Technology Review 93(5): 62.

Silverman Jon (1997). "The business economist at work: KPMG Peat Marwick LLP." Business Economics 32(3): 66-69.

Snow Mark., et al. (2002). "An Adolescent Version of the Michigan Alcoholism Screening Test." Adolescence 37(148): 835-840.

Stringer W. C., et al. (1968). "Effect of Full-Feeding for Various Periods and Sire Influence on Quantitative and Qualitative Beef Carcass Characteristics." Journal of Animal Science 27(6): 1547.

จำเรียง วิวัฒน์ and เบญจมาศ อ่ำพันธุ์ (2540). "วินัย 5 ประการ พื้นฐานองค์กรเรียนรู้." (2).

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541). การรับรู้บรรยากาศองค์กร และความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน. กรุงเทพฯ, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชวาล พลเยี่ยม (2551). "ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางการตลาดกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธนาคารออมสิน." วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 27, ฉบับที่ 4 (ต.ค.-ธ.ค. 2551), หน้า 7-17.

ชุลีพร เขียมอำนาจ (2548). การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อศักยภาพการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ธน์สิทธิ์ เกษมไชยานันท์ (2556). "กลยุทธ์การบริหารการตลาดสำหรับหลักสูตรบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา." วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ปีที่ 3, ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556), หน้า 173-181.

- ธีรศักดิ์ อัครบวร (2544). รายงานวิจัยเรื่องพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 : ผลกระทบต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏภูเก็ต =The National Education Act B.E. 2542 : impact on administration and academic management of Rajabhat Institute Phuket, ภูเก็ต : สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- นงเยาว์ แก้วมรกต (2542). ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปณิตา พันภัย (2544). การบริหารความรู้ (Knowledge Management): แนวคิด และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพิมพรรณ อิศงค์ (2551). ปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ขององค์กรระดับบุคคล : กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547). การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้ = Knowledge management, กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- พัชสิริ ชมภูคำ (2552). องค์การและการจัดการ = Organization and management, กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล.
- พีระ จิโรสถ (2559). ความรู้เท่าทันการสื่อสารยุคดิจิทัลกับบทบาทในการกำหนดแนวทางการปฏิรูปการสื่อสารในสังคมไทย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ลินดา อัญญธนากร (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544). ผู้นำการเปลี่ยนแปลง = Change leader, กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ศศิยาพัชร นันทวีวัฒน์ (2558). ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ คลินิกความงามและผิวพรรณ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ก. ณ์ักษ์, สาร

นิพนธ์ (บธ.ม. (การตลาด) -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2558.


สมวงศ์ บำรุงรส (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อโครงการ
สวัสดิการเงินกู้แก่สมาชิก ช.พ.ค. ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนคร.

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2557). เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น, กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สุอัคคินท์ ตั้งพรเจริญสุข (2558). ทศนคติด้านส่วนประสมการตลาด 4C's และแรงจูงใจที่มี
ความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าแฟชั่นแบรนด์ไทยดีไซเนอร์ของกลุ่ม ผู้หญิง
วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. ศ. วรินทรา, สารนิพนธ์ (บธ.ม. (การตลาด) -- มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ, 2558.

โสภาพร สุทธิศักดิ์ (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้บริโภครับข่าวสารเกี่ยวกับการ
ท่องเที่ยวกับระยะเวลาในการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีของ
นักท่องเที่ยวชาวไทย. ปรมะ สตะเวทิน, วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ) --
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม
ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร
กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กร
กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ บรรยากาศองค์กร การบริหารองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร สำหรับเป็นข้อมูลนำไปพัฒนาองค์กร แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 398 คน

3. แบบสอบถามแต่ละขั้นตอนนี้จะมีคำชี้แจงเฉพาะของตอนนั้น ๆ เพื่อให้แบบสอบถามเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ขอความกรุณาท่านได้ตอบให้ครบทุกข้อ ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านทุกข้อมีค่าต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มาก และข้อมูลที่ได้จะไม่มีผลกระทบหรือเป็นผลเสียหายแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์ของข้อมูลในภาพรวมเพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) น้อยกว่า 20 ปี 2) 20-29 ปี 3) 30-39 ปี
 4) 40-49 ปี 5) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

- 1) ลูกจ้างปฏิบัติการ 2) พนักงานระดับ 2-7
 3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า
 4) รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า
 5) ผู้อำนวยการหรือสูงกว่า

5. ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารออมสิน

- 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1 -10 ปี
 3) 11 -20 ปี 4) มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

6. หน่วยงานที่สังกัด

- 1) กลุ่มขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน/ กลุ่มสายงานเลขาธิการธนาคาร/
คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ
- 2) กลุ่มตรวจสอบ/ กลุ่มยุทธศาสตร์/ กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล
- 3) กลุ่มลูกค้าบุคคล/ กลุ่มลูกค้าฐานรากและสนับสนุนนโยบายรัฐ/ กลุ่มลูกค้าธุรกิจและ
ภาครัฐ
- 4) กลุ่มลงทุนและบริหารการเงิน/ กลุ่มทรัพยากรบุคคล/ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. รายได้ต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 15,000 บาท
- 2) 15,000 – 25,000 บาท
- 3) 25,001 – 35,000 บาท
- 4) 35,001 – 45,000 บาท
- 5) มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการจัดการความรู้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. การกำหนดความรู้และแหล่งความรู้					
1.1 มีหลักสูตรอบรม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน					
1.2 ธนาคาร มีการติดตั้งอุปกรณ์และเครื่องข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเป็น เครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้					
1.3 ธนาคารมีแหล่งเรียนรู้ให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม					
2. การแสวงหาความรู้					
2.1 ธนาคารจัดให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ และวิธีคิดร่วมกัน					
2.2 ธนาคารมีการจัดอบรม สัมมนา ให้กับพนักงาน และจ้างที่ปรึกษาจากภายนอก					
2.3 ท่านค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และนำมาเผยแพร่แก่ผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ					
3. การพัฒนาและสร้างความรู้ใหม่					
3.1 ธนาคารให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เชี่ยวชาญ					

การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
3.2 ธนาคารมีการประชุม/สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างสม่ำเสมอ					
4. การถ่ายทอดความรู้					
4.1 ธนาคาร มีการเชิญผู้รู้ทั้งภายในองค์กร และภายนอกมาถ่ายทอดความรู้					
4.2 ผู้บริหารได้จัดให้มีการอบรมความรู้และ ประสบการณ์ ให้แก่ พนักงาน อย่าง สม่ำเสมอ					
5. การจัดเก็บความรู้					
5.1 ธนาคารมีการจัดระบบประเภทความรู้ ตามลักษณะงานของพนักงานแต่ละฝ่าย					
5.2 ธนาคารมีฐานข้อมูลความรู้ที่เป็นระบบ สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว					
6. การนำความรู้ไปใช้					
6.1 ท่านสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์ ใช้ในการเรียนรู้และปรับใช้กับงานในหน้าที่					
6.2 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่าง เหมาะสม					

ตอนที่ 3: แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. โครงสร้างองค์กร					
1.1 องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน					
1.2 องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
2. ลักษณะของงาน					
2.1 ขอบเขตหน้าที่และบทบาทในการ ปฏิบัติงานของท่านถูกระบุไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
2.2 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของ ท่าน สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ของท่าน					
3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา					
3.1 ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ใน การทำงานต่าง ๆ อยู่เสมอ					
3.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จาก ผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี					

บรรยาภาสองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน					
4.1 ท่านสามารถออกความเห็นหรือเสนอ ความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรได้					
4.2 ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านมีปัญหาในการ ทำงาน					
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
5.1 ท่านพอใจในสวัสดิการในเรื่องการ รักษาพยาบาล และด้านบริการต่าง					
5.2 ท่านพอใจในสวัสดิการในเรื่องการ รักษาพยาบาล และด้านบริการต่าง ๆ					

ตอนที่ 4 : แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการบริหารองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

การบริหารองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ด้านการวางแผน					
1.1 หน่วยงานมีการวางแผนงานต่าง ๆ สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และเป้าหมายขององค์กร					
1.2 มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัด ทราบถึง เป้าหมายของหน่วยงานอย่างทั่วถึง					
2. ด้านการจัดองค์กร					
2.1 ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสอดคล้อง กับความรู้ความสามารถและศักยภาพของท่าน					
2.2 ท่านมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจเพื่อให้ การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
3. ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ					
3.1 ผู้บริหารของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารหน่วยงาน					
3.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็น ธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุก ๆ ท่าน ด้วย ความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					

การบริหารองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
4. การประสานงาน					
4.1 หน่วยงานอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างคล่องตัว					
4.2 หน่วยงานมีการประสานสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ร่วมงาน ให้มีเป้าหมายเดียวกัน					
5. การควบคุม					
5.1 หน่วยงานของท่านมีการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน					
5.2 หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ชัดเจนในการติดตาม ประเมินผลงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร					

ตอนที่ 5 : แบบสอบถามความคิดเห็นต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

องค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. การเป็นบุคคลที่รอบรู้					
1.1 ท่านนำความรู้ใหม่ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ ฝึกฝน มาพัฒนางานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย และความสำเร็จของหน่วยงาน					
1.2 ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนให้มี ความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติให้เพิ่ม มากขึ้น					
2. รูปแบบความคิด					
2.1 ท่านมีความสามารถในการทำความเข้าใจ เข้าใจ ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่าง เหมาะสม					
2.2 ท่านมีการนำปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์และหาทาง เลือกที่ดีกว่าเดิม					
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วม					
3.1 ท่านยอมรับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และนำมากำหนดเป้าหมายและทิศทางใน การทำงาน					

องค์กรแห่งการเรียนรู้	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
3.2 ท่านเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายของ องค์กร					
4. การเรียนรู้เป็นทีม					
4.1 องค์กรของท่านส่งเสริมการทำงาน โดย ให้ผู้ชำนาญการแต่ละฝ่ายทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน					
4.2 บุคลากรในองค์กรของท่านมีการ แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ ทักษะ และวิธีคิดแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร					
5. การคิดเชิงระบบ					
5.1 ท่านสามารถมองเห็นและเชื่อมโยงสิ่ง ต่าง ๆ หรือปัญหาในการทำงานได้ทุก ขั้นตอน					
5.2 ท่านคิดว่าความสำเร็จของหน่วยงาน เกิดจากความร่วมมือ ร่วมใจของทุกคนใน หน่วยงาน					



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถัย เลิศวรรณวิทย์	คณะพาณิชยการและการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏษ์ กุณิสร์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ ดร.ธัญภูมิ อติเวทิน	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย



คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ๖๐๔ / 2562
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญาโท

เพื่อให้การทำปริญญาโทดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 29 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559 และคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ 3804/2561 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม 2561 เรื่อง การมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติการแทนอธิการบดี แต่งตั้งคณะกรรมการสอบปริญญาโท (สอบปากเปล่า) ของ นางสาวสุพัตรา โคตรหา รหัสประจำตัว 59199130080 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ดังนี้

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรทัย เลิศวรรณวิทย์ | ประธาน (ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย) |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลิษฐ์ | กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก) |
| 3. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา | กรรมการ (กรรมการบริหารหลักสูตร) |

กำหนดวันสอบปริญญาโทวันที่ 19 เมษายน 2562 เวลา 10.00 น. สถานที่สอบห้องประชุมชั้น 10 ตึก คณะสังคมศาสตร์

คณะกรรมการสอบปริญญาโทมีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาความรู้ความสามารถของนิสิตในการทำปริญญาโท โดยประเมินความรู้พื้นฐานในสาขาวิชา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ตลอดจนการนำเสนอและตอบคำถาม
2. ประธานกรรมการทำหน้าที่ควบคุมการสอบให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2554 และสรุปผลการสอบตามมติของคณะกรรมการสอบ พร้อมส่งรายงานผลการสอบปากเปล่าปริญญาโท (บว.432) ให้กับบัณฑิตวิทยาลัยภายใน 30 วัน หลังสอบ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายในวันสุดท้ายของการส่งเล่มปริญญาโทฉบับสมบูรณ์ ตามปฏิทินการศึกษา ที่ประกาศโดยบัณฑิตวิทยาลัย
3. ประธานกรรมการ และกรรมการ ติดตามการแก้ไขปริญญาโทตามคำแนะนำของกรรมการสอบ (ถ้ามี) ตรวจสอบการคัดลอกปริญญาโท และควบคุมการทำปริญญาโทฉบับสมบูรณ์จนนิสิตส่งสารนิพนธ์เข้าระบบของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป จนเสร็จสิ้นหน้าที่กรรมการ เมื่อนิสิตส่งเล่มปริญญาโทฉบับสมบูรณ์ โดยนิสิตจะต้องส่งเล่มฉบับสมบูรณ์เข้าระบบ i-Thesis และนำส่ง 1) ใบคะแนน บว.432 ที่มีภาระ % ชำซ้อน 2) ใบ DOCUMENTS FOR SUBMISSION OF COMPLETE THESIS 3) ฉบับปริญญาโทที่มีบาร์โค้ด 4) หน้าที่มีลายเซ็นคณะกรรมการสอบฯ ภายในวันที่ 4 มิถุนายน 2562 (30 วันทำการ) และขอเลื่อนส่งได้ไม่เกิน 15 วันทำการ คือ วันที่ 25 มิถุนายน 2562 (หากนิสิตประสงค์จะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท 2/2561 วันสุดท้ายการส่งเล่มฉบับสมบูรณ์ วันที่ 17 พฤษภาคม 2562) หากไม่ส่งในระยะเวลาที่กำหนด บัณฑิตวิทยาลัยจะถือว่าผลการสอบครั้งนี้ "ไม่ผ่าน"

สั่ง ณ วันที่ 41 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงษ์ วัฒนานนท์สกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ 586 /2562
เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท (เปลี่ยนแปลง)

เพื่อให้การทำปริญญาโทดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559 และคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ 3804/2561 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 เรื่อง การมอบอำนาจให้ผู้บริหารปฏิบัติการแทนอธิการบดี

เปลี่ยนแปลงอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท และแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช กุลิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

โดยมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและควบคุมดูแลการทำปริญญาโท นางสาวสุพัตรา โคตรหา นิสิตระดับปริญญาโท รหัสประจำตัว 59199130080 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 4 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562 เป็นต้นไปจนนิสิตสำเร็จการศึกษา และยกเลิกคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 1223/2561 เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทของนางสาวสุพัตรา โคตรหา

สั่ง ณ วันที่ 9 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงษ์ วิฒนานนท์สกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวสุพัตรา โคตรหา
วัน เดือน ปี เกิด 27 มกราคม 2533
สถานที่เกิด ขอนแก่น
วุฒิการศึกษา พ.ศ. 2555 วิทยาการจัดการ
สาขาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2562 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม)
สาขาวิชา การจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน 454/10 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย เขตดินแดง แขวงดินแดง จังหวัด
กรุงเทพมหานคร 10400

