

การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร
สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี



กนกพร ศรีวิสัย

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2561

การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร
สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร
สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

กนกพร ศรีวิสัย

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานวิน สงเคราะห์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อเรื่อง	การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร สำนักงาน เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกนกพร ศรีวิสัย
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน สงเคราะห์

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยทำการเก็บข้อมูล จำนวน 221 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงจากแบบสอบถามสำเร็จรูป DLOQ ของ Marsick และ Watkins ได้แก่แบบสอบถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ DLOQ และปัญหาข้อเสนอแนะ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบท การแจกแจงแบบท การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปด้วยวิธี LSD โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้น มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี และมีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท

ผลการศึกษาของการรับรู้องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้จากแบบสอบถาม DLOQ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมของทุกมิติเท่ากับ 3.97 โดยเรียงลำดับตัวชี้วัดของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากที่สุดไปน้อยสุด ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การวัดผลด้านความรู้ การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับมิติของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน โดยมีความสัมพันธ์กับความ

เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว คือ เพศและอายุ



Title	EVALUTION OF BEING A LEARNING ORGANIZATION BY EMPLOYEES OF CHIANG MAI NIGHT SAFARI
Author	Miss Kanokporn sriwilai
Degree	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Manawin Songkroh

ABSTRACT

This independent study aimed to evaluate a learning organization by employees of Chiang Mai Night Safari. The sample group of this independent study consisted of 221 personnel who work in Chiang Mai Night Safari. Data were collected from the DLOQ instrument by Marsick and Watkins. The questionnaire was designed to collect data which consisted of three types of questions: personal demographic information, the dimensions of the learning organization questionnaire and problems & recommendation. Obtained data were analyzed by descriptive statistics; percentage, frequency, means, independent-samples t-test, analysis of variance: one-way ANOVA, LSD

Results of the study showed that most of the respondents were male, between 31-40 years old. Their education level was Bachelor's degree and they were in charge of primary level operating position. They had been working for more than 6 years and with a monthly income of 15,001-20,000 baht

According to the findings regarding the perception of the respondents towards Chiang Mai Night Safari Learning organization by the DLOQ, an average mean score of all dimensions was 3.97, ranged from the highest to the lowest as follows; creation of continuous learning opportunities, encouraging collaboration and team learning, promoting inquiry and dialogue, providing strategic leadership for learning, connect the organization to its environment, empowering people toward a collective

vision and creating systems to capture and learning exchange.

The personal demographic factors that were significantly related to the learning organization were education attainment, position, years of service and income level at the level of 95%, while sex and age did not correlate significantly with the learning organization.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และการให้การอนุเคราะห์เป็นอย่างดี จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน สงเคราะห์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล และ รองศาสตราจารย์ ดร.จกกลดิษฐ์ แสงอาสภวิริยะ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอพระคุณ คณาจารย์ คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ และเป็นแนวทางที่เป็นพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้จนลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

ขอกราบขอพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ตลอดจนญาติพี่น้องทุกคน ที่คอยให้กำลังใจ และคอยสนับสนุนในทุกๆด้านตลอดมา

ขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และให้คำปรึกษา ตลอดจนถึงคำแนะนำต่างๆ ตลอดมา

ท้ายสุดนี้ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจในการศึกษาต่อไป

กนกพร ศรีวิลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหางานวิจัย	1
คำถามเกี่ยวกับงานวิจัย	7
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวคิดการวิจัย	25
สมมติฐานในการวิจัย.....	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	27
ขอบเขตการศึกษา	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	29

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	30
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา	33
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	34
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ โดยบุคลากรสำนักงาน เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามแบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins	38
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	96
สรุปผล	96
อภิปรายผล.....	103
ข้อค้นพบ.....	112
ข้อเสนอแนะ.....	114
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	119
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	120
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย.....	128
บรรณานุกรม.....	129
ประวัติผู้วิจัย.....	130

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงความจำกัดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำไปสู่แบบสอบถามมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ DLOQ	18
2	แสดงส่วนประกอบของแบบสอบถาม DLOQ ที่ใช้ในการศึกษา	28
3	แสดงจำนวนบุคลากรของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	28
4	เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จัดแบ่งระดับคะแนนแบบ อิง เกณฑ์	31
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	35
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	35
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	36
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง	36
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุการทำงาน	37
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน	37
11	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	38
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	39
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา	41
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	43
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้	45
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร	48
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	50

ตารางที่	หน้า
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้	52
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้	54
20 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และอันดับของการประเมินการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อมิติด้านต่างๆ ของการดำเนินการที่สำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	56
21 ค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามระดับ/หมวด	58
22 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับ ปัจเจกบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	61
23 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับ ทีมงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	62
24 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับ องค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา	63
25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน	64
26 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผล การดำเนินงานในระดับองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา	67
27 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับ ปัจเจกบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน	69
28 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับ ทีมงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	70
29 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับ องค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน	71
30 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผล การดำเนินงานในระดับองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน	72
31 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจก บุคคล จำแนกตามอายุการทำงาน	75
32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับปัจเจก บุคคล จำแนกตามอายุการทำงาน	76

ตารางที่	หน้า
33 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงาน จำแนกตามอายุการทำงาน	77
34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับทีมงาน จำแนกตามอายุการทำงาน	78
35 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน	79
36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน	80
37 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผล การดำเนินงาน ในระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน	81
38 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจก บุคคล จำแนกตามอัตราเงินเดือน	85
39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับปัจเจก บุคคล จำแนกตามอัตราเงินเดือน	86
40 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน	88
41 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน	89
42 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน	90
43 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผล การดำเนินงาน ในระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน	93
44 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการวัดผล การดำเนินงานในระดับองค์กรจำแนกตามอัตราเงินเดือน	94
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่	96
46 แสดงการรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ที่มีผลต่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	100
47 การแสดงการเปรียบเทียบผลการศึกษาคือต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	103

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงเป้าหมายทางธุรกิจของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	5
2	โครงสร้างขององค์กร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	6
3	แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge	13
4	แสดงการดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 ด้าน	20
5	กรอบแนวคิดการวิจัย	25
6	แสดงตัวอย่างของแบบสอบถาม DLOQ	32
7	แสดงตารางผลคะแนนเฉลี่ยรวมเปรียบเทียบในแต่ละมิติของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	32
8	แสดงผลค่าเฉลี่ยรวมจากการประเมินของบุคลากร ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เปรียบเทียบในแต่ละมิติ	57
9	แสดงการรับรู้ของของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา	68
10	การรับรู้ของของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน	73
11	แสดงการรับรู้ของของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน	83

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาทางวิจัย

เมื่อเริ่มต้นของการก้าวเข้าสู่ยุคศตวรรษที่ 21 กระแสของโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามามีบทบาท และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งส่งผลให้การบริการรวมถึงวัฒนธรรมองค์กรขององค์การภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือภาคธุรกิจเอกชน ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดเล็ก ต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูปองค์การของตนเองให้ประสิทธิภาพเพื่อที่สามารถแข่งขันและเกิดความอยู่รอดขององค์การ (Marquardt, 1994: 5)

ในการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการองค์การในปัจจุบันมีความแตกต่างไปจากการดำเนินงานในอดีตค่อนข้างมาก อีกทั้งยังเป็นการท้าทายและการเปลี่ยนแปลงภายในขององค์การที่ผู้บริหารจะต้องเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมากไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนแปลงของทางด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเผชิญหน้ากับสภาวะของการแข่งขันจากทั่วโลก ตลอดจนพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนแปลงการบริโภคของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการผลักดันและสนับสนุนให้มีการสร้างความสามารถในการเรียนรู้ภายในองค์กร (ยุรพร ศุภรัตน์, 2552: 4) เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการนำไปสู่ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันได้ โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์การให้สามารถพัฒนาความรู้ ความคิดของบุคลากรไปพร้อมๆ กัน การสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น และสามารถดึงศักยภาพของบุคลากรให้นำความสามารถที่มีมาใช้ได้อย่างเต็มที่ (นิชา เสาวเวียง, 2556: 9)

การเพิ่มศักยภาพของการดำเนินธุรกิจเพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นการพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่างๆ ของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ โดยเริ่มตั้งแต่การคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อเข้ามาร่วมทำงานกับองค์กร องค์กรจะต้องมีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ รวมถึงการสอนงาน ทั้งจากการฝึกอบรมภายในองค์กรและภายนอกองค์กร และประสมการณ์การทำงาน หากองค์กรไม่มีการบริหารการพัฒนาบุคลากรที่ดี การถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นก็จะสูญเปล่า ดังนั้นองค์กรจึงหาวิธีการถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสื่อสาร เพื่อที่จะสร้างบุคลากรให้เกิดคุณค่ามากที่สุด (Stewart, 1997: 88)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กรโดยมุ่งเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สถานะของการเป็นผู้นำในองค์กร (Leadership) และการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสถานะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน การมีองค์กรแห่งการเรียนรู้จะทำให้องค์กรและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผล การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team working) สร้างกระบวนการในการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจ เพื่อเตรียมความพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ทีมทำงานและมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะก่อให้เกิด องค์กรที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสถานะการแข่งขัน (ศิริวรรณ แก้วจันดา, 2555: 10) ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก วัตถุประสงค์สำคัญ คือ การเอื้อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ขององค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

สำหรับสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นสวนสัตว์กลางคืนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยหน่วยงานของภาครัฐบาลที่ได้ดำเนินการก่อตั้งขึ้น เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ของประเทศ อีกทั้งยังเป็นการยกระดับความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีมาตรฐานโลกในด้าน รวมไปถึงการเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ทางด้านธรรมชาติ ซึ่งก่อให้เกิดกระบวนการในการเรียนรู้เกี่ยวกับทรัพยากรทางธรรมชาติและสัตว์ป่าให้แก่เยาวชน และนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่ความรู้และความเข้าใจ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นสวนสัตว์เปิดที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลแม่เหียะ และตำบลหนองควาย จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) โดยเปิดให้เข้าชมเป็นครั้งแรกเมื่อ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 และเปิดบริการอย่างเป็นทางการเมื่อ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 ในระยะเริ่มแรกอยู่ในภายใต้การดูแลขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) ด้วยขนาดพื้นที่ 819 ไร่ สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นสวนสัตว์ที่เกิดขึ้นตามแนวคิดของ นายกรัฐมนตรี ทักษิณ ชินวัตร โดยได้ริเริ่มแนวคิดให้มีการศึกษาเพื่อจัดตั้ง สวนสัตว์กลางคืนเชียงใหม่ เนื่องจากเห็นว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว อาทิจของประเทศสิงคโปร์ซึ่งประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงระดับโลก (สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี, 2560: 8) สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีการมุ่งเน้นการให้บริการในตอนเย็นจนถึงกลางคืน และจัดเป็นสวนสัตว์กลางคืนแห่งแรกในประเทศไทย ปัจจุบันสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเสริม ในการเพิ่มทางเลือกให้นักท่องเที่ยวที่สามารถท่องเที่ยวได้ทั้งในเวลากลางวัน และเวลากลางคืน ซึ่งนักท่องเที่ยวจะสามารถศึกษาพฤติกรรมของสัตว์

ป่าได้อย่างใกล้ชิด โดยมีกิจกรรมหลักในการให้บริการคือ การนั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night safari) อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร CSR (Corporate Social Responsibility) ซึ่งสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้มีโครงการ “ปลูกปัญญาสร้างองค์ความรู้อย่างยั่งยืนกับเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี” เนื่องจากการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภาครัฐและเอกชนที่มาร่วมปลูกเมล็ดพันธุ์ให้เติบโตอย่างยั่งยืน “โครงการปลูกปัญญาสร้างองค์ความรู้อย่างยั่งยืนกับเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างโอกาสทางการเรียนรู้แก่เยาวชนอย่างทั่วถึง แก่โรงเรียนภาครัฐ รวมถึงสถาบัน หน่วยงาน สถานสงเคราะห์เด็ก ฯลฯ ที่มีงบประมาณจำกัด มาร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในด้านทรัพยากรธรรมชาติและสัตว์ป่า ในสถานที่จริง ได้เรียนรู้สัตว์ป่าอย่างใกล้ชิด โดยที่ผ่านมามีได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน บริษัทปตท. จำกัด (มหาชน) สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร ภายใต้หลักคุณธรรมและการจัดการที่ดี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ทำให้องค์กรมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการบริการและการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงองค์การให้มุ่งไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยเฉพาะด้านการให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันองค์ความรู้ต่างๆที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานของทุกฝ่ายนั้นเกิดการเรียนรู้ ดังนั้นบุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ การแบ่งความรู้ และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงการร่วมมือกันทำงานเป็นทีม เพราะยิ่งองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ก็ย่อมประกอบด้วยบุคลากรหลากหลายงาน (อัญชลีพร หล่อสุวรรณกุล, 2554: 2)

เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้เริ่มเปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00 – 22.00 น. ในปัจจุบันสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีกิจกรรมการให้บริการต่างๆ ดังนี้

1. กิจกรรมเดินชมสัตว์ในโซน Walking Zone เวลา 11.00 – 21.00 น.
2. กิจกรรมนั่งรถชมสัตว์ยามบ่าย (Day Safari) .ในโซนซาวันน่าซาฟารี (Savanna Safari) และโซน พรี้เดเตอร์พรอว์ล (Perdator Prowl) เวลา 15.00 – 16.30 น.
3. กิจกรรมนั่งรถชมสัตว์กลางคืน (Night Safari) .ในโซนซาวันน่าซาฟารี (Savanna Safari) และโซน พรี้เดเตอร์พรอว์ล (Perdator Prowl) เวลา 18.30– 22.00น.
4. กิจกรรมการแสดงแดนซ์ซิงโชว์ (Dancing Show) เวลา 18.00 - 21.00 น.
5. กิจกรรมการแสดงน้ำพุดนตรี (Musical Fountain Show) เวลา 20.10 – 21.10 น.
6. กิจกรรมการแสดงนักล่าแห่งรัตติกาล (Night Perdators Show) เวลา 17.20 – 20.40 น.
7. กิจกรรมการแสดงเสือ (Tiger Show) เวลา 18.00 – 20.30 น.
8. บ้านพักนักท่องเที่ยว/แคมป์กราวด์

9. ห้องประชุม/สัมมนา และพื้นที่จัดเลี้ยง
10. การให้บริการร้านอาหาร และซุ้มจำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่ม
11. การให้บริการถ่ายภาพกับสัตว์
12. ร้านขายของที่ระลึก
13. การป้อนอาหารสัตว์

วิสัยทัศน์ (Vision)

ไนท์ซาฟารีที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เรียนรู้ธรรมชาติ ที่ดีที่สุด

พันธกิจ (Mission)

1. อนุรักษ์สัตว์ป่าโดยเฉพาะสัตว์ที่ใกล้สูญพันธุ์และหายาก
2. วิจัยและพัฒนาสัตว์เพื่อให้ความรู้และประโยชน์กับสังคมและผู้เข้าชม
3. สร้างความประทับใจ ตื่นเต้น สำหรับผู้เข้าชม
4. ส่งเสริมการเรียนรู้ทรัพยากรสัตว์ป่าและธรรมชาติ
5. สร้างความเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

ค่านิยม

อนุรักษ์ ให้ความรู้ สร้างความสุข และความประทับใจ

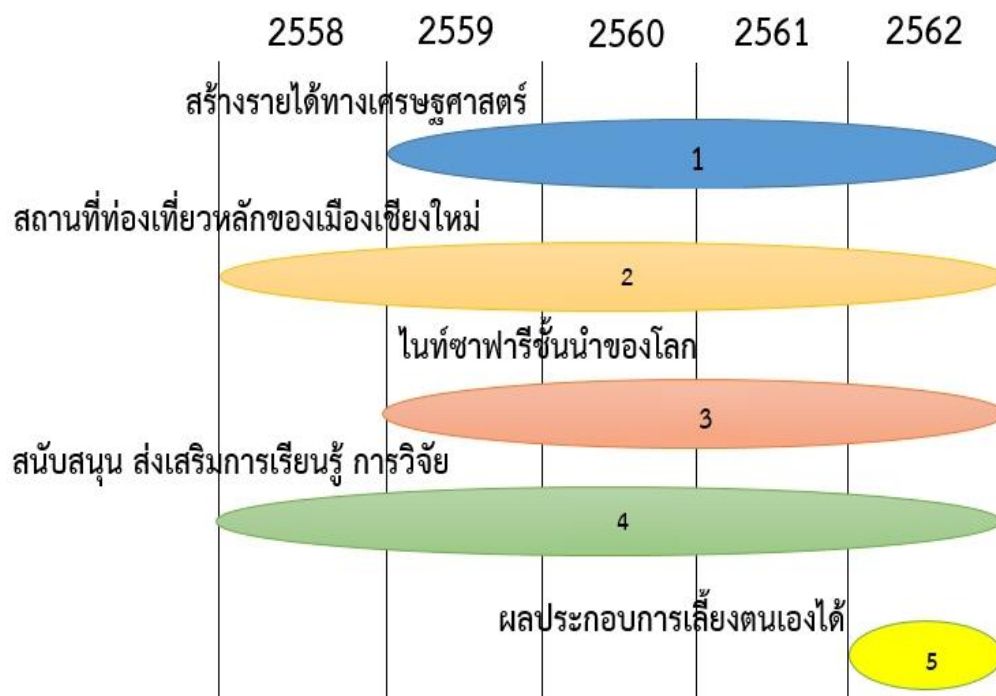
ปัจจัยความสำเร็จ

1. ความสมบูรณ์และความสวยงามของอาคารสถานที่
2. ความประทับใจ ตื่นเต้นของนักท่องเที่ยว
3. การส่งเสริมการเรียนรู้ธรรมชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช
4. การพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนรอบพื้นที่
5. การมีมาตรฐานการบริการและการจัดการในระดับสากล
6. การสร้างรายได้ให้มีความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์

เป้าหมายทางธุรกิจ

1. สร้างรายได้ทางเศรษฐศาสตร์ให้กับพื้นที่พึ่งคนครให้คุ้มค่ากับการลงทุน
2. เป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเมืองเชียงใหม่
3. พัฒนาเป็นไนท์ซาฟารีชั้นนำของโลก
4. ส่งเสริม สนับสนุน การวิจัย การเรียนรู้ทางธรรมชาติของสัตว์ป่าและพันธุ์พืช

5. สามารถดำเนินงานให้ผลประกอบการสามารถเลี้ยงตนเองได้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 แสดงเป้าหมายทางธุรกิจของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ที่มา: สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) (2558: 7)

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี



ภาพที่ 2 โครงสร้างขององค์กร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กรที่ประกอบไปด้วยฝ่ายงานบริหารงานทั่วไปของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ฝ่ายบริการ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์และฝ่ายขายและงานวิจัยการตลาด โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่หลักของการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย

ภารกิจตามโครงสร้างของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1. บริหารจัดการเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

2. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวรูปแบบใหม่และเพิ่มทางเลือกให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
3. ยกระดับสินค้าและบริการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ให้มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล
4. สร้างรายได้และการจ้างงานในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิภาค รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ และลักษณะการทำงานที่ต้องอาศัยทักษะและองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ระบบการทำงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องนำแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน (สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี, 2558: 4)

จากแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เนื่องจากการพัฒนานั้นเริ่มจากระดับบุคคล ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งผลการศึกษารังนี้จะทำให้ทราบถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

คำถามเกี่ยวกับงานวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการรับรู้ต่อมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา เป็นอย่างไร
2. บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการรับรู้ต่อมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง เป็นอย่างไร
3. บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการรับรู้ต่อมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เมื่อจำแนกตามอายุการทำงาน เป็นอย่างไร
4. บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการรับรู้ต่อมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือน เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ประโยชน์ของการวิจัย
2. ทำให้ทราบถึงระดับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ในทิวชาฟารี
3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้สำนักงานเชียงใหม่ในทิวชาฟารี มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ในทิวชาฟารีมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นเพื่อศึกษาการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ในทิวชาฟารี

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเชียงใหม่ในทิวชาฟารี

นิยามศัพท์

การประเมินองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ในทิวชาฟารี โดยใช้แบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins ในการประเมินการดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา ด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม ด้านการสร้างระบบการรับรู้และการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

รวมถึงด้านการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องโดยผ่านสมาชิกขององค์กรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม จากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรวมไปถึงการเกิดความอยู่รอดและความได้เปรียบขององค์กร

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างปฏิบัติงานในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี หมายถึง สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งอยู่ที่ 33 หมู่ 12 ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

1. ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นเป็นแนวคิดที่ได้มีการยอมรับว่าเป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ได้มีนักวิชาการจำนวนมากได้มีการให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของมุมมองที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

Peter Senge (1990 อ้างถึงใน อัญญาณี คล้ายสุบรรณ, 2550: 27) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือองค์กรที่สามารถพัฒนาและขยายความสามารถของตนเองในการสร้างอนาคตได้อย่างต่อเนื่อง และองค์กรเพื่อการเรียนรู้จะมีการปรับการเรียนรู้เพื่อความอยู่รอด รวมทั้งเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์ให้ดียิ่งขึ้น

Marsick และ Watkins (1994 อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย และคณะ, 2552: 6) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือองค์กรที่มีการใช้คนในการสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์กร ขณะเดียวกันก็ใช้องค์กรในการสร้างความเป็นเลิศให้แก่บุคลากรในองค์กรด้วย โดยการใช้การเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่มีลักษณะต่อเนื่องและบูรณาการให้เข้ากับการทำงานและเป็นการกระจายอำนาจให้แก่คนในองค์กร เพื่อเป็นการสนับสนุนและการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงพึ่งพากันเพื่อให้เกิดการเติบโตทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับทีมงาน ระดับองค์กร และชุมชน

Marquardt (1996 อ้างถึงใน ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2548: 104) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือองค์กรที่เรียนรู้ด้วยพลังอำนาจร่วมกัน (Synergy) อย่างต่อเนื่องและมีการปรับเปลี่ยนองค์กร ให้เกิดความสามารถจัดการและการใช้ความรู้ เพื่อให้บรรลุผลขององค์กรเสริมพลังอำนาจให้แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ไปพร้อมๆกับการทำงานและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้ หรือการได้ผลผลิตที่สูงที่สุด

เจษฎา นกน้อย และคณะ (2552: 7) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ กระบวนการจัดการองค์กรที่ระดมสรรพกำลังจากบุคลากรภายในองค์กร ในการวิเคราะห์ความต้องการ มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และแสวงหาวิธีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา

David Garvin (1993: 11) ได้ให้ความหมายของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีทักษะในการสร้างสรรค์ การเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้ และมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเนื่องมาจากความรู้ใหม่และความเข้าใจอย่างถ่องแท้

Swee Goh (1998: 6) สนับสนุนความหมายของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ David Garvin (1993) โดยให้ความหมายเพิ่มเติมว่า องค์กรทุกองค์กรสามารถเรียนรู้ได้ David Garvin (1993) และองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ได้ก็สามารถอยู่รอดได้ในธุรกิจ

Martha et al. (1996: 78) ได้ให้ความหมายของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีการยกระดับความสามารถในการเรียนรู้ ปรับตัวและเปลี่ยนแปลง เป็นองค์กรที่มีการวิเคราะห์ การบอกเตือน การพัฒนา การจัดการ ในกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้สอดคล้องเข้ากันได้กับเป้าหมายที่ถูกปรับปรุงอย่างสร้างสรรค์ (ยุรพร ศุภรัตน์, 2552: 7)

ดังนั้น สรุปความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่มีสมาชิกขององค์กรทั้งระดับบุคคล ระดับทีม รวมทั้งระดับองค์กร มุ่งขยายขีดความสามารถในการเรียนรู้ของบุคลากรให้มีศักยภาพได้อย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนรวมองค์กรให้มีการแบ่งปันความรู้ และใช้ความรู้เพื่อบรรลุผล และทั้งเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและอยู่รอดในธุรกิจ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2. แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

นักวิชาการหลายท่านได้มีการเสนอแนะวิธีการปรับองค์กรเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในแนวทางที่แตกต่างกัน เช่น

Peter Senge (1990 อ้างถึงใน ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2548: 106-108) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้ คือการที่บุคคลสามารถที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน และการเรียนรู้ก็นำเราพัฒนาไปสู่สิ่งใหม่ๆ ในชีวิต การจะพัฒนาองค์กรเพื่อการเรียนรู้ Peter Senge ได้เสนอหลัก 5 ประการ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ดังนี้

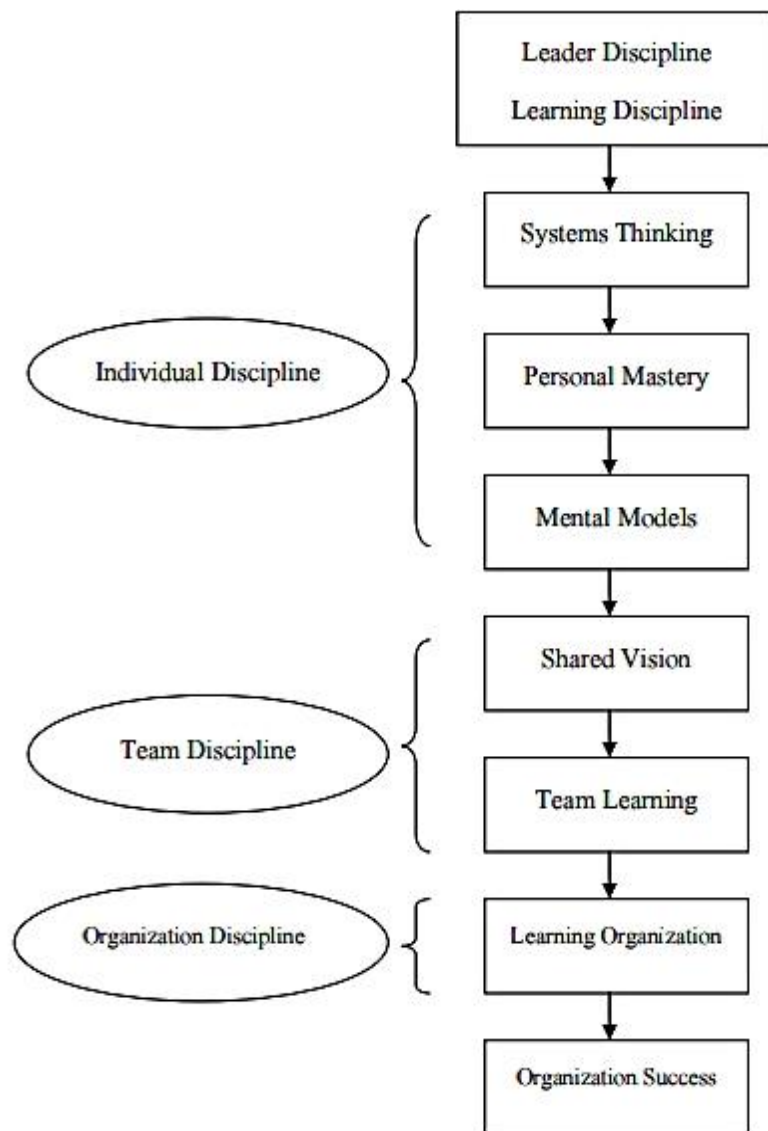
2.1 การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) เป็นการมองภาพและความสัมพันธ์ต่างๆ โดยรวม ซึ่งจะทำให้สามารถมองเห็นเหตุการณ์ที่ซับซ้อนได้อย่างชัดเจนขึ้น และสามารถนำไปสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ความสามารถของบุคคล (Personal Mastery) เป็นระดับความสามารถเฉพาะคนที่อยู่นอกเหนือจากทักษะ (Skill) และความสามารถ (Competence) การมีวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาความอดทนและการมองเห็น เข้าใจในสิ่งที่เป็นอย่างแท้จริง

2.3 รูปแบบแนวความคิด (Mental Model) เป็นความคิดที่ฝังแน่นและมีอิทธิพลต่อความเข้าใจและการกระทำของบุคคลสองคนที่มีรูปแบบความคิดที่แตกต่างกันจะมองเหตุการณ์เหตุการณ์เดียวในลักษณะมุมมองที่แตกต่างกันเนื่องจากการมองรายละเอียดไม่เหมือนกัน

2.4 การแชร์หรือการแบ่งปันวิสัยทัศน์ (Shared Vision) เกิดจากวิสัยทัศน์ที่มีรากเหง้ามาจากค่านิยม (Values) ความสนใจ (Interesting) และความปรารถนา (Aspiration) ของแต่ละบุคคล การแชร์วิสัยทัศน์ถือว่าเป็นทักษะในการเปิดเผยและทำการพูดคุย เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นแรงขับที่มาจากใจ เป็นวิสัยทัศน์ที่หลายๆ คนยึดมั่นและปฏิบัติตามอย่างจริงจัง

2.5 การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) เป็นกระบวนการในการพัฒนาให้ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างในสิ่งที่สมาชิกของทีมต้องการ โดยมีรากฐานมาจากการแชร์วิสัยทัศน์ และความสามารถของบุคคล



ภาพที่ 3 แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge

ที่มา: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558: 9)

David A. Garvin (1993: 9) ได้แนะนำหลัก 5 ในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ (Systematic problem solving) ถูกนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา แทนการคาดเดา การแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบและจะนำข้อมูล (Data) จริงมาใช้ในการตัดสินใจแทนการสมมติฐานที่เรียกว่า การตัดสินใจจากพื้นฐานของความเป็นจริง หรือรวมทั้งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติต่างๆ เพื่อมาช่วยในการจัดข้อมูลด้วย

2. การทดลองแนวทางใหม่ๆ (Experimentation with new approaches) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการหาและทดสอบความรู้ใหม่ๆอย่างมีระบบ โดยใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ เพื่อสะสมความรู้และแก้ไขทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่นำการทดลองนั้นมาใช้ได้อย่างประสบผลสำเร็จจะมีลักษณะของการทำงานอย่างมุ่งมั่นเพื่อให้แน่ใจว่าได้แนวคิดที่ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา มีการนำระบบการให้ผลตอบแทนที่มุ่งเน้นในเรื่องการเสี่ยงและการทดลองสิ่งใหม่ๆ

3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและอดีต (Learning from their own experience and past history) องค์กรจะต้องตรวจสอบทั้งการประสบความสำเร็จ และความล้มเหลวขององค์กรเอง โดยทำอย่างเป็นระบบ จดบันทึกในลักษณะที่พนักงานสามารถที่จะค้นดูได้

4. การเรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งที่คุณอื่นทำได้เป็นอย่างดี (Learning from the experience and best practices of others) การเรียนรู้ในองค์กรไม่ได้มาจากการวิเคราะห์ประสบการณ์ขององค์กรแต่เพียงอย่างเดียว บางครั้งการเข้าใจอย่างลึกซึ้งในแนวคิดใหม่ๆ อาจจะมาจากการที่องค์กรมองไปข้างนอกเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่และธุรกิจอื่นๆ ที่แตกต่างกัน

5. การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพภายในองค์กร (Transferring knowledge quickly and efficiently throughout the organization) เป็นการกระจายความรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญ กลไกต่างๆ ที่ช่วยในการกระจายความรู้โดยที่กลไกต่างๆ เหล่านี้มีข้อดีและข้อด้อยที่แตกต่างกันไป การเรียนรู้ขององค์กรยังสามารถติดตามได้จาก 3 ขั้นตอนที่มีการคาบเกี่ยวกันดังนี้

5.1 ชั้นความรู้ (Cognitive) สมาชิกองค์กรมีความคิดใหม่ๆ และมีการขยายความรู้ ความคิดในแนวทางที่แตกต่างกัน

5.2 ชั้นพฤติกรรม (Behavior) สมาชิกในองค์กรเริ่มที่จะนำความรู้ความเข้าใจมาใส่ตัว และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

5.3 ชั้นการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Performance improvement) ที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนทางพฤติกรรม เช่นคุณภาพเหนือว่า ส่วนแบ่งการตลาดที่มีมากขึ้น เป็นต้น

Dave Ulrich (1993: 99) ได้เสนอแนวทางว่าเป็นความสามารถที่สำคัญขององค์กรที่จำทำให้ องค์กรเกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน ในเรื่องการพัฒนาองค์กรเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรเพื่อการเรียนรู้ โดยเสนอแนวความคิดที่ว่า สิ่งต่อไปนี้เป็นความสามารถที่องค์กรจะต้องสร้างขึ้นหรือมีให้ได้ เพื่อให้องค์กรนั้นเกิดการได้เปรียบ โดยเปรียบเทียบ 6 ประการ คือ

1. การแบ่งปันหรือแชร์ความรู้สึกร่วมกัน (Create a shared mindset) เป็นการที่สมาชิกใน องค์กร และผู้เกี่ยวข้องกับองค์กร มีความเป็นหนึ่งเดียวในเรื่องเป้าหมาย วัตถุประสงค์หลักขององค์กร และกระบวนการทำงานภายในองค์กร Ulrich (1993: 99) ให้ความเห็นว่า การตรวจสอบความรู้สึก

นึกคิดของคนเป็นสิ่งที่ยากและไม่ค่อยจะเป็นวิธีทางวิทยาศาสตร์มากเท่าไร เขาจึงได้เสนอการแชร์หรือการแบ่งปันความรู้สึคนึกคิด เช่น

การดูว่าองค์กรมีการตัดสินใจอย่างไร (Make decision)

การแบ่งปันสารสนเทศ (Sharing information)

การจัดการคน (Managing people)

การจัดสรรงาน (Allocating work)

2. การใช้ความสามารถและทักษะ (Generate competencies) การใช้ความรู้ความสามารถเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรียกว่าโครงสร้างของการแข่งขันขององค์กร ซึ่งรวมไปถึงการประเมินความสามารถขององค์กร การประเมินความสามารถขององค์กรดูได้จากฐานข้อมูลที่รวบรวมมาจากความสามารถของสมาชิกในองค์กร โดยเน้นทางด้านเทคนิค และด้านลักษณะทางประชากร

3. การแน่ใจถึงผลลัพธ์ (Ensure consequences) โครงสร้างการแข่งขันได้ขององค์กร ยังรวมไปถึงการแน่ใจในผลลัพธ์ที่ได้ตามมา ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้อาจจะเป็นการจัดการในระดับทั่วไปโดยติดตามคุณค่าเพิ่มของคน

4. การใช้กลไกการควบคุม (Instill governance mechanisms) การควบคุมองค์กรเพื่อให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เครื่องมือที่นำมาใช้ เช่น โครงสร้างองค์กร การตัดสินใจ และกระบวนการจัดการข้อมูล

5. การพัฒนาความสามารถในการเปลี่ยนแปลง (Develop a capacity for change) เป็นโครงสร้างทางการแข่งขันที่มีความสำคัญและยากที่สุด ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงนั้นจะสังเกตได้จากระยะเวลาในการผลิตหรือความรวดเร็วในงานที่ทำ การพัฒนาความสามารถในการเปลี่ยนแปลงยังดูได้จากระยะเวลาที่ใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างการอบรมพัฒนาที่มีอยู่

6. การแชร์ความเป็นผู้นำภายในองค์กร (Share leadership throughout the organization) การทดสอบและตรวจสอบความสามารถของผู้นำองค์กร ซึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ยากและสำคัญที่สุดในความสามารถขององค์กร ความสามารถของผู้นำในองค์กรเห็นได้จากผลของความเป็นผู้นำ หรืออาจจะมาจากความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นของพนักงาน

Joan Kremer Bennett & Michael J. O'Brien (1994: 8) กล่าวว่า องค์กรเพื่อการเรียนรู้เป็นความสามารถที่สำคัญของทุกองค์กรที่จะต้องนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน การเรียนรู้ในองค์กรจะต้องมีการทำทั้งระบบและมีการตรวจสอบ โดยได้เสนอปัจจัย 12 ประการ คือ

1. กลยุทธ์และวิสัยทัศน์ (Strategy and Vision) ทั้งองค์กรและสมาชิกในองค์กรจะต้องมีวิสัยทัศน์ และต้องรู้ว่าองค์กรนั้นจะเดินไปในทิศทางไหน ซึ่งจะทำให้รู้ถึงว่าจะต้องเรียนรู้อะไรเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย รวมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ให้มีการไปถึงเป้าหมายที่กำหนดด้วย

2. การปฏิบัติของผู้บริหาร (Executive practices) ผู้บริหารจะมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพิจารณาจากคำถาม และผู้บริหารมีการกระตุ้นและผลักดันให้หน่วยงานอื่นในองค์กรปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ขององค์กร
3. การปฏิบัติของผู้จัดการ (Managerial practices) ผู้จัดการในที่นี้ คือผู้ที่สนับสนุนและให้คำแนะนำแก่บุคลากรและทีมงาน การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในองค์กร ผู้จัดการจะต้องยึดมั่นต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
4. ประเพณีปฏิบัติขององค์กร (Climate) เป็นผลรวมของคุณค่าและทัศนคติของทุกคนในองค์กร ในลักษณะที่ควรพึงปฏิบัติต่อองค์กร สำหรับองค์กรเพื่อการเรียนรู้นั้นมีประเพณีปฏิบัติที่สำคัญ เช่น การเปิดเผยและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการไม่มีอุปสรรคกันระหว่างบุคลากรบริหารและปฏิบัติการ องค์กรสามารถให้ความสำคัญของประเพณีปฏิบัติที่ส่งเสริมการเรียนรู้ได้หลายๆ ทาง
5. โครงสร้างองค์กร/งาน (Organization/Job structure) โครงสร้างองค์กรสามารถสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องโดยให้มีการเปลี่ยนแปลงคำอธิบายงานได้ง่ายเพื่อที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก และความต้องการขององค์กรเอง
6. การหมุนเวียนของข้อมูล (Information flow) องค์กรมุ่งการเรียนรู้ที่จะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการหาและกระจายข้อมูล ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์จะช่วยสนับสนุนและทำให้ง่ายต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากร เพื่อให้องค์กรแน่ใจว่าบุคคลทุกคนมีข้อมูลเกี่ยวกับงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ
7. การปฏิบัติของแต่ละคนและทีม (Individual and team practices) องค์กรจะเติบโตก้าวหน้าเมื่อบุคลากรแต่ละคนแต่ละทีม แสร์การเรียนรู้ร่วมกัน การมองข้อผิดพลาดเป็นโอกาสที่สำคัญในการเรียนรู้แทนการตำหนิหรือลงโทษ
8. กระบวนการทำงาน (Work processes) ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ความก้าวหน้าเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องเอาใจใส่ ไม่ใช่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นและปฏิเสธว่ามีความชำนาญ หรือไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ต้องมีการช่วยกันพยายามแก้ไขปัญหา ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรนอกจากความชำนาญจากการพูดคุยที่ไม่มีทางการแล้ว องค์กรอาจจะกระตุ้นการเรียนรู้จากวิสัยทัศน์ขององค์กรเองผ่านระบบสารสนเทศและการตรวจสอบด้วยการเรียนรู้เป็นประโยชน์ต่องานและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
9. เป้าหมายการปฏิบัติงาน (Performance goals/feedback) คือ การให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า การสร้างองค์กรที่ใช้การเรียนรู้เป็นเครื่องมือจะเน้นการตอบสนองของลูกค้า ระบบการประเมินผลที่สนับสนุนความต้องการของลูกค้า เป้าหมายของบุคลากรให้ความสำคัญที่ความต้องการของลูกค้า โดยเป้าหมายของพนักงานจะมีรางวัลและความรับผิดชอบเป็นสิ่งจูงใจ

10. การอบรมและการศึกษา (Training and education) การอบรมเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงและการเติบโต ในองค์กรเพื่อการเรียนรู้มีการพูดถึงการเรียนรู้ในงานและการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด การอบรมโดยมุ่งเน้นการช่วยให้มีการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นที่จะช่วยให้เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหามากขึ้น

11. การพัฒนาบุคคล/ทีม (Individual/ team development) องค์กรเพื่อการเรียนรู้หาวิธีที่จะกระตุ้นบุคลากรแต่ละคนให้มีการพัฒนาตนเอง แต่ขณะเดียวกันก็ต้องมีการสนับสนุนการพัฒนาทีมด้วย องค์กรสามารถเรียนรู้ต่อเมื่อทีมเรียนรู้เป็นกลุ่มในลักษณะของ “การปฏิบัติของกลุ่ม”

12. รางวัล (Rewards/recognition) รางวัลเป็นปัจจัยตัวสุดท้ายที่สนับสนุนปัจจัยอื่น ระบบการให้รางวัลนี้ต้องสนับสนุน คอยกระตุ้นการเรียนรู้ของทั้งบุคลากรและองค์กร (ยุรพร ศุทธรัตน์, 2552: 15)

3. เครื่องมือวัดผลความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Measurement Tools)

Jamali, Sidani & Zouein ได้กล่าวถึง 7 เครื่องมือที่ใช้ทำการวัดผล โดยมีการเปรียบเทียบมุมมองด้านขอบเขต (Scope) ด้านความลึกซึ้ง (Depth) และด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งประกอบไปด้วย (Jamali et al., 2009: 107-108)

1. แบบสอบถามขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Learning Company Questionnaire)
2. การสำรวจสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment Survey)
3. การตรวจสอบการเรียนรู้ (The Learning Audit)
4. การเทียบเคียงความสมบูรณ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Learning Organization Benchmark)
5. การรับรู้ถึงความเป็นองค์กร (Recognizing Your Organization)
6. การประเมินศักยภาพถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Learning Organization Capability Assessment)
7. แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire-DLOQ)

เครื่องมือทั้ง 7 เหล่านี้จะมุ่งไปที่การวัดระดับการรับรู้ของบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ของแต่ละช่วงเวลาโดยเฉพาะเจาะจง เพื่อทำการวัดถึงแรงขับเคลื่อนขององค์กรในแต่ละเวลานั้นๆ โดยพบว่าแบบสอบถาม The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire-DLOQ มีความเชื่อมโยงที่สมบูรณ์ของทั้ง ด้านความครอบคลุม ด้านความลึกซึ้ง และด้านความแม่นยำ โดยแบบสอบถาม DLOQ ยังสามารถที่จะวัดความถูกต้องและข้อเท็จจริงจากมิติด้านความครอบคลุมในระดับของการทำงานเป็นทีม ระดับองค์กรและระดับนานาชาติได้ (Jamali et al, 2009: 107)

นอกจากนั้นแบบสอบถาม The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire-DLOQ ยังแสดงถึงคุณลักษณะสำคัญในเชิงลึกและการผสมผสานองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น โอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้และการซักถาม การเรียนรู้เป็นทีม การให้อำนาจแก่บุคลากร การจัดระบบการเรียนรู้ และการเป็นผู้นำองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้เครื่องมือ DLOQ ได้มีการปรับปรุง เพื่อให้สามารถวัดความแม่นยำในเชิงวิทยาศาสตร์ และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับเครื่องมือได้มากยิ่งขึ้น (yang, 2003 อ้างถึงใน Jamali et al., 2009: 108)

แบบสอบถาม The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire-DLOQ Watkins & Marsick (1993 อ้างถึงใน Jamali et al., 2009: 109) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่าเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและ เพื่อศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงองค์กร หากมองในด้านการปฏิบัติการจะหมายถึงกลุ่มคนในองค์กรที่ยึดวิสัยทัศน์เดียวกัน และเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้งในรูปของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ตรงความต้องการของลูกค้า โดยได้พัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับมุมมองขององค์การการเรียนรู้ ทั้งนี้สามารถอธิบายความหมายขององค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำไปสู่ แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ DLOQ ประกอบด้วยมิติที่มีความสำคัญในการสร้างองค์กรให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตารางที่ 1 แสดงความจำกััดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำไปสู่แบบสอบถามมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ DLOQ

องค์ประกอบของ องค์กรแห่งการเรียนรู้	คำจำกัดความ
1. การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Create Continuous Learning Opportunities)	การเรียนรู้ถูกออกแบบให้รวมอยู่ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรสามารถที่จะเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถเติบโตในหน้าที่การงาน
2. การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา (Promote Inquiry and Dialogue)	บุคลากรได้รับการสนับสนุนให้แสดงความคิดเห็นที่มีเหตุผลในมุมมองของแต่ละบุคคลและเต็มใจที่จะรับฟัง รวมไปถึงการสอบถามความคิดเห็นในมุมมองของผู้อื่น วัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป เพื่อช่วยส่งเสริมให้ทุกคนสามารถที่จะตั้งคำถามได้อย่างอิสระเพื่อมาทำการอภิปรายร่วมกัน ต่างรับฟังโดยให้ข้อมูลย้อนกลับไปทุกระดับ และสามารถนำข้อมูลไปปฏิบัติและทดลองใช้ได้

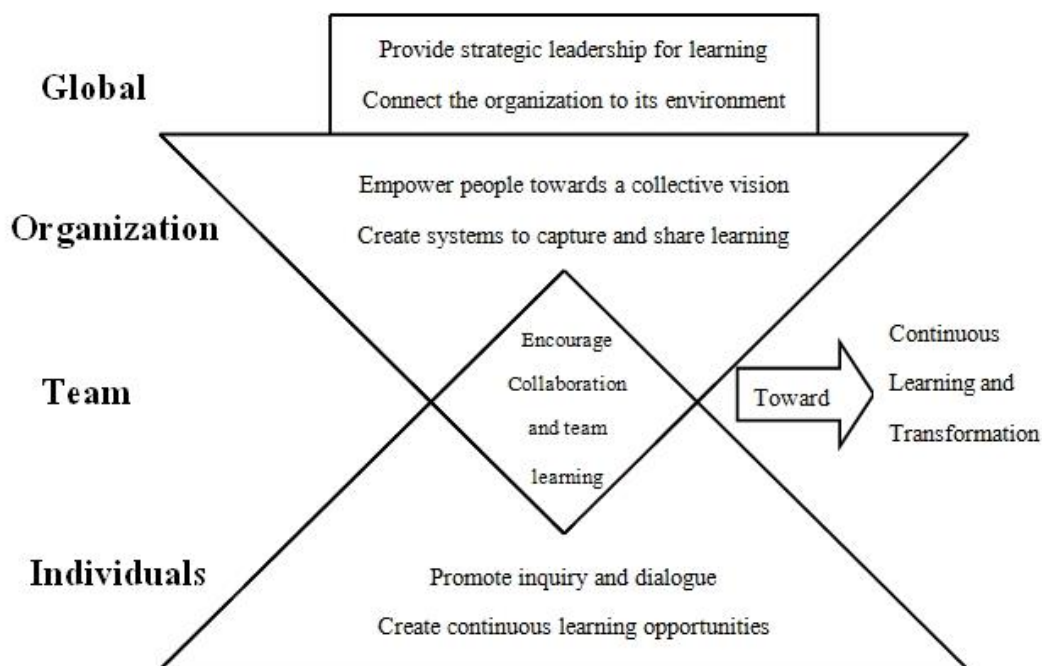
ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบของ องค์การแห่งการเรียนรู้	คำจำกัดความ
3. การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม (Encourage Collaboration and Team Learning)	การทำงานถูกออกแบบให้ใช้วิถีแบบกลุ่มเพื่อเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งเป็นการคาดหวังให้เกิดการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน การเรียนรู้เป็นทีม ถือเป็น การสร้างวัฒนธรรมและให้ผลตอบแทนที่ดีให้แก่องค์กร
4. การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (Create Systems to Capture and Share Learning)	การนำเทคโนโลยีทั้งในระดับพื้นฐานและระดับสูงมาช่วยในการสร้างระบบการแบ่งปันความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในการทำงาน มีการจัดรวบรวมความรู้ไว้ระบบที่สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ง่าย
5. การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร (Empower People toward a Collective Vision)	ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์รวมถึงยอมรับ และทำให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ขององค์กร มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งเป็นการจูงใจให้บุคลากรเรียนรู้ในสิ่งที่เขาได้รับมอบหมาย
6. การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม (Connect the Organization to its Environment)	ทุกคนในองค์กรได้รับการช่วยเหลือเพื่อให้เห็นผลกระทบของงานที่มีต่อองค์กรโดยรวม การเสาะหาองค์ความรู้จากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง และใช้เพื่อการปรับให้เข้ากับวิถีการปฏิบัติเพื่อให้องค์กรได้เชื่อมโยงกับชุมชนได้
7. การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ (Provide Strategic Leadership for Learning)	รูปแบบของผู้นำที่ให้ความสำคัญและสนับสนุนการเรียนรู้ผู้นำขององค์กรจะใช้การเรียนรู้เป็นยุทธปัจจัยนำพาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ
8. การวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร - การวัดผลทางความรู้ (Knowledge Performance) - การวัดผลทางการเงิน (Financial Performance)	การเพิ่มคุณค่าและยกระดับการให้บริการ เนื่องจากเกิดการเรียนรู้และความสามารถทางความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดตัวบ่งชี้ของต้นทุนทางปัญญากว่าถึงสภาพทางการเงินและทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการพัฒนาให้เจริญเติบโต

ที่มา: Marsick & Watkins (2003: 139)

ทั้งนี้การดำเนินการที่สำคัญของการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน ถูกนำมาใช้ในแบบสอบถาม DLOQ โดยแบบสอบถามนี้ให้ความสำคัญต่อระดับการเรียนรู้ที่มีความต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมไปถึงการบริหารจัดการประมวลผลความรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานและมูลค่าขององค์กร โดยจะทำการวัดผ่านต้นทุนทางปัญญาทั้งที่เป็นรูปแบบการเงินและไม่ใช้รูปแบบทางการเงิน ดังนั้นในการวัดผลรูปแบบนี้ถือเป็นแนวคิดที่ว่าด้วยการเรียนรู้ซึ่งจะช่วยให้

บุคลากรนั้นสามารถสร้างสรรค์ และจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการสร้างระบบต้นทุนทางปัญญาอยู่ตลอดเวลา โดยการดำเนินการที่สำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้านนั้น สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงการดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 ด้าน

ที่มา: Marsick & Watkins (2003: 110)

การดำเนินการที่สำคัญนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน ประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในระดับต่างๆ และการจัดการผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นหลักในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร (Marsick & Watkins, 1999 อ้างใน Jamali et al., 2009: 110) ประกอบด้วย

ลักษณะที่หนึ่ง ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในระดับต่างๆทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับทีมงานและระดับองค์กร โดยการเรียนรู้ของแต่ละระดับจะแสดงถึงความสามารถในการเรียนรู้ของทั้งองค์กร โดย Argyris & Schon (1996 อ้างถึงใน Jamali et al, 2009: 110) กล่าวว่าระบบจำเป็นต้องมีโครงสร้างกระบวนการและวัฒนธรรมในองค์กร เพื่อวางรากฐานและส่งเสริมต่อการเรียนรู้ขององค์กรเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติประจำและคงอยู่ตลอดไป

ลักษณะที่สอง การจัดการองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ขององค์กร เป็นกระบวนการนำองค์ความรู้ต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีเครื่องมือช่วยในการกระจายความรู้ให้ทั่วถึงทั้งองค์กร (Loermans, 2002 อ้างถึงใน Jamali et al., 2009:110) อีกทั้งยังมีอีกหลายการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างคุณลักษณะพื้นฐานขององค์กรแห่งการเรียนรู้และการเพิ่มมูลค่าขององค์กรว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อมูลค่าถูกวัดโดยสินทรัพย์และสิ่งที่จับต้องไม่ได้หรือต้นทุนทางปัญญา สิ่งที่จับต้องไม่ได้เหล่านี้เป็นผลมาจากองค์กรแห่งการเรียนรู้ในแต่ละบุคคลและในระบบ รวมทั้งต้นทุนของบุคลากร โครงสร้างเงินทุน และต้นทุนของลูกค้า (Stewart & Sveiby, 1997 อ้างถึงใน Jamali et al., 2009: 111)

แบบสอบถาม DLOQ ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นมาตรวัดถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อลักษณะของการดำเนินการที่นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Redding, 1997 อ้างถึงใน Jamali et al., 2009: 111) ซึ่งเป็นแนวคิดของ Watkins และ Marsick โดยเป็นการประเมินผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลการดำเนินการจริงและผลการดำเนินงานมาตรฐานสามารถกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้ เช่นเดียวกับเครื่องมือประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อื่นๆ โดยแบบสอบถาม DLOQ ยังสามารถวัดถึงแรงขับเคลื่อนขององค์กรในช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจง เพื่อเป็นการติดตามความก้าวหน้าในการวางระบบพื้นที่เมื่อเทียบกับข้อมูลพื้นฐานของแบบสอบถาม DLOQ สามารถใช้ทำการตรวจสอบทั้งข้อดีและข้อด้อยของกลุ่มที่ได้ดำเนินการสำรวจและสร้างเป็นรูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของตนเอง (Watkins & Marsick, 1998 อ้างถึงใน Jamali et al, 2009: 111)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินภาวะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 434 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสำเร็จรูป DLOQ ของ Marsick และ Watkins โดยเก็บข้อมูลส่วนบุคคล การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 มิติและการวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กรทางด้านความรู้และการเงิน ปัญหาและข้อเสนอแนะ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้ One-way ANOVA ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรสังกัดที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการรับรู้ของบุคลากรของที่ทำกรไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของทุกตัวชี้วัดคือ 4.39 โดยเรียงลำดับตัวชี้วัดของความเป็นองค์กร

แห่งการเรียนรู้ตามค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ การวัดผลทางการเงิน การวัดผลทางความรู้ การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ องค์กรการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม และการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับมิติของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ตำแหน่งการทำงานและอายุการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับความเชื่อกันดังกล่าวคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

บุษยมาศ สิทธิพันธ์ (2559) ได้ศึกษา เรื่องความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ตามความคิดเห็นของครูจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาและประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จำนวน 103 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ มีค่าระดับความอยู่ที่ 0.94 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ตามความคิดเห็นของครูจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ตามความคิดเห็นของครูจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปราณี ศรีทอง (2558) ได้ศึกษา เรื่องศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานการประปานครหลวง การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการประปานครหลวง และ เปรียบเทียบศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานการประปานครหลวง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานการประปานครหลวงจำนวนทั้งหมด 4,122 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน

400 คน โดยการคำนวณตามสูตร ทาโร ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบมีสัดส่วน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี แอลเอสดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ระดับศักยภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของการประปานครหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีศักยภาพอยู่ในระดับสูงทั้ง 7 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการใช้เทคโนโลยี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการมีแบบแผนความคิด ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานที่แตกต่างกัน ในด้านอายุด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านรายได้ต่อเดือน มีระดับศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน แต่ในด้านเพศและด้านสายงาน มีระดับศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิชา เสาวเรียง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย (เขต 1 ภาค 1) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย (เขต 1 ภาค 1) ได้ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานทุกคนที่ทำงานอยู่ที่ อาคารศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า (เขต 1 ภาค 1) จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสำเร็จรูป DLOQ ของ Marsick และ Watkins โดยเก็บข้อมูลส่วนบุคคล การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 มิติและปัญหาและข้อเสนอแนะ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ จากผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยการประเมินรวมของทุกมิติคือ 3.78 จากคะแนนเต็ม 6 คะแนน โดยเรียงลำดับมิติที่มีค่าเฉลี่ยการประเมินมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ค่าเฉลี่ยการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานเพศชายเท่ากับ 3.81 โดยมีมิติที่มีค่าเฉลี่ยการประเมินสูงสุดคือ มิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าเฉลี่ยการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานเพศหญิงเท่ากับ 3.60 โดยมีมิติที่มีค่าเฉลี่ยการประเมินสูงสุดคือ มิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเฉลี่ยการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของผู้บริหารระดับสูงเท่ากับ 4.43 โดยมีมิติที่มีค่าเฉลี่ยการประเมินสูงสุดคือ มิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.17 ซึ่งการประเมินค่าเฉลี่ยการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับการบริหารงาน อายุของการทำงาน และหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน

ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในสาขาสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ จำนวน 18 สาขา เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 160 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามสำเร็จรูป DLOQ ของ Mersick และ Watkins จากผลการศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมของทุกมิติคือ 4.16 โดยเรียงลำดับจากมิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้ดังนี้การวัดผลทางความรู้ การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการวัดผลทางการเงิน การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้ เป็นทีม การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จิตินาถ พลอยอุจน์ศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากร จากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในสาขา สังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ทั้งหมด จำนวน 217 คน รวม 21 สาขา พบว่า การรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้จากแบบสอบถาม DLOQ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 4.58 โดยเรียงลำดับจากมิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้ดังนี้ การวัดผลทางความรู้ การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา และสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การวัดผลทางการเงิน การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ เพศ อายุตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่มี ความสัมพันธ์กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว ได้แก่ สถานภาพ และระดับการศึกษาสูงสุด

อัญชลีพร หล่อสุวรรณกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่ม ประชากร โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 92 คน พบว่า การรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ของเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จากแบบสอบถาม DLOQ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมของทุกมิติคือ 3.26 โดยเรียงลำดับจากมิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปน้อยที่สุดคือ การวัดผลทางความรู้ การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การให้ภาวะผู้นำ ที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การ เชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การสร้างระบบการรับและการเปลี่ยนการเรียนรู้ ส่วนปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีความสัมพันธ์กันความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับความเชื่อมั่นดังกล่าว ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพ



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษาดังนี้

1. ระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน
2. ตำแหน่งงานของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน
3. อายุการทำงานของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน
4. อัตราเงินเดือนของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการกำหนดแนวทางในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร
2. วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเกี่ยวกับการประเมินการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยใช้แบบสอบถามสำเร็จรูป DLOQ ของ Marsick และ Watkins ในกาศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาเรื่องการประเมินการดำเนินงานที่สำคัญนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- 1.2 การสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา
- 1.3 การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม
- 1.4 การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้
- 1.5 การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ องค์กร
- 1.6 การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
- 1.7 การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

การวัดผลการดำเนินงานในระดับขององค์กร ทั้งนี้จะศึกษาเฉพาะผลการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้เท่านั้น ไม่มีการวัดผลทางด้านการเงิน เนื่องจากเป็นการประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่อาจไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริงทางการเงินขององค์กร ดังนั้นส่วนประกอบของแบบสอบถาม DLOQ ที่ใช้ในการศึกษาจึงมีข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงส่วนประกอบของแบบสอบถาม DLOQ ที่ใช้ในการศึกษา

ระดับ/หมวด	มิติ	ข้อที่
ระดับปัจเจกบุคคล	การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	1 – 6
	การสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา	7 - 11
ระดับทีมงาน	การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	12 - 17
ระดับองค์กร	การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้	18 – 22
	การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร	23 – 27
	การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	28 – 32
	การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้	33 - 37
การวัดผลการดำเนินงาน ในระดับองค์กร	การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้	38 - 42

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างชั่วคราว

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนบุคลากรของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

หน่วยงาน	จำนวน (คน)
ฝ่ายบริการ	65
ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง	52
ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์	100
ฝ่ายงานขายและวิจัยการตลาด	4
รวม	221

ที่มา: สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (2561: 1)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. **ขั้นปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากบุคลากรงานสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
2. **ขั้นทุติยภูมิ (Secondary Data)** ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น เอกสาร วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย รวมทั้งอินเทอร์เน็ต โดยสถานที่ที่ใช้เป็นแหล่งเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นคว้า ได้แก่ ห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีทั้งคำถามปลายปิด (Close Ended) และคำถามปลายเปิด (Open Ended) ที่ดัดแปลงจากแบบสอบถามสำเร็จรูป DLOQ ของ Marsick และ Watkins โดยแบ่งเป็นขั้นตอน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ทั้งหมด 7 มิติ ตามแบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้, การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการวัดผลการดำเนินงานในระดับขององค์กร ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนการดำเนินงานมิติต่างๆ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบใน 6 ระดับ คือ เกิดขึ้นแทบจะทุกครั้ง เกิดขึ้นบ่อย เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย เกิดขึ้นค่อนข้างน้อย เกิดขึ้นน้อยและแทบจะไม่เกิดขึ้นเลย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย	ระบุให้เป็น 1
เกิดขึ้นน้อย	ระบุให้เป็น 2
เกิดขึ้นค่อนข้างน้อย	ระบุให้เป็น 3
เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย	ระบุให้เป็น 4
เกิดขึ้นบ่อย	ระบุให้เป็น 5

เกิดขึ้นแทบจะทุกครั้ง ระบุให้เป็น 6

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในการทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Test) (George & Paul, 2006:231) ซึ่งค่า แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) สามารถแปลงผลได้ดังนี้

ค่า Alpha มากกว่า 0.9 หมายถึง เกณฑ์อยู่ในระดับดีมาก (Excellent)

ค่า Alpha มากกว่า 0.8 หมายถึง เกณฑ์อยู่ในระดับดี (Good)

ค่า Alpha มากกว่า 0.7 หมายถึง เกณฑ์อยู่ในระดับยอมรับได้ (Acceptable)

ค่า Alpha มากกว่า 0.6 หมายถึง เกณฑ์อยู่ในระดับน่าสงสัย (Questionable)

ค่า Alpha มากกว่า 0.5 หมายถึง เกณฑ์อยู่ในระดับไม่ดี (Poor)

ค่า Alpha น้อยกว่า 0.5 หมายถึง เกณฑ์อยู่ในระดับไม่สามารถยอมรับได้ (Unacceptable)

ตอนที่ 2.2 การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย การดำเนินการที่สำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องการสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนากการเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นที่มีการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรในด้านการวัดผลทางความรู้

ตอนที่ 2.3 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน กับค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามโดยได้พิจารณาความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามแล้ว ลงรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสถิติ (Statistical Package for the Social Science for Windows: SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นจำนวน ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เป็นการให้คะแนนจากการประเมินของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในแต่ละมิติจากการตอบแบบสอบถาม DLOQ โดยแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 335) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{6 - 1}{6} \\ &= 0.83 \end{aligned}$$

การกำหนดเกณฑ์ช่วงคะแนนที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้จัดแบ่งระดับคะแนนแบบอิงเกณฑ์

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับผลการศึกษา
5.18- 6.00	เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง
4.35- 5.17	เกิดขึ้นบ่อย
3.52- 4.34	เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย
2.68- 3.51	เกิดขึ้นค่อนข้างน้อย
1.84- 2.67	เกิดขึ้นน้อย
1.00 - 1.83	เกิดขึ้นน้อย

3. ลักษณะของคำถามเป็นการให้คะแนนการดำเนินการด้านต่างๆ ที่สนับสนุนเพื่อให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หากการดำเนินการในแต่ละคำถามนั้นแทบจะไม่เกิดขึ้นเลย (Almost Never) ให้ระบุเป็น 1 และหากการดำเนินการในแต่ละคำถามเกิดขึ้นแทบจะทุกครั้ง (Almost Always) ให้ระบุเป็น 6 ในแบบสอบถาม ดังภาพที่ 6

Question	Almost Always					Almost Never	
บุคลากรสามารถระบุทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตได้	6	5	4	3	2	1	
	เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง					แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย	

ภาพที่ 6 แสดงตัวอย่างของแบบสอบถาม DLOQ

ที่มา: Marsick & Watkins (2003: 143)

ผลคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม DLOQ ในแต่ละมิติ จะนำมาพล็อตลงในตาราง โดยจะเน้นแสดงค่าเฉลี่ยและทำการเปรียบเทียบความสำคัญในแต่ละมิติของการดำเนินการที่มีความสำคัญเพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน รวมถึงการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร ดังภาพที่ 7

คะแนนเฉลี่ย	มิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้							
	1	2	3	4	5	6	7	
	การสร้างโอกาสในการเรียนรู้สำหรับตนเอง	การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา	การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	การสร้างระบบการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้	การให้อำนาจและบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร	การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้	การวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรด้านการวัดทางความรู้
6								
5.5								
5								
4.5								
4								
3.5								
3								
2.5								
2								
1.5								
1								

ภาพที่ 7 แสดงตารางผลคะแนนเฉลี่ยรวมเปรียบเทียบในแต่ละมิติของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ที่มา: Marsick & Watkins (2003: 149)

4. เปรียบเทียบในแต่ละมิติของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจากตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือสำนักงาน เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้



บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง ฝ่ายบริการ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ และฝ่ายขายและงานวิจัยการตลาด ของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวน 221 คน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางแสดงข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามแบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

ตอนที่ 2.2 การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย การดำเนินการที่สำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องการสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนากการเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีมการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรในด้านการวัดผลทางความรู้

ตอนที่ 2.3 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน กับค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งผลวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	162	73.3
หญิง	59	26.7
รวม	221	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 221 คน จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และเพศผู้หญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 – 30 ปี	39	17.6
31 – 40 ปี	97	43.9
41 – 50 ปี	58	26.2
51 – 60 ปี	27	12.2
รวม	221	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 221 คน จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 มีอายุ 21 – 30 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	34.4
ปริญญาตรี	128	57.9
ปริญญาโท	15	6.8
ปริญญาเอก	2	0.9
รวม	221	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 221 คน จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ระดับปริญญาโท มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และระดับปริญญาเอก มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้างชั่วคราว	66	29.9
เจ้าหน้าที่ระดับต้น	113	51.1
เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	29	13.1
เจ้าหน้าที่ระดับสูง	10	4.5
เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส	3	1.4
รวม	221	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวนตัวผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 221 คน จำแนกตามตำแหน่ง ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้น คิดจำนวน 113 คน เป็นร้อยละ 51.1 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 เจ้าหน้าที่ระดับกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 เจ้าหน้าที่ระดับสูง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	4.5
1 – 3 ปี	40	18.1
4 – 6 ปี	44	19.9
มากกว่า 6 ปี	127	57.5
รวม	221	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 221 คน จำแนกตามอายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 อายุการทำงาน 4 -6 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 อายุการทำงาน 1 – 3 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 – 15,000 บาท	69	31.2
15,001 – 20,000 บาท	112	50.7
20,001 – 25,000 บาท	20	9.0
25,001 – 30,000 บาท	6	2.7
30,001 บาทขึ้นไป	14	6.3
รวม	221	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 221 คน จำแนกตามอัตราเงินเดือน ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 อัตราเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 อัตราเงินเดือน 20,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.0 อัตราเงินเดือน 30,001

บาทขึ้นไป มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ โดยบุคลากรสำนักงาน
เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามแบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins**

1. ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbatch's Alpha)

ตารางที่ 11 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

มิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น (α)	แปลผล
1. การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	6	0.841	ระดับดี
2. การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา	5	0.871	ระดับดี
3. การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	6	0.849	ระดับดี
4. การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้	5	0.837	ระดับดี
5. การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ องค์กร	5	0.854	ระดับดี
6. การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	5	0.862	ระดับดี
7. การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้	5	0.874	ระดับดี
8. การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้	5	0.889	ระดับดี
รวม	42	0.972	ระดับดีมาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาจากวิธีการวัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbatch's Alpha) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของการประเมินองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีค่าความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากค่าแอลฟามีมากกว่า 0.9 โดยค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 และเมื่อพิจารณาในแต่ละมิติ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีทุกมิติ สำหรับการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดในระดับ 0.889 รองลงมามีผลการให้ภาวะผู้นำที่

เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีค่าความเชื่อมั่น 0.874 มิติการสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา มีค่าความเชื่อมั่น 0.871 มิติการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีค่าความเชื่อมั่น 0.862 มิติการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรมีค่าความเชื่อมั่น 0.854 มิติการเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม มีค่าความเชื่อมั่น 0.849 มิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าความเชื่อมั่น 0.841 และมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีค่าความเชื่อมั่น 0.837 ตามลำดับ

2. ตอนที่ 2.2 การรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ในท่าชาฟารีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ในท่าชาฟารีสามารถแสดงผลการประเมินระดับปัจเจกบุคคลดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
1. ภายในองค์กรของท่านมีการเปิดใจพูดคุยถึงปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงาน และตั้งใจที่จะเรียนรู้จากปัญหาเหล่านั้น	0 (0)	10 (4.5)	44 (19.9)	85 (38.5)	72 (32.6)	10 (4.5)	4.13 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.935
2. บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ	0 (0)	6 (2.7)	46 (20.8)	46 (20.8)	55 (24.9)	16 (7.2)	4.13 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.917
3. บุคลากรสามารถระบุทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตได้	0 (0)	8 (3.6)	49 (22.2)	93 (44.3)	55 (24.9)	16 (7.2)	4.05 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.877

ตารางที่ 12 (ต่อ)

การสร้างโอกาสในการ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการ สร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
4. องค์กรได้ใช้เวลาแก่ บุคลากรในการเรียนรู้สิ่ง ต่างๆ	1 (0.5)	8 (3.6)	50 (22.6)	108 (48.9)	47 (21.3)	7 (3.2)	3.96 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)	0.868
5. บุคลากรมองเห็น ปัญหาที่เกิดจากการ ทำงานเป็นโอกาสที่จะ เรียนรู้จากความ ผิดพลาด	3 (1.4)	10 (4.5)	41 (18.6)	103 (46.6)	54 (17.9)	10 (4.5)	4.02 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)	0.958
6. บุคลากรได้รับการ สนับสนุนเงินหรือ ทรัพยากรอื่นๆเพื่อใช้ ในการเรียนรู้	8 (3.6)	16 (7.2)	49 (22.2)	89 (40.3)	51 (23.1)	8 (3.6)	3.83 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)	1.090
ค่าเฉลี่ยรวม							4.02 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.944

จากตารางที่ 12 พบว่า การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.02 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ภายในองค์กรของท่านมีการเปิดใจพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานและตั้งใจที่จะเรียนรู้จากปัญหาเหล่านั้น และบุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ บุคลากรสามารถระบุทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) บุคลากรมองเห็นปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นโอกาสที่จะเรียนรู้จากความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.02) องค์กรได้ใช้เวลาแก่บุคลากรในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และบุคลากรได้รับการสนับสนุนเงินหรือทรัพยากรอื่นๆ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้าน
การสนับสนุนให้มีการชกถามและสนทนา

การสนับสนุนให้มีการ ชกถาม และ สนทนา	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติ ด้านการสนับสนุนให้มีการชกถาม และสนทนา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
7. บุคลากรมีความ จริงจังหรือซื่อตรง ต่อกันในการบอกถึง ผลตอบรับ หรือ ความผิดพลาดที่มี ต่อกันและกัน ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน	3 (1.4)	14 (6.3)	51 (23.1)	88 (39.8)	50 (22.6)	15 (6.8)	3.96 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	1.053
8. บุคลากรรับฟัง ความคิดเห็นของ เพื่อนร่วมงานก่อนที่ จะแสดงความคิดเห็นของ ตนเอง	1 (0.5)	7 (3.2)	53 (24.0)	93 (42.1)	56 (25.3)	11 (5.0)	4.04 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.929
9. บุคลากรสามารถ แสดงความคิดเห็น ของตนเองทั้งหมด รวมทั้งสามารถ สอบถามความ คิดเห็นของคนอื่นได้	0 (0.0)	11 (5.0)	50 (22.6)	91 (41.2)	59 (26.7)	10 (4.5)	4.03 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.936

ตารางที่ 13 (ต่อ)

การสนับสนุนให้มีการ การซักถาม และ สนทนา	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติ ด้านการสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
10. บุคลากร สามารถตั้งคำถาม ต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงานได้อย่าง เต็มที่ โดยไม่ คำนึงถึงตำแหน่ง งานในที่ทำงาน	6 (2.7)	13 (5.9)	57 (25.8)	89 (40.3)	50 (22.6)	6 (2.7)	3.82 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	1.023
11. บุคลากรทุก คนปฏิบัติต่อเพื่อน ร่วมงานด้วยความ เคารพ	2 (0.9)	4 (1.8)	41 (18.6)	111 (50.2)	51 (23.1)	12 (5.4)	4.09 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.885
							3.99 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.965
							ค่าเฉลี่ยรวม	

จากตารางที่ 13 พบว่า การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา อยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.99 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.04) บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองทั้งหมดรวมทั้งสามารถสอบถามความคิดเห็นของคนอื่นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) บุคลากรมีความจริงใจหรือซื่อตรงต่อกันในการบอกถึงผลตอบรับ หรือความผิดพลาดที่มีต่อกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) บุคลากรให้เวลาในการสร้างความไว้วางใจต่อกันและกัน (ค่าเฉลี่ย 3.26) และบุคลากรสามารถ

ตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งงานในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

จากการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีสามารถแสดงผลการประเมินระดับทีมงานดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.	
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง					
	1	2	3	4	5	6			
12. ทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็น	0	(0)	5	46	93	71	6	4.12	0.847
			(2.3)	(20.8)	(42.1)	(32.1)	(2.7)	(เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	
13. ทีมงานปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึง ตำแหน่งงาน วัฒนธรรม หรือความแตกต่าง	3	9	52	91	56	10	3.99	0.979	
	(1.4)	(4.1)	(23.5)	(41.2)	(25.3)	(4.5)	(เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)		
14. ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ (แนวทางปฏิบัติ) ที่จะให้ทำงานได้ดี	0		45	100	59	9	4.07	0.881	
	(0)	8	(20.4)	(45.2)	(26.7)	(4.1)	(เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)		
		(3.6)							

ตารางที่ 14 (ต่อ)

การส่งเสริมการ ร่วมมือกันและ การเรียนรู้เป็นทีม	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	ด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม							
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
15. ทีมงาน ยอมรับและ สามารถ ปรับเปลี่ยน ความคิดของตน ตามผลของการถก แถลงของกลุ่ม หรือข้อเท็จจริงที่ เก็บข้อมูลได้	1 (0.5)	6 (2.7)	44 (19.9)	107 (48.4)	57 (25.8)	6 (2.7)	4.05 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.846
16. ทีมงานได้รับ รางวัลในลักษณะ รางวัลของกลุ่ม เมื่องานนั้นประสบ ความสำเร็จ	8 (0.5)	10 (4.5)	48 (21.7)	91 (41.2)	57 (25.8)	7 (3.2)	3.90 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	1.061
17. ทีมงานมี ความเชื่อมั่นต่อ องค์กรว่าจะ ยอมรับความ คิดเห็นและ ตอบสนองต่อสิ่ง ต่างๆ ที่ทีมงาน ร้องขอ	4 (1.8)	12 (5.4)	44 (20.4)	95 (43.0)	60 (27.1)	5 (2.3)	3.95 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.973
							4.01 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.931
							ค่าเฉลี่ยรวม	

จากตารางที่ 14 พบว่า การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม อยู่ในเกณฑ์ที่เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.01 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็น (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ(แนวทางปฏิบัติ)ที่จะให้ทำงานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) ทีมงานยอมรับและสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนตามผลของการทดลองของกลุ่ม หรือข้อเท็จจริงที่เก็บข้อมูลได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ทีมงานปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึง ตำแหน่งงาน วัฒนธรรม หรือความแตกต่าง (ค่าเฉลี่ย 3.99) ทีมงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าจะยอมรับความคิดเห็นและตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่ทีมงานร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และทีมงานได้รับรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่มเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

จากการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สามารถแสดงผลการประเมินระดับองค์กรดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

การสร้าง กระบวนการรับรู้ และแลกเปลี่ยน การเรียนรู้	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้าน การสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
18. องค์กรท่านมี การสร้างระบบ การวัด ความสามารถของ บุคลากรแต่ละคน เพื่อเปรียบเทียบ ความสามารถใน ปัจจุบันกับ ความสามารถที่ ต้องการในอนาคต	5 (2.3)	11 (5.0)	39 (17.6)	102 (46.2)	58 (26.2)	6 (27)	3.97 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.977

ตารางที่ 15 (ต่อ)

การสร้าง กระบวนการรับรู้ และแลกเปลี่ยน การเรียนรู้	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	ด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้							
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
19. องค์กรใช้การ สื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้ แสดงความคิดเห็นที่ เกี่ยวกับเรื่อง พื้นฐานทั่วไปของ การทำงาน เช่น การปรับปรุง ระบบงาน การ เรียกประชุม	3 (1.4)	12 (5.4)	54 (24.4)	97 (43.9)	49 (22.2)	6 (2.7)	3.88 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.951
20. องค์กรของท่าน ได้สร้างบทเรียน สำหรับการเรียนรู้ ต่างๆ ได้ครอบคลุม กับบุคลากรทุก ระดับภายในองค์กร	3 (1.4)	17 (7.7)	60 (27.1)	95 (43.0)	37 (16.7)	9 (4.1)	3.78 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.994

ตารางที่ 15 (ต่อ)

การสร้าง กระบวนการรับรู้ และแลกเปลี่ยน การเรียนรู้	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ มิติด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
21. องค์กรของท่าน มีการประเมินผล ด้านเวลาและ ทรัพยากรที่ใช้เพื่อ ส่ง บุคลากรเข้ารับ การฝึกอบรม	0 (0)	20 (9.0)	52 (23.5)	98 (44.3)	46 (20.8)	5 (2.3)	3.84 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.935
22. องค์กรของท่าน สนับสนุนให้ บุคลากรสามารถ เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ จำเป็นได้ง่ายและ รวดเร็ว	0 (0)	12 (5.4)	66 (29.9)	101 (45.7)	38 (17.2)	4 (1.8)	3.80 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.851
ค่าเฉลี่ยรวม							3.85 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.942

จากตารางที่ 15 พบว่า การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.85 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรท่านมีการสร้างระบบการวัดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับความสามารถที่ต้องการในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ องค์กรใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงานการเรียกประชุม (ค่าเฉลี่ย 3.88) องค์กรของท่านมีการประเมินผลด้านเวลาและทรัพยากรที่ใช้เพื่อส่ง บุคลากรเข้ารับ การฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 3.84) องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่จำเป็น

ได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) และองค์กรของท่านได้สร้างบทเรียนสำหรับการเรียนรู้ต่างๆ ได้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
23. องค์กรของท่านให้การยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของบุคลากร	2 (0.9)	13 (5.9)	59 (26.7)	103 (46.6)	41 (18.6)	3 (1.4)	3.80 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.887
24. องค์กรให้ทางเลือกแก่พนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย	1 (0.5)	11 (5.0)	43 (19.5)	122 (55.2)	38 (17.2)	6 (2.7)	3.92 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.844
25. องค์กรเชิญชวนให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร	4 (1.8)	14 (6.3)	64 (29.0)	81 (63.7)	54 (24.4)	4 (1.8)	3.81 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.995

ตารางที่ 16 (ต่อ)

การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
26. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้	0	15	56	89	55	6	3.91	0.983
27. องค์กรของท่านให้การสนับสนุนบุคลากรที่สามารถประเมินความเสี่ยงในการบริหารงานขององค์กรได้	1	14	54	91	55	6	3.92	0.942
	(0)	(6.8)	(25.3)	(40.3)	(24.9)	(2.7)	(เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	
	(0.5)	(6.3)	(24.4)	(41.2)	(24.9)	(2.7)	(เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	
ค่าเฉลี่ยรวม							3.87 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.922

จากตารางที่ 16 พบว่า การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างเกิดขึ้นบ่อย โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.87 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรของท่านให้การสนับสนุนบุคลากรที่สามารถประเมินความเสี่ยงในการบริหารงานขององค์กรได้ และองค์กรให้ทางเลือกแก่พนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้

(ค่าเฉลี่ย 3.91) องค์กรเชิญชวนให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และองค์กรของท่านให้การยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
28. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีระบบการคิดจากมุมมองที่เป็นสากล	3 (1.4)	19 (8.6)	45 (20.4)	95 (43.0)	51 (23.1)	8 (3.6)	3.89 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	1.01 8
29. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในการกระบวนการตัดสินใจ	1 (0.5)	13 (5.9)	55 (24.9)	91 (41.2)	52 (23.5)	9 (4.1)	3.94 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.96 1
30. องค์กรของท่านพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร	2 (0.9)	25 (11.3)	46 (20.8)	96 (43.4)	48 (21.7)	4 (1.8)	3.79 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.99 6

ตารางที่ 17 (ต่อ)

การเชื่อมโยงองค์กร ให้เข้ากับ สภาพแวดล้อม	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติ ด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
31. องค์กรของท่าน มีการทำงานร่วมกับ ชุมชนภายนอก เพื่อ สร้างความร่วมมือ กันให้เป็นไปตาม ความต้องการของ ทั้งสองฝ่าย	1 (0.5)	13 (5.9)	56 (25.3)	94 (42.5)	46 (20.8)	11 (5.0)	3.92 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.967
32. องค์กรของท่าน สนับสนุนให้ บุคลากรค้นหา คำตอบจาก หน่วยงานอื่นมาใช้ ในการแก้ไขปัญหา ด้วย	1 (0.5)	18 (8.1)	43 (19.5)	101 (45.7)	56 (25.3)	2 (0.9)	3.90 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.919
							3.89 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.972
							ค่าเฉลี่ยรวม	

จากตารางที่ 17 พบว่า การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.89 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการทำงานร่วมกับชุมชนภายนอก เพื่อสร้างความร่วมมือกันให้เป็นไปตามความต้องการของทั้งสองฝ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.92) องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรค้นหาคำตอบจากหน่วยงานอื่นมาใช้ในการแก้ไขปัญหาด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.90) องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีระบบการคิดจากมุมมองที่

เป็นสากล (ค่าเฉลี่ย 3.89) และองค์กรของท่านพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
33. องค์กรของท่านมีหน้าที่พร้อมจะตอบสนองบุคลากรตามที่ร้องขอเพื่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่ต้องการ	1 (0.5)	14 (6.3)	56 (25.3)	88 (39.8)	57 (25.8)	5 (2.3)	3.91 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.944
34. องค์กรของท่านมีหัวหน้างานที่สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคลากรในเรื่องทิศทางขององค์กร แนวโน้มการทำงาน	3 (1.4)	12 (5.4)	53 (24.0)	99 (44.8)	46 (20.8)	8 (3.6)	3.89 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.962
35. องค์กรมีหัวหน้างานที่มองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3 (1.4)	11 (5.0)	42 (19.0)	114 (51.6)	42 (19.0)	9 (4.1)	3.94 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.930

ตารางที่ 18 (ต่อ)

การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
36. องค์กรมีหน่วยงานที่สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร	3 (1.4)	10 (4.5)	57 (25.8)	84 (38.0)	61 (27.6)	6 (2.7)	3.94 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.973
37. องค์กรมีหัวหน้างานที่เป็นทั้งพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับลูกทีมอย่างทั่วถึง	3 (1.4)	12 (5.4)	46 (20.8)	101 (45.7)	49 (22.2)	10 (4.5)	3.95 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.976
ค่าเฉลี่ยรวม							3.93 (เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย)	0.957

จากตารางที่ 18 พบว่า การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.93 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรมีหัวหน้างานที่เป็นทั้งพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับลูกทีมอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ องค์กรมีหน่วยงานที่สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร และองค์กรมีหัวหน้างานที่มองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.94) องค์กรของท่านมีหน่วยงานที่พร้อมจะตอบสนองบุคลากรตามที่ร้องขอเพื่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และองค์กรของท่านมีหัวหน้างานที่สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคลากรในเรื่องทิศทางขององค์กร แนวโน้มการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

จากการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สามารถแสดงผลการประเมินการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรดังนี้

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้

การดำเนินงานด้าน การวัดผลทาง ความรู้	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติ การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
38. องค์กรได้รับ ความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการดีกว่าปีที่ ผ่านมา	0 (0)	9 (4.1)	52 (23.5)	94 (42.5)	57 (25.8)	9 (4.1)	4.02 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.907
39. องค์กรมีจำนวน ของการให้บริการ ใหม่ๆ มากกว่าปี ที่ผ่านมา	2 (0.9)	10 (4.5)	57 (25.8)	96 (43.4)	44 (19.9)	12 (5.4)	3.93 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.968
40. องค์กรมีอัตรา การนำเทคโนโลยีมา ใช้และมี กระบวนการใช้ ข้อมูลข่าวสารมาก กว่าปีที่ผ่านมา	3 (1.4)	8 (3.6)	48 (21.7)	99 (44.8)	52 (23.5)	11 (5.0)	4.00 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.961

ตารางที่ 19 (ต่อ)

การดำเนินงาน ด้านการวัดผลทาง ความรู้	จำนวน ร้อยละ ของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติ การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	S.D.
	แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย			เกิดขึ้นแทบทุกครั้ง				
	1	2	3	4	5	6		
41. องค์กรมีอัตรา บุคลากรที่มีทักษะ ในการทำงานต่อ บุคลากรทั้งหมด มากกว่าปีที่ผ่านมา	5 (2.3)	10 (4.5)	41 (18.6)	99 (44.8)	60 (27.1)	6 (2.7)	3.98 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	0.977
42. องค์กรมี จำนวนของ บุคลากรที่ได้เรียนรู้ ทักษะใหม่เพิ่ม มากกว่าปีที่ผ่านมา	3 (1.4)	18 (8.1)	44 (19.9)	97 (43.9)	50 (22.6)	9 (4.1)	3.90 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	1.016
ค่าเฉลี่ยรวม							3.97 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	1.525

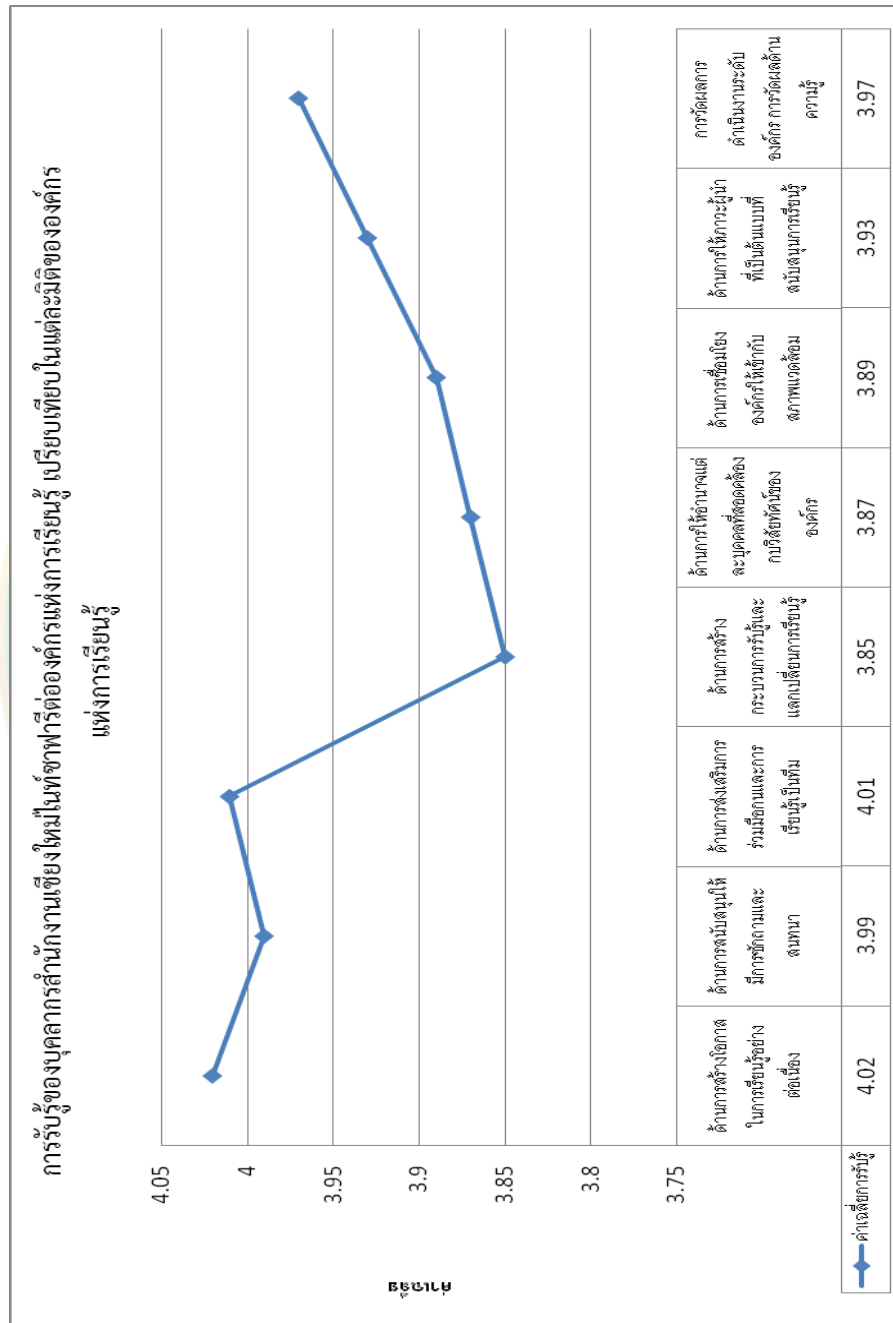
จากตารางที่ 19 พบว่า การประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.97 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการดีกว่าปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ องค์กรมีอัตราคนนำเทคโนโลยีมาใช้และมีกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 4.00) องค์กรมีอัตราบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานต่อบุคลากรทั้งหมดมากกว่าปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.98) องค์กรมีจำนวนของการให้บริการใหม่ๆ มากกว่าปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.93) และองค์กรมีจำนวนของบุคลากรที่ได้เรียนรู้ทักษะใหม่เพิ่มมากกว่าปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และอันดับของการประเมินการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติ
ด้านต่างๆ ของการดำเนินการที่สำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

มิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.02	เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย	1
ด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา	3.99	เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย	3
ด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	4.01	เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย	2
ด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการ เรียนรู้	3.85	เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย	7
ด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ขององค์กร	3.87	เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย	6
ด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม	3.89	เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย	5
ด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการ เรียนรู้	3.93	เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย	

จากตารางที่ 20 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติของ
องค์กรแห่งการเรียนรู้เท่ากับ 3.94 โดยด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุดคือ 4.02 รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.01)
ด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่
สนับสนุนการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย
3.89) ด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.87) และน้อยสุด
คือ ด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ ในส่วนของ
การวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร ด้านการวัดผลด้านความรู้มีค่าเฉลี่ย 3.97

จากค่าเฉลี่ยที่ได้จากแต่ละมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นำมาสร้างกราฟเพื่อเปรียบเทียบ
 ในของการดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน และการวัดผลการ
 ดำเนินงานในระดับองค์กร ดังแสดงในภาพที่ 8



ภาพที่ 8 แสดงผลค่าเฉลี่ยรวมจากการประเมินของบุคลากร
 ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เปรียบเทียบในแต่ละมิติ

จากภาพที่ 8 แสดงให้เห็นค่าเฉลี่ยที่ได้จากการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอยู่ในจุดที่สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนมิติด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้อยู่ในจุดที่ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามระดับ/หมวด

ระดับ/หมวด	มิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ยรวม	
		มิติ	ระดับ/ หมวด
ระดับปัจเจกบุคคล	การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.02 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	4.01 (เกิดขึ้น บ่อย)
		3.99 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	3.85 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)
ระดับทีมงาน	การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	4.01 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)	4.01 (เกิดขึ้น ค่อนข้าง บ่อย)

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ระดับ/หมวด	มิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ยรวม	
		มิติ	ระดับ/หมวด
ระดับองค์กร	การสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้	3.85 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)	
		3.87 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)	3.89 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)
	3.89 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)	3.89 ค่อนข้างบ่อย)	
	3.93 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)		
	การวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร	3.97 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)	3.97 (เกิดขึ้น ค่อนข้างบ่อย)

จากตารางที่ 21 พบว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามระดับ/หมวด เรียงตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ระดับปัจเจกบุคคล และระดับทีมงาน มีเฉลี่ยรวมมากที่สุด คือ 4.01 โดยระดับปัจเจกบุคคล มีการรับรู้ด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมากกว่าด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา

การวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านการวัดผลด้านความรู้

ระดับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ด้านการให้

อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และน้อยที่สุดคือด้านการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

3. ตอนที่ 2.3 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม กับค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งอายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน ต่อการรับรู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในมิติต่างๆ ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีการทดสอบดังนี้

3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามระดับการศึกษา สมมติฐานทางการวิจัย

ระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แตกต่างกัน มีผลการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0: X_1 = X_2 = X_3 = X_4$$

H_1 : มีอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน

โดยที่ X_1 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

X_2 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรี

X_3 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาโท

X_4 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาเอก

ผลการคำนวณหรือการแปรค่า

การพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าทางสถิติ F-test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปสำหรับตัวแปรเดียวเท่านั้น จะพิจารณาค่า Sig. ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ซึ่งมีเงื่อนไข ดังนี้

หาก Sig. (จากตาราง) > ค่าSig. (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) = ยอมรับ H_0

หาก Sig. (จากตาราง) < ค่าSig. (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) = ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 22 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อระดับปัจเจกบุคคล	ระดับการศึกษา				F - Value	Sig.
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก		
มิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง	4.06	4.03	3.66	4.83	2.142	0.096 (ไม่แตกต่าง)
มิติการสนับสนุนให้มีการซักถาม และการสนทนา	4.07	3.96	3.73	4.60	1.322	0.268 (ไม่แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.07 (2)	4.00 (3)	3.70 (4)	4.70 (1)	1.732	0.182 (ไม่แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือระดับการศึกษาปริญญาเอก (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.07) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และน้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับการศึกษามีการรับรู้ต่อระดับปัจเจกบุคคลไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อระดับทีมงาน	ระดับการศึกษา				F - Value	Sig.
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก		
การเสริมสร้างการร่วมมือกันและ การเรียนรู้เป็นทีม	4.11	3.98	3.74	4.33	1.457	0.227 (ไม่แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.11 (2)	3.98 (3)	3.74 (4)	4.33 (1)	1.457	0.227 (ไม่แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือระดับการศึกษาปริญญาเอก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.11) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.98) และน้อยสุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับการศึกษามีการรับรู้ต่อระดับทีมงานไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กร
จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อระดับองค์กร	ระดับการศึกษา				F - Value	Sig.
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก		
การสร้างระบบการรับและการ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้	4.02	3.81	3.28	4.50	5.213	0.002* (แตกต่างกัน)
การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ องค์กร	4.05	3.82	3.37	4.00	4.187	0.007* (แตกต่างกัน)
การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับ สภาพแวดล้อม	4.07	3.81	3.60	4.20	2.569	0.055 (ไม่แตกต่าง)
การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่ สนับสนุนการเรียนรู้	4.04	3.92	3.32	4.30	3.899	0.010* (แตกต่างกัน)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.05 (2)	3.84 (3)	3.39 (4)	4.25 (1)	3.967	0.014 (แตกต่างกัน)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่าการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือระดับการศึกษาปริญญาเอก (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.84) และน้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับการศึกษามีการรับรู้ต่อระดับปัจเจกบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพบว่าการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มิติการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อระดับ ทีมงาน	ระดับ การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)			
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
การสร้างระบบการรับ และการแลกเปลี่ยนการ เรียนรู้	ต่ำกว่า	4.02		0.211*	0.744*	-0.476
	ป.ตรี			(0.045)	(0.000)	(0.359)
	ป.ตรี	3.81	-0.211*		0.535*	-0.688
			(0.045)		(0.008)	(0.184)
	ป.โท	3.28	-0.744*	-0.535*		-1.220*
			(0.000)	(0.008)		(0.026)
	ป.เอก	4.50	0.476	0.688	1.220*	
			(0.359)	(0.184)	(0.026)	
การให้อำนาจแต่ละ บุคคลที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ขององค์กร	ต่ำกว่า	4.05		0.227*	0.677*	0.050
	ป.ตรี			(0.030)	(0.001)	(0.923)
	ป.ตรี	3.82	-0.227*		0.450*	-0.177
			(0.030)		(0.023)	(0.730)
	ป.โท	3.37	-0.677*	-0.450*		-0.627
			(0.001)	(0.023)		(0.247)
	ป.เอก	4.00	-0.050	0.177	0.627	
			(0.923)	(0.730)	(0.247)	

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อระดับ ทีมงาน	ระดับ การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)			
			ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
การให้ภาวะผู้นำที่เป็น ต้นแบบที่สนับสนุนการ เรียนรู้	ต่ำกว่า	4.04		0.121 (0.275)	0.724* (0.001)	-0.255 (0.642)
	ป.ตรี	3.92	-0.121 (0.275)		0.603* (0.004)	-0.377 (0.491)
	ป.โท	3.32	-0.724* (0.001)	-0.603* (0.004)		-0.980 (0.09)
	ป.เอก	4.30	0.255 (0.642)	0.377 (0.491)	0.980 (0.09)	

หมายเหตุ ใช้ : Post Hoc Comparisons LAD Method

* ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติแต่ละมิติในระดับองค์กรที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 9 คู่ ดังนี้

ข้อคำถามของ มิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาโท มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มากกว่าระดับการศึกษาดังกล่าว

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท

ระดับการศึกษาปริญญาเอก มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท

ข้อคำถามของมิติการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาโท มีการรับรู้ต่อมิติการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรมากกว่าระดับการศึกษาดังกล่าว

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อมิติการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท

ข้อความของมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท



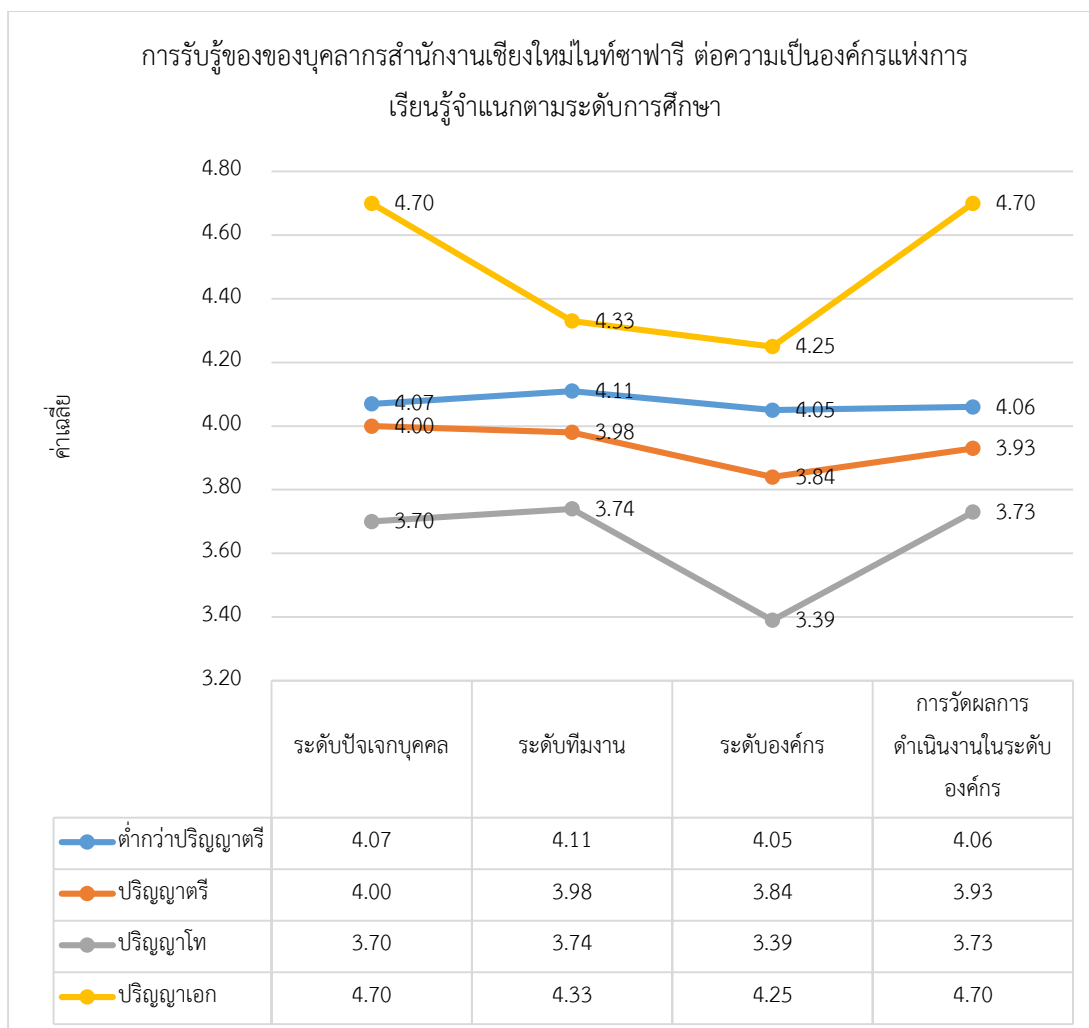
ตารางที่ 26 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อการวัดผล การดำเนินงานในระดับ องค์กร	ระดับการศึกษา				F - Value	Sig.
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก		
การดำเนินงานด้านการวัดผล ทางความรู้	4.06	3.93	3.73	4.70	1.410	0.241 (ไม่แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.06 (2)	3.93 (3)	3.73 (4)	4.70 (1)	1.410	0.241 (แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือระดับการศึกษาปริญญาเอก (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.06) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.93) และน้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับการศึกษามีการรับรู้ต่อระดับที่มิงานไม่แตกต่างกันและการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



ภาพที่ 9 แสดงการรับรู้ของของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตำแหน่งงานสมมติฐานทางการวิจัย

ตำแหน่งงานของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แตกต่างกัน มีผลการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0: X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = X_5$$

H_1 : มีอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน

โดยที่ X_1 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

X_2 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้น

X_3 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับกลาง

X_4 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับสูง

X_5 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส

ผลการคำนวณหรือการแปรค่า

การพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าทางสถิติ F-test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปสำหรับตัวแปรเดียวเท่านั้น จะพิจารณาค่า Sig. ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ซึ่งมีเงื่อนไข ดังนี้

หาก Sig. (จากตาราง) > ค่าSig. (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) = ยอมรับ H_0

หาก Sig. (จากตาราง) < ค่าSig. (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) = ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 27 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจจัยบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปัจจัยบุคคล	ตำแหน่งงาน					F-Value	Sig.
	ลูกจ้าง	เจ้าหน้าที่ระดับต้น	เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	เจ้าหน้าที่ระดับสูง	เจ้าหน้าที่อาวุโส		
	คราว	ชั่วโมง	ชั่วโมง	ชั่วโมง	ชั่วโมง		
มิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.02	4.04	4.09	3.57	4.06	1.047	0.384 (ไม่แตกต่างกัน)
มิติการสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา	4.13	3.93	4.01	3.58	4.07	1.592	0.177 (ไม่แตกต่างกัน)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.08 (1)	3.99 (4)	4.05 (3)	3.58 (5)	4.07 (2)	1.320	0.281 (ไม่แตกต่างกัน)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส (ค่าเฉลี่ย 4.07) เจ้าหน้าที่ระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.05) เจ้าหน้าที่ระดับต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) และน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตำแหน่งงานมีการรับรู้ต่อระดับปัจเจกบุคคลไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

การรับรู้ของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม ระดับทีมงาน	ตำแหน่งงาน					F- Value	Sig.
	ลูกจ้าง ชั่วคราว	เจ้าหน้าที่ ระดับต้น	เจ้าหน้าที่ ระดับ กลาง	เจ้าหน้าที่ ระดับ สูง	เจ้าหน้าที่ ระดับ อาวุโส		
มิติการเสริมสร้าง ร่วมมือกันและ การเรียนรู้เป็นทีม	4.05	4.00	4.10	3.70	3.89	0.681	0.606 (ไม่แตก ต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.05 (2)	4.00 (3)	4.10 (1)	3.70 (5)	3.89 (4)	0.681	0.606 (ไม่แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.05) เจ้าหน้าที่ระดับต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส (ค่าเฉลี่ย 3.89) และน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตำแหน่งงานมีการรับรู้ต่อระดับทีมงานไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามระดับ องค์กร	ตำแหน่งงาน					F- Value	Sig.
	ลูกจ้าง	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่		
	ชั่วคราว	ระดับต้น	ระดับ กลาง	ระดับ สูง	อาวุโส		
มิติการสร้างระบบการรับรู้ และการแลกเปลี่ยนการ เรียนรู้	4.05	4.00	4.10	3.70	3.89	0.960	0.430 (ไม่ แตกต่าง)
การให้อำนาจแต่ละบุคคล ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ขององค์กร	3.96	3.84	3.87	3.64	3.73	0.571	0.684 (ไม่แตกต่าง)
การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้า กับสภาพแวดล้อม	3.99	3.85	3.88	3.66	3.73	0.604	0.660 (ไม่แตกต่าง)
การให้ภาวะผู้นำที่เป็น ต้นแบบที่สนับสนุนการ เรียนรู้	4.05	3.93	3.82	3.60	3.47	1.218	0.304 (ไม่แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.01 (1)	3.91 (3)	3.92 (2)	3.65 (5)	3.71 (4)	0.838	0.520 (ไม่แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กรจำแนกตาม
ตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ
เจ้าหน้าที่ระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.92) เจ้าหน้าที่ระดับต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส
(ค่าเฉลี่ย 3.71) และน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตำแหน่งงานมีการรับรู้ต่อระดับองค์กรไม่แตกต่างกัน และการ
รับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน

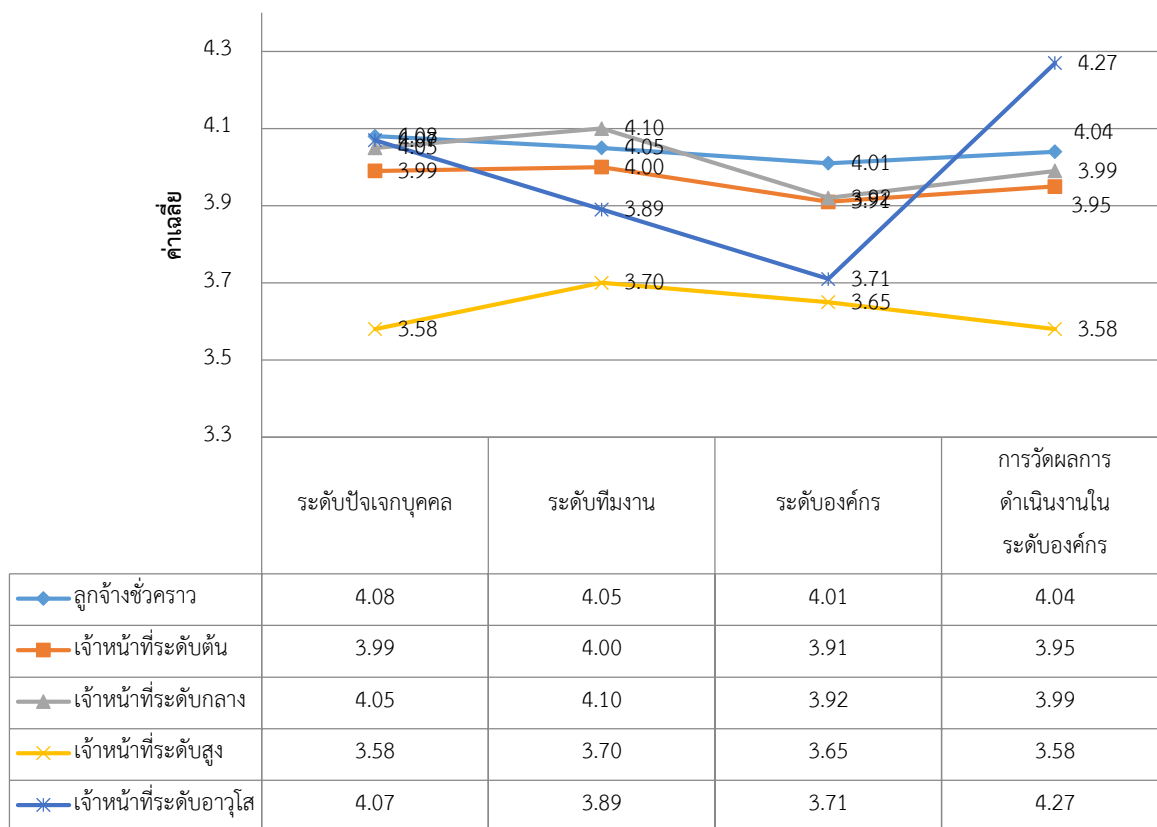
การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามการ วัดผลการดำเนินงาน ในระดับองค์กร	ตำแหน่งงาน					F- Value	Sig.
	ลูกจ้าง ชั่วคราว	เจ้าหน้าที่ ระดับต้น	เจ้าหน้าที่ ระดับ กลาง	เจ้าหน้าที่ ระดับ สูง	เจ้าหน้าที่ อาวุโส		
การดำเนินงานด้านการ วัดผลทางความรู้	4.04	3.95	3.99	3.58	4.27	0.851	0.494 (ไม่แตกต่างกัน)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.04 (2)	3.95 (4)	3.99 (3)	3.58 (5)	4.27 (1)	0.851	0.494 (ไม่แตกต่างกัน)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ลูกจ้างชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.04) เจ้าหน้าที่ระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.99) เจ้าหน้าที่ระดับต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตำแหน่งงานมีการรับรู้ต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรไม่แตกต่างกันและการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การรับรู้ของของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน



ภาพที่ 10 การรับรู้ของของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน

สมมติฐานทางการวิจัย

อายุการทำงานของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีการรับรู้ต่อมิติองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : X_1 = X_2 = X_3 = X_4$$

$$H_1 : \text{มีอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน}$$

โดยที่ X_1 คือค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีอายุการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี

X_2 คือค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีอายุการทำงาน 1 - 3 ปี

X_3 คือค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีอายุการทำงาน 4 - 6 ปี

X_4 คือค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีอายุการทำงาน มากกว่า 6 ปี

ผลการคำนวณหรือการแปลค่า

การพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าทางสถิติ F-test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปสำหรับตัวแปรเดียวเท่านั้น จะพิจารณาค่า Sig. ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ซึ่งมีเงื่อนไข ดังนี้

หาก Sig. (จากตาราง) > ค่าSig. (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) = ยอมรับ H_0

หาก Sig. (จากตาราง) < ค่าSig. (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) = ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 31 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามอายุการทำงาน

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับปัจเจกบุคคล	อายุการทำงาน				F - Value	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	มากกว่า 6 ปี		
มิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.60	4.19	5.06	3.91	3.899	0.010* (แตกต่างกัน)
มิติการสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา	4.50	4.24	4.05	3.85	4.729	0.003* (แตกต่างกัน)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.55 (2)	4.22 (3)	4.56 (1)	3.88 (4)	4.314	0.007* (แตกต่างกัน)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าอายุการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืออายุการทำงาน 4 - 6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.55) อายุการทำงาน 1 - 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.22) และน้อยที่สุดคือ อายุการทำงานมากกว่า 6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับการศึกษามีการรับรู้ต่อระดับปัจเจกบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพบว่าการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และมิติการสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับปัจเจกบุคคล
จำแนกตามอายุการทำงาน

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อระดับ ปัจเจกบุคคล	อายุการ ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)			
			น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	มากกว่า 6 ปี
มิติการสร้างโอกาสในการ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	น้อยกว่า 1 ปี	4.60		0.413 (0.108)	0.543* (0.033)	0.691* (0.004)
	1 - 3 ปี	4.19	-0.413 (0.108)		0.131 (0.408)	0.278* (0.035)
	4 - 6 ปี	4.06	-0.543* (0.033)	-0.131 (0.408)		0.147 (0.245)
	มากกว่า 6 ปี	3.90	-0.691* (0.004)	-0.278* (0.035)	-0.147 (0.245)	
มิติการสนับสนุนให้มีการ ซักถามและการสนทนา	น้อยกว่า 1 ปี	4.50		0.260 (0.320)	0.455 (0.080)	0.650* (0.008)
	1 - 3 ปี	4.24	-0.260 (0.320)		0.195 (0.228)	0.390* (0.004)
	4 - 6 ปี	4.05	-0.455 (0.080)	-0.195 (0.228)		0.195 (0.132)
	มากกว่า 6 ปี	3.85	-0.650* (0.008)	-0.390* (0.004)	-0.195 (0.132)	

หมายเหตุ ใช้ : Post Hoc Comparisons LAD Method

* ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติแต่ละมิติในระดับปัจเจกบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ดังนี้

ข้อความถามของมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 3 คู่ ได้แก่

อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี กับอายุการทำงาน 4 – 6 ปี และอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มากกว่าอายุการทำงานดังกล่าว

อายุการทำงาน 1 – 3 ปี มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

ข้อความถามของมิติการสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้ต่อมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

อายุการทำงาน 1 – 3 ปี มีการรับรู้ต่อมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 33 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อระดับ ทีมงาน	อายุการทำงาน				F - Value	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	มากกว่า 6 ปี		
การเสริมสร้างการร่วมมือกัน และการเรียนรู้เป็นทีม	4.40	4.20	4.12	3.92	2.857	0.038* (แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.40 (1)	4.20 (2)	4.12 (3)	3.92 (4)	2.857	0.007* (แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงาน จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า อายุการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.20) อายุการทำงาน 4 - 6 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และน้อยสุดคือ อายุการทำงานมากกว่า 6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับการศึกษามีการรับรู้ต่อระดับทีมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพบว่าการรับรู้ในแต่ละข้อความถามของแต่ละมิติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติการเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับที่ทีมงานจำแนกตามอายุการทำงาน

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับทีมงาน	อายุการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)			
			น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	มากกว่า 6 ปี
การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	น้อยกว่า 1 ปี	4.40		0.196 (0.420)	0.385 (0.110)	0.478* (0.035)
	1 - 3 ปี	4.20	-0.196 (0.420)		0.189 (0.208)	0.283* (0.024)
	4 - 6 ปี	4.02	-0.385 (0.110)	-0.189 (0.208)		0.094 (0.436)
	มากกว่า 6 ปี	3.92	-0.478* (0.035)	-0.283* (0.024)	-0.094 (0.436)	

หมายเหตุ ใช้ : Post Hoc Comparisons LAD Method

* ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 34 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับทีมงาน จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติแต่ละมิติในระดับทีมงานที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ดังนี้

ข้อคำถามของมิติการเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

อายุการทำงาน 1 - 3 ปี มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 35 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กร
จำแนกตามอายุการทำงาน

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อระดับองค์กร	อายุการทำงาน				F - Value	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	มากกว่า 6 ปี		
การสร้างระบบการรับและการ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้	4.30	4.08	3.93	3.73	3.920	0.009* (แตกต่างกัน)
การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ องค์กร	4.10	4.06	3.92	3.78	1.884	0.133 (ไม่แตกต่าง)
การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับ สภาพแวดล้อม	4.36	4.03	3.90	3.80	2.217	0.08 (ไม่แตกต่าง)
การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบ ที่สนับสนุนการเรียนรู้	4.46	4.14	3.99	3.80	3.975	0.009* (แตกต่างกัน)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.31 (1)	4.08 (2)	3.94 (3)	3.78 (4)	2.999	0.060 (ไม่แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าอายุการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืออายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1 - 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08) อายุการทำงาน 4 - 6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) และน้อยสุดคือ อายุการทำงานมากกว่า 6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละระดับการศึกษามีการรับรู้ต่อระดับองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพบว่าการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร	อายุการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)			
			น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	มากกว่า 6 ปี
การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้	น้อยกว่า 1 ปี	4.30		0.225 (0.384)	0.373 (0.146)	0.574* (0.017)
	1 - 3 ปี	4.08	-0.225 (0.384)		0.148 (0.355)	0.349* (0.009)
	4 - 6 ปี	3.93	-0.373 (0.146)	-0.148 (0.355)		0.201 (0.116)
	มากกว่า 6 ปี	3.73	-0.574* (0.017)	-0.349* (0.009)	-0.201 (0.116)	
การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้	น้อยกว่า 1 ปี	4.46		0.320 (0.238)	0.469 (0.082)	0.663* (0.009)
	1 - 3 ปี	4.14	-0.320 (0.238)		0.146 (0.374)	0.343* (0.014)
	4 - 6 ปี	3.80	-0.469 (0.082)	-0.149 (0.374)		0.194 (0.149)
	มากกว่า 6 ปี	3.80	-0.663* (0.009)	-0.343* (0.014)	-0.194 (0.149)	

หมายเหตุ ใช้ : Post Hoc Comparisons LAD Method

* ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติแต่ละมิติในระดับองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ดังนี้

ข้อคำถามของ มิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้ต่อมิตติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

อายุการทำงาน 1 – 3 ปี มีการรับรู้ต่อมิตติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

ข้อความของมิตติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 คู่ ได้แก่

อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้ต่อมิตติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

อายุการทำงาน 1 – 3 ปี มีการรับรู้ต่อมิตติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 37 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงาน ในระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อการวัดผล การดำเนินงานในระดับ องค์กร	อายุการทำงาน				F - Value	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	มากกว่า 6 ปี		
การดำเนินงานด้านการวัดผล ทางความรู้	4.44	4.13	3.92	3.90	2.086	0.103 (ไม่แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.44 (1)	4.13 (2)	3.92 (3)	3.90 (4)	2.086	0.103 (ไม่แตกต่าง)

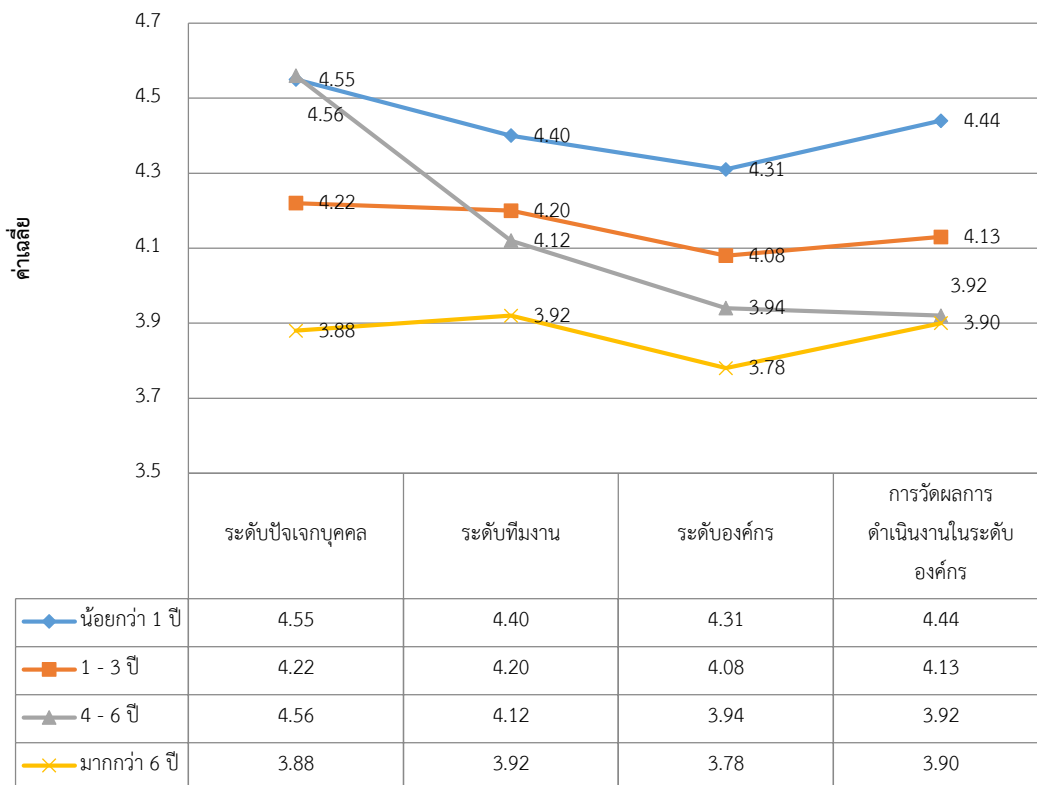
หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าอายุการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืออายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1 – 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.13) อายุการทำงาน 4 – 6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.29) และน้อยสุดคือ อายุการทำงานมากกว่า 6 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละอายุการทำงานมีการรับรู้ต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับ
องค์กรไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่
ระดับ 0.05



การรับรู้ของของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน



ภาพที่ 11 แสดงการรับรู้ของของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน

4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

สมมติฐานทางการวิจัย

อัตราเงินเดือนของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีผลการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0: X_1 = X_2 = X_3 = X_4 = X_5$$

H_1 : มีอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน

โดยที่ X_1 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000

บาท

X_2 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท

X_3 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท

X_4 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

X_5 คือ ค่าเฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ผลการคำนวณหรือการแปลค่า

การพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าทางสถิติ F-test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปสำหรับตัวแปรเดียวเท่านั้น จะพิจารณาค่า Sig. ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ซึ่งมีเงื่อนไข ดังนี้

หาก Sig. (จากตาราง) > ค่าSig. (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) = ยอมรับ H_0

หาก Sig. (จากตาราง) < ค่าSig. (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) = ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 38 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามอัตราเงินเดือน

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ระดับปัจเจกบุคคล	อัตราเงินเดือน					F-Value	Sig.
	10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	30,001 ขึ้นไป		
การสร้างโอกาสในการ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.01	4.08	4.20	3.19	3.70	3.126	0.016* (แตกต่าง)
การสนับสนุนให้มีการ ซักถาม และสนทนา	4.12	3.96	4.10	3.27	3.71	2.252	0.042* (แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.07 (2)	4.02 (3)	4.15 (1)	3.23 (5)	3.71 (4)	2.689	0.029* (ต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับปัจเจกบุคคล จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืออัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.07) อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.02) อัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) และอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละอายุการทำงานมีการรับรู้ต่อระดับปัจเจกบุคคลแตกต่างกัน และการรับรู้ในแต่ละข้อความของแต่ละมิติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับปัจจัยบุคคล
จำแนกตามอัตราเงินเดือน

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อระดับ ปัจจัยบุคคล	อัตรา เงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)				
			10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
การสร้างโอกาสในการ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	10,000 - 15,000 บาท	4.12		-0.065 (0.55)	-0.2188 (0.307)	0.818* (0.008)	0.310 (0.145)
	15,001 - 20,000 บาท	4.08	0.065 (0.555)		-0.123 (0.485)	0.883* (0.004)	0.375 (0.068)
	20,001 - 25,000 บาท	4.20	0.188 (0.307)	0.123 (0.485)		1.006* (0.003)	0.498* (0.049)
	25,001 - 30,000 บาท	3.19	-0.818* (0.008)	-0.883* (0.004)	-1.006* (0.003)		-0.508 (0.151)
	30,001 บาท ขึ้นไป	3.70	-0.310 (0.145)	-0.375 (0.068)	-0.498* (0.049)	0.507 (0.151)	
การสนับสนุนให้มีการ ซักถาม และสนทนา	10,000- 15,000 บาท	4.12		0.152 (0.185)	-0.016 (0.933)	0.849* (0.008)	0.402 (0.067)
	10,000- 15,000 บาท	4.12		0.152 (0.185)	-0.016 (0.933)	0.849* (0.008)	0.402 (0.067)
	15,001- 20,000 บาท	3.96	-0.152 (0.185)		-0.136 (0.454)	0.698* (0.027)	0.250 (0.238)
	20,001- 25,000 บาท	4.10	-0.016 (0.933)	0.136 (0.454)		0.833* (0.017)	0.386 (0.139)
	25,001- 30,000บาท	3.27	-0.849* (0.008)	-0.698* (0.027)	-0.833* (0.017)		-0.448 (0.220)
	30,001 บาท ขึ้นไป	3.71	-0.402 (0.067)	-0.250 (0.238)	-0.386 (0.139)	0.448 (0.220)	

หมายเหตุ ใช้ : Post Hoc Comparisons LAD Method

* ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับปัจจัยบุคคล จำแนกตามอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติแต่ละมิติในระดับปัจจัยบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 คู่ ดังนี้

ข้อความถามของมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 4 คู่ ได้แก่

อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท กับอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท และอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มากกว่าอัตราเงินเดือนดังกล่าว

ข้อความถามของ มิติการสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติการสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติการสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติการสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 40 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงาน
จำแนกตามอัตราเงินเดือน

การรับรู้ของ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีต่อระดับ ทีมงาน	อัตราเงินเดือน					F-Value	Sig.
	10,000 -15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป		
การเสริมสร้าง การร่วมมือกัน และการ เรียนรู้เป็นทีม	4.04	4.01	4.20	3.72	3.76	1.109	0.353 (ไม่แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.04 (2)	4.01 (3)	4.20 (1)	3.72 (5)	3.76 (4)	1.109	0.353 (ไม่แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับทีมงาน จำแนกตาม
อัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืออัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท
(ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) อัตราเงินเดือน
15,001 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.01) อัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ
อัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละอายุการทำงานมีการรับรู้ต่อระดับทีมงานไม่แตกต่างกัน และ
การรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 41 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กร
จำแนกตามอัตราเงินเดือน

การรับรู้ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อระดับองค์กร	อัตราเงินเดือน					F- Value	Sig.
	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป		
การสร้างระบบการ รับและการ แลกเปลี่ยนการ เรียนรู้	3.97	3.83	4.03	3.07	3.59	3.006	0.019* (แตกต่าง)
การให้อำนาจแต่ละ บุคคลที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ของ องค์กร	3.95	3.88	3.99	3.13	3.63	2.274	0.062 (ไม่แตกต่าง)
การเชื่อมโยงองค์กร ให้เข้ากับ สภาพแวดล้อม	3.99	3.89	3.94	3.13	3.63	2.121	0.079 (ไม่แตกต่าง)
การให้ภาวะผู้นำที่ เป็นต้นแบบที่ สนับสนุนการเรียนรู้	4.05	3.95	4.00	2.77	3.53	5.068	0.001* (แตกต่าง)
เฉลี่ย (อันดับ)	3.99 (1)	3.89 (2)	3.99 (1)	3.03 (4)	3.60 (3)	3.117	0.040 (แตกต่าง)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คืออัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.89) อัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.60) และอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละอายุการทำงานมีการรับรู้ต่อระดับองค์กรแตกต่างกัน และการรับรู้ในแต่ละข้อคำถามของแต่ละมิติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

การรับรู้ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อระดับองค์กร	อัตรา เงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)			
			10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท
การสร้างระบบการรับ และการแลกเปลี่ยน การเรียนรู้	10,000- 15,000 บาท	3.97	0.147 (0.190)	-0.056 (0.763)	0.907* (0.004)	0.388 (0.071)
	15,001 - 20,000 บาท	3.83	-0.147 (0.190)	-0.203 (0.253)	0.760* (0.014)	0.241 (0.246)
	20,001 - 25,000 บาท	4.03	0.056 (0.763)	0.203 (0.253)	0.963* (0.005)	0.444 (0.082)
	25,001 - 30,000 บาท	3.07	-0.907* (0.004)	-0.760* (0.014)	-0.963* (0.005)	-0.519 (0.147)
	30,001 บาท ขึ้นไป	3.59	-0.388 (0.071))	-0.241 (0.246)	-0.444 (0.082)	0.519 (0.147)

ตารางที่ 42 (ต่อ)

การรับรู้ของของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อระดับองค์กร	อัตรา เงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)				
			10,000 - 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
การให้ภาวะผู้นำที่เป็น ต้นแบบที่สนับสนุน การเรียนรู้	10,000 - 15,000 บาท	4.05		0.097 (0.399)	0.049 (0.797)	1.283* (0.000)	0.520* (0.019)
	15,001 - 20,000 บาท	3.95	-0.097 (0.399)		-0.048 (0.792)	1.185* (0.000)	0.423* (0.049)
	20,001 - 25,000 บาท	4.00	-0.049 (0.797)	0.048 (0.792)		1.233* (0.001)	0.471 (0.074)
	25,001 - 30,000 บาท	2.77	-1.283* (0.000)	-1.185* (0.000)	-1.233* (0.001)		-0.762* (0.039)
	30,001 บาท ขึ้นไป	3.71	-0.520* (0.019)	-0.423* (0.049)	-0.471 (0.074)	0.762* (0.039)	

หมายเหตุ ใช้ : Post Hoc Comparisons LAD Method

* ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 42 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติแต่ละมิติในระดับองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 9 คู่ ดังนี้

ข้อความคำถามของมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 3 คู่ ได้แก่

อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อมติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีการรับรู้ต่อมติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

ข้อความของมติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 6 คู่ ได้แก่

อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท กับอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท และอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ต่อมติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอัตราเงินเดือนดังกล่าว

อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท กับอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท และอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ต่อมติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอัตราเงินเดือนดังกล่าว

อัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีการรับรู้ต่อมติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ต่อมติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

ตารางที่ 43 แสดงผลการทดสอบ F-test ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงาน ในระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

การรับรู้ของของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการวัดผลการ ดำเนินงานในระดับ องค์กร	อัตราเงินเดือน					F- Value	Sig.
	10,000 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป		
การดำเนินงานด้าน การวัดผลทางความรู้	4.04	3.97	4.25	2.87	3.69	4.248	0.002* (แตกต่างกัน)
เฉลี่ย (อันดับ)	4.04 (2)	3.97 (3)	4.25 (1)	2.87 (5)	3.69 (4)	4.248	0.002* (แตกต่างกัน)

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 พบว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.97) อัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.69) และอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละอายุการทำงานมีการรับรู้ต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรแตกต่างกัน และการรับรู้ในแต่ละข้อความของแต่ละมิติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรจำแนกตามอัตราเงินเดือน

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร	อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย (Sig.)				
			10,000 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้	10,000-15,000 บาท	4.04		0.076 (0.528)	-0.207 (0.299)	1.177* (0.000)	0.358 (0.120)
	15,001 - 20,000 บาท	3.97	-0.076 (0.528)		-0.282 (0.138)	1.101* (0.001)	0.282 (0.204)
	20,001 - 25,000 บาท	4.25	0.207 (0.299)	0.282 (0.138)		1.383* (0.000)	0.564* (0.039)
	25,001 - 30,000 บาท	2.87	-1.177* (0.000)	-1.101* (0.001)	-1.383* (0.000)		-0.819* (0.033)
	30,001 บาทขึ้นไป	3.69	-0.358 (0.120)	-0.282 (0.204)	-0.564* (0.039)	0.819* (0.033)	

หมายเหตุ ใช้ : Post Hoc Comparisons LAD Method

* ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 44 พบว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อมิติแต่ละมิติในการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรที่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 5 คู่ ดังนี้

ข้อความถามของมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 5 คู่ ได้แก่

อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีการรับรู้ต่อมติดการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท กับอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท และอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ต่อมติดการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอัตราเงินเดือนดังกล่าว

อัตราเงินเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้ต่อมติดการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของ Senge ซึ่งมีแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามหลักการพื้นฐาน 5 ประการ ประกอบด้วย ความสามารถเฉพาะตน (Personal Mastery) แบบแผนทางความคิด (Mental Models) วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และความคิดเชิงระบบ (System Thinking) รวมถึงองค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำไปสู่แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ DLOQ ของ Marsick และ Watkins ประกอบด้วย การดำเนินการที่สำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน และการวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรโดยรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ทั้งหมดจำนวน 221 คน และนำผลการศึกษามาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผล

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่

ข้อมูลทั่วไป	ลักษณะข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	162	73.3
อายุ	31 – 40 ปี	97	43.9
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	128	57.9
ระดับตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ระดับต้น	113	51.1
อายุการทำงาน	มากกว่า 6 ปี	127	57.5
อัตราเงินเดือน	15,001 – 20,000 บาท	112	50.7

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.3 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.5 และมีอัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.7

2. ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ตามแบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ใช้คำถามจากแบบสอบถาม DLOQ ในการวัดการรับรู้ต่อมิติขององค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งการดำเนินการในแต่ละข้อคำถามนั้นแทบจะไม่เกิดขึ้นเลย ให้ระบุเป็น (1) เกิดขึ้นน้อย ให้ระบุเป็น (2) เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย ให้ระบุเป็น (3) เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย ให้ระบุเป็น (4) เกิดขึ้นบ่อย ให้ระบุเป็น (5) และเกิดแทบทุกครั้งให้ระบุเป็น (6)

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

จากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา พบว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.972 (Alpha α) และเมื่อพิจารณาในแต่ละมิติ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีทุกมิติ

ตอนที่ 2.2 การรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยรวมทุกมิติเท่ากับ 3.94 ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดในแต่ละมิติได้ ดังนี้

1. การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ภายในองค์กรของท่านมีการเปิดใจพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานและตั้งใจที่จะเรียนรู้จากปัญหาเหล่านั้นและบุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรสามารถระบุทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตได้ และบุคลากรได้รับการสนับสนุนเงินหรือทรัพยากรอื่นๆ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง และบุคลากรสามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งงานในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเสริมเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ (แนวทางปฏิบัติ) ที่จะให้ทำงานได้ดีและและทีมงานได้รับรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่มเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4. การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

ผู้ตอบแบบสอบถามการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า องค์กรท่านมีการสร้างระบบการวัดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับความสามารถที่ต้องการในอนาคต รองลงมาคือ องค์กรใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียกประชุม และองค์กรของท่านได้สร้างบทเรียนสำหรับการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5. การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า องค์กรของท่านให้การสนับสนุนบุคลากรที่สามารถประเมินความเสี่ยงในการบริหารงานขององค์กรได้ และองค์กรให้ทางเลือกแก่พนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ และองค์กรของท่านให้การยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

6. การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม องค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการทำงานร่วมกับชุมชนภายนอก เพื่อสร้างความร่วมมือกันให้ เป็นไปตามความต้องการของทั้งสองฝ่าย และองค์กรของท่านพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

7. การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

ผู้ตอบแบบสอบถามการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า คือ องค์กรมีหัวหน้างานที่เป็นทั้งพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับลูกทีมอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ องค์กรมีหัวหน้างานที่สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร องค์กรมีหัวหน้างานที่มองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และ องค์กรของท่านมีหัวหน้างานที่สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคลากรในเรื่องทิศทางขององค์กร แนวโน้มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

8. การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้

ผู้ตอบแบบสอบถามการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า องค์กรได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการดีกว่าปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ องค์กรมีอัตราการนำเทคโนโลยีมาใช้และมีกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าปีที่ผ่านมา และองค์กรมีจำนวนของบุคลากรที่ได้เรียนรู้ทักษะใหม่เพิ่มมากกว่าปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

9. การรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แบ่งตามระดับ/หมวด

โดยผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 โดยสามารถแสดงรายละเอียดโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยมีการรับรู้มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมากกว่าการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา

ระดับทีมงาน มีการรับรู้มิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

การวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร มีการรับรู้ด้านการวัดผลด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ระดับองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากับ 3.89 โดยมีการรับรู้มิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มากที่สุด รองลงมาคือ มิติการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และการสร้างกระบวนการรับรู้และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ประกอบด้วยระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน กับ การรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยด้านลักษณะบุคคลแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันหรือไม่ (ตารางที่ 46)

ตารางที่ 46 แสดงการรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป	การรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05
ระดับการศึกษา	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในมิติ <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ - การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร - การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้
ตำแหน่งงาน	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
อายุการทำงาน	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในมิติ <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง - การสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา - การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม - การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ - การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้
อัตราเงินเดือน	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในมิติ <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง - การสนับสนุนให้มีการซักถามและการสนทนา - การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ - การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

1. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 4 คู่ โดยพบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และการศึกษาปริญญาเอก มีการรับรู้มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท

การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ โดยพบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท

การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ โดยพบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งการทำงานไม่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ โดยพบว่า อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี อายุการทำงาน 1 -3 ปี และอายุการทำงาน 4 - 6 ปี มีการรับรู้มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ โดยพบว่า อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และอายุการทำงาน 1 -3 ปี มีการรับรู้มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ โดยพบว่า อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และอายุการทำงาน 1 -3 ปี มีการรับรู้มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ โดยพบว่า อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และอายุการทำงาน 1 -3 ปี มีการรับรู้มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 2 คู่ โดยพบว่า อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และอายุการทำงาน 1 -3 ปี มีการรับรู้มากกว่าอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี

4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 4 คู่ โดยพบว่า อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท อัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท และอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

การสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ โดยพบว่า อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีการรับรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 3 คู่ โดยพบว่า พบว่า อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอัตราเงินเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 6 คู่ โดยพบว่า พบว่า อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีการรับรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจำนวน 5 คู่ โดยพบว่า พบว่า อัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท อัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอัตราเงินเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีการรับรู้มากกว่าอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท

อภิปรายผล

1. ข้อมูลการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 47 การแสดงการเปรียบเทียบผลการศึกษาคือความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	การศึกษาครั้งนี้	ขวัญตา บุษยมาศ (2559)	นิชา เสาวเรือง (2556)	ภูรินทร์ ชอยจินดา (2556)
1. มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง	การรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือภายในองค์กรของท่านมีการเปิดใจพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงาน และตั้งใจที่จะเรียนรู้จากปัญหาเหล่านั้น และบุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รองลงมาคือบุคลากรสามารถระบุมุกกษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตได้	ไม่สอดคล้อง	ไม่ สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
2. การสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา	การรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือบุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ รองลงมาคือ บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง	ไม่สอดคล้อง	ไม่ สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
3. การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม	การรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็น รองลงมาคือ ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ(แนวทางปฏิบัติ)ที่จะให้ทำงานได้ดี	ไม่สอดคล้อง	ไม่ สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 47 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	การศึกษาครั้งนี้	ขวัญตา บุษยมาศ (2559)	นิชา เสาวเวียง (2556)	ภูรินทร์ ช้อยจินดา (2556)
4. การสร้างระบบ การรับและการ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้	การรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรท่านมีการสร้างระบบการ วัดความสามารถของบุคลากรแต่ ละคนเพื่อเปรียบเทียบ ความสามารถในปัจจุบันกับ ความสามารถที่ต้องการในอนาคต รองลงมาคือ องค์กรใช้การสื่อสาร แบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้ แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่อง พื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียก ประชุม	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
5. การให้อำนาจแต่ ละบุคคลที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ของ องค์กร	การรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรของท่านให้การสนับสนุน บุคลากรที่สามารถประเมินความ เสี่ยงในการบริหารงานขององค์กร ได้ และองค์กรให้ทางเลือกแก่ พนักงานในการทำงานตามที่ได้รับ มอบหมาย รองลงมาคือ องค์กร เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถ ควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการ ในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วงได้	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง

ตารางที่ 47 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ตอบ แบบสอบถาม	การศึกษาครั้งนี้	ขวัญตา บุษยมาศ (2559)	นิชา เสาวเรียง (2556)	ภูรินทร์ ช้อยจินดา (2556)
6. การเชื่อมโยง องค์กรให้เข้ากับ สภาพแวดล้อม	การรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรของท่านสนับสนุนให้ บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นความ ต้องการของผู้รับบริการ โดยนำ ความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ใน กระบวนการตัดสินใจ รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการทำงานร่วมกับ ชุมชนภายนอก เพื่อสร้างความ ร่วมมือกันให้เป็นไปตามความ ต้องการของทั้งสองฝ่าย	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
7. การให้ภาวะผู้นำที่ เป็นต้นแบบที่ สนับสนุนการเรียนรู้	การรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรมีหัวหน้างานที่เป็นทั้งพี่เลี้ยง และโค้ชให้กับลูกทีมอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ องค์กรมีหัวหน้างานที่ สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงาน ขององค์กรสอดคล้องกับคุณค่าของ องค์กร องค์กรมีหัวหน้างานที่มอง หาโอกาสในการเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่อง	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
8. การดำเนินงาน ด้านการวัดผลทาง ความรู้	องค์กรได้รับความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการดีกว่าปีที่ผ่านมา รองลงมาคือ องค์กรมีอัตราการนำ เทคโนโลยีมาใช้และมีกระบวนการ ใช้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าปีที่ผ่านมา	ไม่สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง	ไม่ได้ ทำการศึกษา ในหัวข้อนี้

จากตารางที่ 47 สามารถอภิปรายผลการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามมิติต่างๆ ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้ ดังนี้

1. การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยในลำดับที่ 1 ของมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ถือว่ามีการเกิดขึ้นค่อยข้างบ่อย พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องภายในองค์กรของท่านมีการเปิดใจพูดคุยถึงปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงาน และตั้งใจที่จะเรียนรู้จากปัญหาเหล่านั้น และบุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 3) ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง และภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 15) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือผู้ตอบแบบสอบถามให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ และสำหรับปัจจัยเฉลี่ยรองลงมาในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรสามารถระบุทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 15) ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง และภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 15) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือบุคลากรมีการรับรู้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นโอกาสที่จะเรียนรู้จากความผิดพลาดดังกล่าว

2. การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยในลำดับที่ 3 ของมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ถือว่ามีการเกิดขึ้นค่อยข้างบ่อย พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องบุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 20) และผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 20) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือบุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 8) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือพนักงานสร้างความไว้วางใจต่อกันและกัน และสำหรับปัจจัยเฉลี่ยรองลงมาในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 8) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือบุคลากรมีความจริงใจ ซื่อตรงต่อกันใจการบอกถึงผลตอบรับหรือข้อผิดพลาดที่มีต่อกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 15) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือพนักงานสร้างความไว้วางใจต่อกันและกัน และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 15) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือพนักงานทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ

3. การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยในลำดับที่ 2 ของมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ถือว่ามีการเกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 4) และผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 20) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือทีมงานให้ความสำคัญต่อเครื่องมือวิธีการ (แนวทาง) ที่จะทำให้ที่ทำงานได้ดีมากขึ้น และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 4) มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่องานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันและแนวทางที่ดีของการทำงานเป็นทีม และสำหรับปัจจัยเฉลี่ยรองลงมาในการศึกษาคั้งนี้คือ ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ (แนวทางปฏิบัติ) ที่จะให้ทำงานได้ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 5) มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือทีมงานปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของตำแหน่ง หรือวัฒนธรรมใดๆ ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 9) มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือทีมงานยอมรับและสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนตามผลงานของการถกแถลงของกลุ่มหรือข้อเท็จจริงที่เก็บข้อมูลได้ และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 89) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือทีมงานยอมรับและสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนต่อเมื่อพบว่าความคิดนั้นขัดแย้งกับข้อเท็จจริงหรือมติของกลุ่ม

4. การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยในลำดับที่ 7 ของมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ถือว่ามีการเกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย พบว่าปัจจัยย่อยเรื่ององค์กรท่านมีการสร้างระบบการวัดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับความสามารถที่ต้องการในอนาคต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 8) ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 8) และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 8) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือองค์กรใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียกประชุม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 11) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือองค์กรมีการปรับฐานข้อมูลด้านความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 5) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ

องค์กรใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียกประชุม และ ผลการศึกษา ภูรินทร์ ช่อยจินดา (2556: 14) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือธนาคาร มีการประเมินผลด้านเวลาและทรัพยากรที่ใช้จากการส่งพนักงานไปฝึกอบรม

5. การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยในลำดับที่ 6 ของมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ถือว่ามีการเกิดขึ้นค่อนข้างน้อย พบว่าปัจจัยย่อยเรื่ององค์กรของท่านให้การสนับสนุนบุคลากรที่สามารถประเมินความเสี่ยงในการบริหารงานขององค์กรได้ และองค์กรให้ทางเลือกแก่พนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 4) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือองค์กรสร้างแนววิสัยทัศน์ที่ครอบคลุมทุกระดับและทุกตำแหน่ง ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 4) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรให้ยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของพนักงาน และผลการศึกษาภูรินทร์ ช่อยจินดา (2556: 8) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ และสำหรับปัจจัยเฉลี่ยรองลงมาในการศึกษาคั้งนี้คือ องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 8) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ องค์กรเชิญชวนให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ และผลการศึกษา ภูรินทร์ ช่อยจินดา (2556: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือธนาคารให้การยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของพนักงาน

6. การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยในลำดับที่ 5 ของมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ถือว่ามีการเกิดขึ้นค่อนข้างน้อย พบว่าปัจจัยย่อยเรื่ององค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 5) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือองค์กรพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรมของ

บุคลากร ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 9) และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือองค์กรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมุ่งเน้นที่ความต้องการของผู้บริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในการกระบวนการตัดสินใจ และสำหรับปัจจัยเฉลี่ยรองลงมาในการศึกษาคั้งนี้คือ องค์กรของท่านมีการทำงานร่วมกับชุมชนภายนอก เพื่อสร้างความร่วมมือกันให้เป็นไปตามความต้องการของทั้งสองฝ่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือองค์กรช่วยให้บุคลากรสามารถใช้ชีวิตอย่างสมดุลทั้งเรื่องงานและครอบครัว ผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง (2556: 9) และผลการศึกษาภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือองค์กรพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรมแลจริยธรรมของพนักงาน

7. การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยในลำดับที่ 4 ของมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ถือว่ามีการเกิดขึ้นค่อนข้างบ่อย พบว่าปัจจัยย่อยเรื่ององค์กรมีหัวหน้างานที่เป็นทั้งพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับลูกทีมอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือองค์กรมีหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ที่สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานของหน่วยงานสอดคล้องกับองค์กร ผลการศึกษานิชา เสาวเวียง (2556: 9) มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรมีหัวหน้างานที่พร้อมจะตอบสนองพนักงานตามที่ร้องขอเพื่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่ต้องการ และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือองค์กรมีหัวหน้างานที่สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานของธนาคารสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร และสำหรับปัจจัยเฉลี่ยรองลงมาในการศึกษาคั้งนี้คือ มีสองหัวข้อย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ องค์กรมีหัวหน้างานที่มองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และองค์กรมีหัวหน้างานที่สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือผลการศึกษา นิชา เสาวเวียง และภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 9) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ มีสามหัวข้อย่อยที่เท่ากัน ได้แก่ องค์กรมีหัวหน้าที่ทำการฯที่เป็นพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับลูกทีมทุกคนอย่างทั่วถึง องค์กรมีหัวหน้าที่ทำการฯที่สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ และองค์กรมีหัวหน้าที่ทำการฯที่มองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

8. การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ถือว่ามีการเกิดขึ้นค่อยข้างบ่อย พบว่าปัจจัยย่อยเรื่ององค์กรได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการดีกว่าปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 11) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือองค์กรมีจำนวนบุคลากรที่ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา ผลการศึกษา นิชา เสาวเรียง (2556: 11) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พนักงานมีอัตราการนำเทคโนโลยีมาใช้และมีกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าปีที่ผ่านมา และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 11) และสำหรับปัจจัยเฉลี่ยรองลงมาในการศึกษาคั้งนี้ คือองค์กรมีอัตราการนำเทคโนโลยีมาใช้และมีกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าปีที่ผ่านมา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 11) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือองค์กรมีรูปแบบการให้บริการแบบใหม่หรือมีจำนวนรูปแบบการให้บริการแบบใหม่หรือมีการขยายพื้นที่การให้บริการมากกว่าปีที่ผ่านมา ผลการศึกษา นิชา เสาวเรียง (2556: 11) และผลการศึกษา ภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 11) ที่มีการรับรู้ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือองค์กรมีจำนวนบุคลากรที่ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา

9. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

9.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้น เมื่อมีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งงานต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยมิติของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำนวน 7 มิติ และการวัดผลการดำเนินงานด้านการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ รวมเป็น 8 หัวข้อ โดยใช้ F – test พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 11) ที่ทำการศึกษการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของที่ทำการศึกษาไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตามตำแหน่งงานมีความแตกต่างกัน และภูรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 2) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่ ที่พบว่ามีความแตกต่างกัน

9.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี เมื่อมีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง

งานต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยมิติของความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวน 7 มิติ และการวัดผลการดำเนินงานด้านการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ รวมเป็น 8 หัวข้อ โดยใช้ F - test พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการ ชักถามและการสนทนา และพบว่าบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุด และอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี มี ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าอายุการทำงานถือเป็น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 15) ที่ทำการศึกษาระเบียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของที่ทำ การไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ในมิติการสนับสนุนให้มีการชักถามและสนทนา การส่งเสริมการร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ขององค์กรการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำเป็นต้นแบบที่สนับสนุนการ เรียนรู้ และการวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กรด้านความรู้ และภุรินทร์ ข่อยจินดา (2556: 15) ที่ ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานธนาคารออมสินสาขาใน สำนักงานเขตเชียงใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ต่างกัน ใน มิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กรทางการ วัดผลด้านการเงิน

9.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท เมื่อมีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรจำแนกตาม อัตราเงินเดือนต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบไปด้วยมิติของความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้จำนวน 7 มิติ และการวัดผลการดำเนินงานด้านการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ รวม เป็น 8 หัวข้อ โดยใช้ F - test พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การให้ภาวะผู้นำที่เป็น ต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ และพบว่าบุคลากร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีอัตราเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุด และอัตราเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อ ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าอัตราเงินเดือนถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มี ความสัมพันธ์ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญตา เสมอเชื้อ (2559: 15) ที่ทำการศึกษาระเบียบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของที่ทำ การไปรษณีย์ใน

จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และภูริ นทร์ ช่อยจินดา (2556: 15) ที่ทำการศึกษารื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดย พนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อความเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงาน เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยเรียงลำดับตามมิติ การรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยจำแนกตามระดับ/ หมวด โดยเรียงลำดับจากระดับ/หมวด ที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด คือระดับปัจเจกบุคคล และระดับ ทีมงาน รองลงมาคือการวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร และระดับองค์กร ตามลำดับ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจำแนกตามมิติของ องค์กรแห่งการเรียนรู้และการวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร โดยข้อความแต่ละมิติที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด ได้แก่
 - 3.1 ภายในองค์กรของท่านมีการเปิดใจพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานและ ตั้งใจที่จะเรียนรู้จากปัญหาเหล่านั้น
 - 3.2 บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ
 - 3.3 บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ
 - 3.4 ทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็น
 - 3.5 องค์กรท่านมีการสร้างระบบการวัดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อ เปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับความสามารถที่ต้องการในอนาคต
 - 3.6 องค์กรให้ทางเลือกแก่พนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 3.7 องค์กรของท่านให้การสนับสนุนบุคลากรที่สามารถประเมินความเสี่ยงในการ บริหารงานขององค์กรได้
 - 3.8 องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ
 - 3.9 องค์กรมีหัวหน้างานที่เป็นทั้งพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับลูกทีมอย่างทั่วถึง
 - 3.10 องค์กรได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการดีกว่าปีที่ผ่านมา

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจำแนกตามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้และการวัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร โดยข้อคำถามแต่ละมิติที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่

- 4.1 บุคลากรได้รับการสนับสนุนเงินหรือทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการเรียนรู้
- 4.2 บุคลากรสามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งงานในที่ทำงาน
- 4.3 ทีมงานได้รับรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่มเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จ
- 4.4 องค์กรของท่านได้สร้างบทเรียนสำหรับการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร

- 4.5 องค์กรเชิญชวนให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร
- 4.6 องค์กรของท่านพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร

4.7 องค์กรของท่านมีหัวหน้างานที่สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคลากรในเรื่อง ทิศทางขององค์กร แนวโน้มการทำงาน

4.8 องค์กรมีจำนวนของบุคลากรที่ได้เรียนรู้ทักษะใหม่เพิ่มมากกว่าปีที่ผ่านมา

5. ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่า ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยระดับการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าอายุการทำงานช่วงอื่น ในมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและข้อคำถามที่มีมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

6. ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

7. อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยอายุการทำงาน 4 – 6 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าอายุการทำงานช่วงอื่น ในมิติมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

8. อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี พบว่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยอัตราเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าอัตราเงินเดือนช่วงอื่น ในมิติการสร้างโอกาสใน

การเรียนรู้อย่าง โดยข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมีติกรสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยน การเรียนรู้ มีข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงาน เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในการพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ดังต่อไปนี้

1. มิติกรสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

องค์กรควรมีการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อมิติกรสร้างโอกาสในการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรควรมีการพิจารณาในเรื่องบุคลากรได้รับการสนับสนุนเงินหรือทรัพยากร อื่นๆ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ เนื่องจากมีบุคลากรที่มีการรับรู้ในมิติด้านการสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง น้อยมาก และภายในองค์กรมีการเปิดใจพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานและตั้งใจที่จะ เรียนรู้จากปัญหาเหล่านั้น รวมไปถึงในเรื่องของบุคลากรมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการ เรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรมีการพัฒนาต่อไป เพื่อที่บุคลากรในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ ซาฟารีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

2. การสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา

องค์กรควรมีการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อมิติกรสนับสนุนให้มีการซักถาม และสนทนา โดยองค์กรควรมีการพิจารณาในเรื่องของการให้บุคลากรสามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งงานในที่ทำงาน เช่นการเปิดให้มี ช่องทางการ ถาม –ตอบปัญหาต่างๆ หรือข้อสงสัยและเสนอแนะ เช่นตั้งกล่องรับ และจัดทำเว็บไซต์ ถาม – ตอบข้อสงสัยและข้อเสนอแนะ เนื่องจากมีบุคลากรที่มีการรับรู้ในมิติด้านการสนับสนุนให้มีการ ซักถาม และสนทนาน้อยมาก ในส่วนเรื่องของการที่บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความ เคารพนั้นเป็นสิ่งที่บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีการดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้ว เพื่อที่บุคลากรในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

3. การเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

องค์กรควรมีการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อมิติการเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม โดยองค์กรควรมีการมอบรางวัลให้แก่ทีมงานที่ได้รับรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่มเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จเนื่องจากมีบุคลากรที่มีการรับรู้ในมิติด้านการเสริมสร้างการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีมน้อยมาก องค์กรควรมีการพูดคุย สอบถาม ปรีกษา ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในด้านต่างๆ และรับฟังความคิดเห็นเพื่อเป็นการพิจารณาแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดและเป็นการเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากมีบุคลากรที่มีการรับรู้ในมิติด้านการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีมและการที่ทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็นนั้น เป็นสิ่งที่บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีการดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อที่บุคลากรในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

4. การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

องค์กรควรมีการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อมิติการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ โดยองค์กรควรมีการพิจารณาในเรื่อง ของการที่องค์กรได้มีการสร้างบทเรียนสำหรับการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในเรื่องของงาน เนื่องจากมีบุคลากรที่มีการรับรู้ในมิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ น้อยมาก ในส่วนของเรื่องที่องค์กรมีการสร้างระบบการวัดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับความสามารถที่ต้องการในอนาคตเป็นสิ่งที่บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีการดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อที่บุคลากรในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

5. การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

องค์กรควรมีการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อมิติการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยองค์กรให้การยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆของบุคลากร ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการนำเสนอความคิด ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ภายในองค์กร เนื่องจากบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีการรับรู้ในมิติการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรน้อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนองค์กรให้ทางเลือกแก่พนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และองค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรที่สามารถประเมินความเสี่ยงในการ

บริหารงานขององค์กรได้ดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อที่บุคลากรในสำนักงาน เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

6. การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

องค์กรควรมีการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อมิติการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับ สภาพแวดล้อม โดยองค์กรควรพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานคุณธรรมและ จริยธรรมของบุคลากรเนื่องจากบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีมีการรับรู้้อยู่ส่วน องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของ ผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจได้ดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อที่ บุคลากรในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

7. การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

องค์กรควรมีการสร้างการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อมิติการให้ภาวะผู้นำที่เป็น ต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ โดยองค์กรมีหัวหน้างานที่สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคลากรในเรื่อง ทิศทางขององค์กร แนวโน้มการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจาก มีบุคลากรที่มีการรับรู้ในมิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้้อยู่ส่วน ในส่วน ของการที่องค์กรมีหัวหน้างานที่เป็นทั้งพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับลูกทีมอย่างทั่วถึงได้ดำเนินการได้เป็น อย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อที่บุคลากรในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ที่ยั่งยืน

8. การดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้

องค์กรควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการดำเนินงานด้านการวัดผลทางความรู้ โดย องค์กรควรส่งเสริมความรู้ทักษะใหม่ๆในการทำงานให้แก่บุคลากรมากกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจาก บุคลากรมีการรับรู้้อยู่ส่วนในประเด็นดังกล่าว ส่วนในด้านของความพึงพอใจจากผู้มารับการบริการ นั้นได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อที่บุคลากรในสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

บรรณานุกรม

- ขวัญตา เสมอเชื้อ. 2559. การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของที่ทำการไปรษณีย์ใน
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เจษฎา นกน้อย และคณะ. 2552. นานาทรศนะการจัดการการเรียนรู้และการสร้างองค์กรแห่ง
การเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- ซ์ชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2548. การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นิชา เสาวเวียง. 2556. การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย (เขต 1 ภาค 1). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุษยมาศ สิทธิพันธ์. 2559. ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนมัธยมศึกษาใน
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปราณี ศรีทอง. 2558. ศักยภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานการประปา
นครหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธิตินาถ พลอยอุ้งศรี. 2554. การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภูรินทร์ ช่อยจินดา. 2556. การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพนักงานธนาคาร
ออมสิน สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุรพร ศุภรัตน์. 2552. องค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศูนย์บริการวิชาการ. 2558. การจัดทำแผนธุรกิจ. ใน รายงาน
ฉบับสมบูรณ์โครงการจัดทำแผนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)
ระยะเวลา 5 ปี (ปีงบประมาณ 2558-2562). หน้า 1-10. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี. 2560. ประวัติสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา www.chiangmainightsafari.com (4 เมษายน 2560).

- สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. 2561. **รายชื่อผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน).** เชียงใหม่: สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน).
- สำนักบริหารงานกลาง งานประชาสัมพันธ์. 2558. **คู่มือประชาชนของสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน).** เชียงใหม่: สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน).
- ศิริวรรณ แก้วจันดา. 2555. **องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Laerning Qrganization).** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.gotoknow.org/LaerningQrganization (24 เมษายน 2560).
- อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. 2550. **การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท.** นครปฐม: เพชรเกษมพรินต์ติ้ง กรุ๊ป.
- อัญชลีพร หล่อสุวรรณกุล. 2554. **การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Jamali, D; Sidani, Y. & Zouein, C. 2009. The Learning Organization: Tracking Progress in a Developing Country; A Comparative Analysis Using the DLOQ. **The Learning Organization**, 16(2), 105-111.
- Marquardt, M. J. & Reynold, A. 1994. **The Global Learning Organization.** New York: Irwin.
- Marsick, V. J. & Watkins, K. E. 2003. Demonstrating the Value of an Organization's Learning Culture: The Dimensions of the Learning Organization Questionnaire. **Advance in Developing Human Resource**, 5(2), 132-151.
- Stewart, T. 1997. **Intellectual capital: The new wealth of organizations.** New York: Doubleday.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลัง สุตบรรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ เรื่องการประเมิน ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ข้อมูลต่างๆที่ได้ จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์และเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานหรือในด้านส่วนต่อของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจาก ท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็น หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ซึ่ง คำตอบของท่านสำคัญอย่างยิ่งเพื่อจะใช้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้เท่านั้น

ข้อแนะนำ

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดย บุคลากรสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างของสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ในช่องว่าง ตามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง มากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 21 – 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ระดับตำแหน่ง

1. ลูกจ้างชั่วคราว 2. เจ้าหน้าที่ระดับต้น
3. เจ้าหน้าที่ระดับกลาง 4. เจ้าหน้าที่ระดับสูง
4. เจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส

5. อายุการทำงาน

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 - 3 ปี
3. 4 - 6 ปี 4. มากกว่า 6 ปี

6. อัตราเงินเดือน

1. 10,000 -15,000 บาท 2. 15,001 - 20,000 บาท
3. 20,001 - 25,000 บาท 4. 25,001 - 30,000 บาท
5. 30,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร
สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ตามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง
มากที่สุด ข้อละ 1 คำตอบ

ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	แทบจะทุกครั้ง แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย					
	6	5	4	3	2	1
ข้อมูลระดับปัจเจกบุคคล						
1. ภายในองค์กรของท่านมีการเปิดใจพูดคุยถึง ปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงาน และตั้งใจที่จะ เรียนรู้จากปัญหาเหล่านั้น						
2. บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการ เรียนรู้สิ่งต่างๆ						

ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	แทบจะทุกครั้ง แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย					
	6	5	4	3	2	1
3. บุคลากรสามารถระบุทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตได้						
4. องค์กรได้ให้เวลาแก่บุคลากรในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ						
5. บุคลากรมองเห็นปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นโอกาสที่จะเรียนรู้จากความผิดพลาด						
6. บุคลากรได้รับการสนับสนุนเงินหรือทรัพยากรอื่นๆเพื่อใช้ในการเรียนรู้						
7. บุคลากรมีความจริงใจหรือเชื่อตรงต่อกันในการบอกถึงผลตอบรับหรือความผิดพลาดที่มีต่อกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน						
8. บุคลากรรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง						
9. บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองทั้งหมด รวมทั้งสามารถสอบถามความคิดเห็นของคนอื่นได้						
10. บุคลากรสามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งงานในที่ทำงาน						
11. บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ						
ข้อมูลระดับทีมงาน						
12. ทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็น						
13. ทีมงานปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง ตำแหน่งงาน วัฒนธรรม หรือ ความแตกต่าง						

ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	แทบจะทุกครั้ง แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย					
	6	5	4	3	2	1
14. ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ (แนวทางปฏิบัติ) ที่จะให้ทำงานได้ดี						
15. ทีมงานยอมรับและสามารถปรับเปลี่ยนความคิด ของตนตามผลของการถกแถลงของกลุ่มหรือ ข้อเท็จจริงที่เก็บข้อมูลได้						
16. ทีมงานได้รับรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่ม เมื่องานนั้นประสบความสำเร็จ						
17. ทีมงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าจะยอมรับ ความคิดเห็นและตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่ทีมงาน ร้องขอ						
ข้อมูลระดับองค์กร						
18. องค์กรท่านมีการสร้างระบบการวัด ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อ เปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับ ความสามารถที่ต้องการในอนาคต						
19. องค์กรใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิด โอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดง ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการ ทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียก ประชุม						
20. องค์กรของท่านได้สร้างบทเรียนสำหรับการ เรียนรู้ต่าง ๆ ได้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกระดับ ภายในองค์กร						
21. องค์กรของท่านมีการประเมินผลด้านเวลาและ ทรัพยากรที่ใช้เพื่อส่ง บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม						
22. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรสามารถ เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นได้ง่ายและรวดเร็ว						

ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	แทบจะทุกครั้ง แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย					
	6	5	4	3	2	1
23. องค์กรของท่านให้การยอมรับในความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆของบุคลากร						
24. องค์กรให้ทางเลือกแก่บุคลากรในการทำงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย						
25. องค์กรเชิญชวนให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อ วิสัยทัศน์ขององค์กร						
26. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถควบคุม ทรัพยากรต่างๆที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งาน สำเร็จลุล่วงได้						
27. องค์กรของท่านให้การสนับสนุนบุคลากรที่ สามารถประเมินความเสี่ยงในการบริหารงานของ องค์กรได้						
28. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีระบบ การคิดจากมุมมองที่เป็นสากล						
29. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรทุกคน มุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำ ความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการ ตัดสินใจ						
30. องค์กรของท่านพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจาก การตัดสินใจบนพื้นฐานคุณธรรมและจริยธรรมของ บุคลากร						
31. องค์กรของท่านมีการทำงานร่วมกับชุมชน ภายนอก เพื่อสร้างความร่วมมือกันให้เป็นไปตาม ความต้องการของทั้งสองฝ่าย						
32. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรค้นหา คำตอบจากหน่วยงานอื่นมาใช้ในการแก้ไขปัญหา ด้วย						

ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากร สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี	แทบจะทุกครั้ง แทบจะไม่เกิดขึ้นเลย					
	6	5	4	3	2	1
33. องค์กรของท่านมีหน้าที่พร้อมจะตอบสนองบุคลากรตามที่ร้องขอเพื่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่ต้องการ						
34. องค์กรของท่านมีหัวหน้างานที่สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคลากรในเรื่องทิศทางขององค์กร แนวโน้มการทำงาน						
35. องค์กรมีหัวหน้างานที่มองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง						
36. องค์กรมีหน้าที่สร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร						
37. องค์กรมีหัวหน้างานที่เป็นทั้งพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับลูกทีมอย่างทั่วถึง						
ข้อมูลการวัดผลทางความรู้ในระดับองค์กร						
38. องค์กรได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการดีกว่าปีที่ผ่านมา						
39. องค์กรมีจำนวนของการให้บริการใหม่ๆ มากกว่าปีที่ผ่านมา						
40. องค์กรมีอัตราการนำเทคโนโลยีมาใช้และมีกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าปีที่ผ่านมา						
41. องค์กรมีอัตราบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานต่อบุคลากรทั้งหมดมากกว่าปีที่ผ่านมา						
42. องค์กรมีจำนวนของบุคลากรที่ได้เรียนรู้ทักษะใหม่เพิ่มมากกว่าปีที่ผ่านมา						

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ***





ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

บรรณานุกรม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวกนกพร ศรีวิสัย	
เกิดเมื่อ	20 กุมภาพันธ์ 2532	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2554	ปริญญาตรี สาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่
	พ.ศ. 2549	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเทพดินทร์วิทยา จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2554-2556	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) สำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน)

