

อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา: การทบทวนวรรณกรรม

The Influence of Organizational Citizenship Behavior towards Organizational Learning Culture of Academics in Higher Education Institutions in Songkhla Province: A review of the literature.

ธีรพร ทองชะโชค¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร และเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร วิธีการศึกษานานวิจัยเรื่องนี้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์เอกสารนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร โดยองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และองค์ประกอบของวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มขีดความสามารถ การเรียนรู้ของทีม การสนทนาและการสอบถาม และระบบที่ถูกต้อง การเชื่อมต่อระบบ และการให้เป็นผู้นำ ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากการศึกษานี้เป็นแบบจำลองซึ่งต้องดำเนินการศึกษาในเชิงประจักษ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวสำหรับงานวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กร วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร อาจารย์มหาวิทยาลัย

¹ อ.ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา 90000 ประเทศไทย

Abstract

The purpose of this study was to study concept and theory related to identification of organizational citizenship behavior elements and organizational learning culture elements and investigate the relationship between the organizational citizenship behavior and organizational learning culture. Concerning the study's methods, a review of related literature and an analysis of relevant documents were used. The reports were presented using analytical description. The result of this study revealed that the organizational citizenship behavior had directly affected organizational learning culture. Also, it showed that the organizational citizenship behavior's elements were the altruism, courtesy, conscientiousness, civic virtue and sportsmanship. Pertaining to the elements of the organizational learning culture, they consisted of Continuous Learning, Empowerment, Team Learning, Dialogue and Inquiry, Embedded System, System Connection and Provide Leadership. This model addressed a further empirical study needed to be researched in order to verify the relationship of the construction.

Keywords: Organizational citizenship behavior, Organizational learning culture, Academics in Higher Education Institutions

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นสูงที่มีภารกิจหลักในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2553 ก) ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศให้มีคุณภาพ สามารถเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมสามารถรับใช้สังคมและประเทศชาติได้ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันภายใต้กระแสของการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างยั่งยืน

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการที่นำมาสู่การปฏิรูปการศึกษา อาทิ การขยายโอกาสการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อมวลชน การปรับแนวคิดการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเพิ่มบทบาทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สูงขึ้น ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการมุ่งสู่ความเป็นสากล (อังคินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาทองภักดี, 2548; อภิภา ปรัชญพฤทธิ์, 2545) มหาวิทยาลัยจึงต้องแสดงบทบาทและภาระหน้าที่ใน

การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาทั้งระบบเพื่อสร้างความเป็นผู้นำและความเป็นเลิศทางวิชาการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมและสามารถตอบสนองต่อกระแสของการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งซึ่งชี้ความสำเร็จของการเป็นผู้นำและความเป็นเลิศทางวิชาการในมหาวิทยาลัย คือ คุณภาพของอาจารย์ ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบ ศึกษาหาความรู้ สามารถพัฒนาตนเองให้ได้มาตรฐานตามภาระงาน ทั้งการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ การวัดผลการศึกษา กิจกรรมนิสิตและสังคม (อังคินันท์ อินทรกำแหง และ ทศนา ทองภักดี, 2548) จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่อาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อพัฒนาการทำงานที่เหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการสอน การประเมินผลการเรียนรู้ การใช้สื่อการสอนที่ทันสมัยการปรับบทบาทไปสู่การเป็นผู้ให้การปรึกษาและสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถค้นคิดและแก้ปัญหาเป็น รวมทั้งให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของการเรียนรู้ (Learning skills) เพื่อสรรค์สร้างวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้แก่ศิษย์ (วิจารณ์ พานิช, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2553 ก) ที่ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนกลยุทธิ์พัฒนาอาจารย์ให้มีสมรรถนะที่พร้อมต่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้เพื่อถ่ายทอดสู่ศิษย์และสังคมเป็นผู้นำทางวิชาการ ผู้นำทางความคิด และผู้นำทางสติปัญญา ให้กับสังคมได้อย่างยั่งยืน

แนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอาจารย์ คือ การสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning culture) เนื่องจากสามารถส่งเสริมให้องค์กรเกิดสภาพแวดล้อมที่พร้อมต่อการเรียนรู้ (Kontoghiorghes, 2001) และนำไปสู่การสร้างให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organizational) (Pimapunsi, 2008; อภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, มปป.) โดยองค์กรที่มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ดีสามารถก่อให้เกิดการพัฒนาในระดับการปฏิบัติงานได้ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร (Malik, Danish & Usman; 2011) สอดคล้องกับ Marsick & Watkins (2003) ที่กล่าวว่า การสร้างการเรียนรู้และความรู้ขององค์กร จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในระดับปัจเจกบุคคลและเมื่อบุคคลเกิดการเรียนรู้ขึ้นในการทำงานจะมีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนไปสู่การเรียนรู้ของกลุ่ม (Groups) ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้ในระดับองค์กรได้ (Organization) ซึ่งเป็นพื้นฐานเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญไปสู่การสร้างการแข่งขันที่ยั่งยืนและข้อได้เปรียบสำหรับอนาคต ดังนั้น การสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรจะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อพัฒนาคุณภาพของอาจารย์มหาวิทยาลัยในระดับบุคคล และขยายวงกว้างไปยังการสร้างสภาพแวดล้อมที่พร้อมต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์ในระดับกลุ่มและระดับองค์กรซึ่งคือมหาวิทยาลัยได้อย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตามการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning culture) อาจจำเป็นที่จะต้องเริ่มต้นที่การศึกษาจากพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงลักษณะในเชิงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรและเป็นกลไกในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ยั่งยืนได้ ปัจจัยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวพันต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning culture) เพราะพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจที่บุคคลแสดงออกมากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตน (Barnard, 1938; Katz & Kahn, 1978) และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นในองค์กรและทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง (Podsakoff et. al., 2000) ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกและประสิทธิภาพขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาเชิงประจักษ์จากที่กล่าวว่าพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ (Organizational learning culture) (Yahaya et. al., 2011) ในมิติของพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic virtue) พบว่าล้วนเป็นมิติสะท้อนความสัมพันธ์ต่อการเกิดวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ (Organizational learning culture) ได้ดี แต่สำหรับบริบทในประเทศไทยแล้วถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาในเชิงประจักษ์เพื่อทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ที่มีต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning culture) หรือไม่ และมีขนาดอิทธิพลเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่จะต้องมีส่วนดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553) เพราะปัจจุบันกล่าวได้ว่าเป็น ยุคของความรู้ (Knowledge based society) การจะสร้างให้มหาวิทยาลัยไทยมีความสามารถในการ แข่งขันที่ยั่งยืนและมีข้อได้เปรียบในอนาคตได้ จำเป็นต้องพยายามค้นหาวิธีการที่ทำให้บุคลากรเกิด การเรียนรู้ในองค์กร (Organization learning) (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, มปป.) เพื่อนำไปสู่การเพิ่ม คุณค่าของการเรียนรู้ พัฒนาทักษะการเรียนรู้ การถ่ายทอดใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ เพื่อแสวงหา ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ที่สามารถต่อยอดการเรียนรู้ให้เกิดนวัตกรรมใหม่

จังหวัดสงขลาเป็นศูนย์กลางการศึกษาที่สำคัญของภาคใต้ดังปรากฏจากจังหวัดสงขลาเป็น ที่ตั้งของมหาวิทยาลัย 5 แห่ง ซึ่งมีรูปแบบโครงสร้างการบริหารที่ต่างกัน คือ มหาวิทยาลัยของรัฐ 3

แห่ง มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 1 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน 1 แห่ง ซึ่งความท้าทายหลักที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับมหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา คือ ทุกมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นที่จะต้องเร่งพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษากำหนด ในขณะที่เดียวกันยังต้องเผชิญกับความท้าทายจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกไม่ต่างจากมหาวิทยาลัยในภูมิภาคอื่น แต่อาจเพิ่มสำคัญไปที่ปัจจัยที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ และปัจจัยความเป็นโลกาภิวัตน์ที่นำมาสู่การรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน เป็นผลให้จังหวัดสงขลาซึ่งเป็น 1 ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคทั้งจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการรวมตัวในแผนงานพัฒนาเศรษฐกิจสามฝ่ายอินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (Indonesia-Malaysia-Thailand Growth Triangle : IMT-GT) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) เป็นผลให้ในอนาคตมหาวิทยาลัยในพื้นที่จังหวัดสงขลาอาจจะต้องเผชิญกับสภาวะการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2553 ข) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาคุณภาพอาจารย์มหาวิทยาลัยในพื้นที่จังหวัดสงขลาจึงมีความสำคัญต่อการเริ่มต้นพัฒนา มหาวิทยาลัยทั้งระบบให้มีศักยภาพและมีความสามารถในการแข่งขันและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคต การพัฒนาคุณภาพอาจารย์มหาวิทยาลัยผ่านกลไกการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning culture) ด้วยการส่งเสริมอาจารย์มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ถือเป็น การเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินงานของอาจารย์ในระดับปัจเจกบุคคล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัยหรือองค์กรได้อย่างยั่งยืน

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาเพื่อจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร และเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยในพื้นที่จังหวัดสงขลาให้สามารถดำเนินการเพื่อบรรลุภารกิจและบทบาทที่กำหนด เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

การตรวจสอบเอกสาร/ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กร และแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กร (Resource base view of the firm)

องค์กรมีทรัพยากรที่มีคุณค่าคือทำให้เพิ่มมูลค่าได้เป็นสิ่งที่หาได้ยาก เลียนแบบให้เหมือนไม่ได้และไม่อาจใช้สิ่งใดมาทดแทนกันได้ (Barney, 1991) ทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กรได้จำแนกทรัพยากรเป็น 2 แบบ คือ (1) ทรัพยากรที่สร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร (2) ทรัพยากรที่รักษาความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร สิ่ง ๆ นั้นจะไม่สามารถลอกเลียนแบบได้จากทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กร เชื่อมโยงถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) หรือคน(Man)ในองค์กรที่เป็นทรัพยากรสำคัญในการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรและรักษาความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรโดยไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ดังนั้นพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรจึงมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินการขององค์กรในแนวทางที่สามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันในองค์กรได้อย่างยั่งยืน ซึ่งเชื่อมโยงไปยังปัจจัยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ซึ่งเป็นลักษณะในเชิงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่พึงประสงค์ที่จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรอีกทั้งยังเชื่อมโยงไปยังปัจจัยวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning culture) ในมิติของการสร้างกระบวนการและการส่งเสริมให้องค์กรเกิดสภาพแวดล้อมที่พร้อมต่อการเรียนรู้

2) แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization)

องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ คือ เพื่อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งขององค์กรเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา Senge (1990) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่มีความต่อเนื่องในการขยายขีดความสามารถในการสร้างอนาคต อีกทั้งยังได้ระบุว่าองค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้คือ (1) ความรอบรู้แห่งตน (Personal mastery) (2) แบบแผนความคิดอ่าน (Mental models) (3) วิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision) (4) การเรียนรู้ของทีม (Team learning) (5) การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems thinking) จากแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ที่เน้นการสร้างความสามารถทางการแข่งขันและความสามารถในการปรับตัวภายใต้

สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร ผ่านการสร้างกระบวนการการเรียนรู้ขององค์กร การมีส่วนร่วมของบุคคล การใช้ความสามารถของบุคคล ตลอดจนการพัฒนาการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ผ่านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร เชื่อมโยงไปสู่การสร้างเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational learning culture)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม (Literature review) และการวิเคราะห์เอกสาร (Document analysis) เพื่อนำมาสู่การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย จึงเป็นการวิเคราะห์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย โดยมีกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กร สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย หนังสือ งานวิจัย การสืบค้นข้อมูล และฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ ABI/Inform, Science Direct, Emerald, Academic Search Premier (ASP), JSTOR, Google Scholar ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1938 – 2012 รวม 35 บทความ โดยจำแนกเป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่สำคัญในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กร สำหรับการศึกษาด้านการศึกษาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2545 - พ.ศ.2555 จำนวน 4 บทความ แนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1938 - ค.ศ.2012 จำนวน 11 บทความ แนวคิดด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1993 - ค.ศ.2011 จำนวน 10 บทความ และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1938- ค.ศ. 2011 จำนวน 10 บทความ จากนั้นจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพโดย 1) การจัดระเบียบข้อมูลและทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยจำแนกประเภทข้อมูลเป็นหมวดหมู่หรือประเภทโดยใช้เกณฑ์ตามคุณลักษณะที่ข้อมูลนั้นมีอยู่ร่วมกันเป็นตัวจำแนก 2) การแสดงข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้รับการให้รหัสมารวมกันใหม่ (Reassembling) เป็นกลุ่ม ๆ ตามประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์ ได้แก่ องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์ประกอบของวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร 3) การหาข้อสรุป ดีความ และตรวจสอบข้อสรุปผ่านการนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analysis description)

ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จำแนกการสรุปผลและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) การจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2) การจำแนกองค์ประกอบของวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมกรสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรเพื่อเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการแสดงความร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือ รวมถึงแสดงความเป็นมิตรซึ่งอาจปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในสถานที่ต่าง ๆ แต่อาจไม่เป็นที่สังเกตหรือถูกระบุไว้ในหน้าที่ของบุคคลที่จะต้องปฏิบัติเพียงแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร หากขาดซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้แล้ว ระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กรก็จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ (Katz & Kahn, 1978) นอกจากนี้ Organ (1988) กล่าวถึง พฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่ นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรได้ มีการกำหนดไว้และเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งพฤติกรรม จึงสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นการปฏิบัติด้วยความเต็มใจและเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของสมาชิกที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานโดยไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล หรือการลงโทษโดยตรงจากหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการกำหนดของหน่วยงาน แต่ในภาพรวมจะเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร จากการการทบทวนวรรณกรรมพบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีการจำแนกไว้แตกต่างกันหลากหลายตามแต่ทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่าน โดยแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) ซึ่งได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Civic virtue) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ถือว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมและการยอมรับจากนักวิชาการต่าง ๆ ในการนำไปทดสอบเชิงประจักษ์ในบริบทที่ต่างกัน (Podsakoff et. al., 1990; Podsakoff, et. al., 2000; Lo & Ramayah, 2009; Yahaya et.al, 2011; Islam, et. al., 2012) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้เป็นกรอบการวัดตัวแปรพฤติกรรมกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการวิจัยนี้

2. การจำแนกองค์ประกอบของวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร

องค์การการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนที่หมายถึงการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่และมีศักยภาพที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งในระดับบุคคลในองค์กรและและองค์กร (Murray & Donegan, 2003) ดังนั้นการส่งเสริมให้องค์กรเกิดสภาพแวดล้อมที่พร้อมต่อการเรียนรู้ขององค์กรจึงต้องดำเนินการผ่านวัฒนธรรมขององค์การการเรียนรู้ จัดเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้องค์กรเกิดสภาพแวดล้อมที่พร้อมต่อการเรียนรู้ขององค์กร (Kontoghiorghes, 2001) Garvin (1993) ให้นิยามว่าวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรคือ องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในการสร้าง การรับ และ ถ่ายโอนความรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ใหม่และข้อมูลเชิงลึก Watkins & Marsick (2003) กล่าวว่าวัฒนธรรมขององค์การการเรียนรู้ (Organizational learning culture) เป็นการบูรณาการบุคคลและโครงสร้างองค์กรให้ไปสู่ทิศทางของการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และผลจากการที่องค์กรมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และการพัฒนา จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าวัฒนธรรมขององค์การการเรียนรู้ คือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อเป็นการสร้างปทัสถานของพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรมุ่งเน้น กระตุ้นการเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อขยายศักยภาพของตนเองและองค์กร

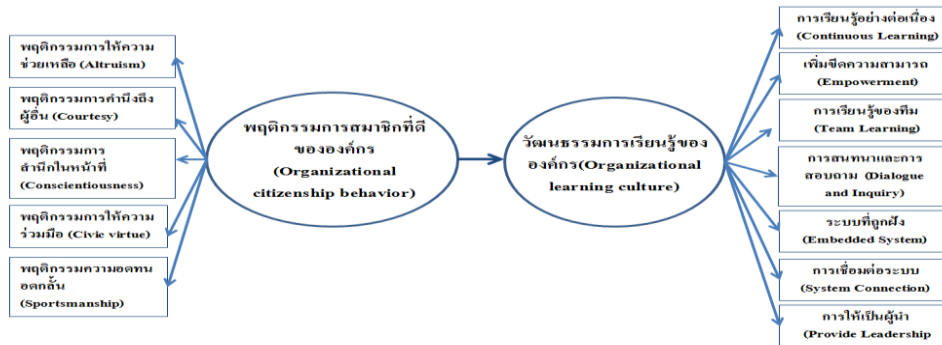
การวัดวัฒนธรรมขององค์การการเรียนรู้ (Organizational learning culture) นิยมศึกษาโดยวัดด้วยแบบสอบถามมิติขององค์การการเรียนรู้ (Dimensions of learning organization questionnaire: DLOQ) ซึ่งจำแนกเป็น 7 มิติที่สำคัญตามแนวคิดของ Watkins & Marsick (1993, 2003) คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning) เพิ่มขีดความสามารถ (Empowerment) การเรียนรู้ของทีม (Team learning) การสนทนาและการสอบถาม (Dialogue and Inquiry) และระบบที่ผูกฝัง (Embedded system) การเชื่อมต่อระบบ (System connection) และการให้เป็นผู้นำ (Provide leadership) ซึ่งในการศึกษานี้จะดำเนินการศึกษาวัฒนธรรมขององค์การการเรียนรู้) ตามแนวทางของ Watkins & Marsick (1993, 2003) เพราะเป็นมิติในการวัดที่ได้รับ ความนิยมและการยอมรับจากนักวิชาการต่าง ๆ ในการนำไปทดสอบเชิงประจักษ์ในบริบทที่ต่างกัน (Basim, et. al., 2007; Egan, et. al., 2004; Ellinger, et. al., 2002; Lim, 2010; Maria, 2003; Song, et.al., 2009; Yahaya, et. al., 2011)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร

พฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความเกี่ยวข้องต่อการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรเพราะพฤติกรรมกรมการสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจที่บุคคลแสดงออกมาเกินกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตน (Barnard, 1938; Katz & Kahn, 1978) และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นในองค์กรและทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกและประสิทธิภาพขององค์กร (Podsakoff et. al., 2000) สอดคล้องกับการศึกษาเชิงประจักษ์ ของ Yahaya et. al. (2011) ในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานจาก 7 บริษัทในประเทศมาเลเซีย ที่พบว่าพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ โดยเฉพาะในมิติของพฤติกรรมกรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ($\beta = 0.261$) พฤติกรรมกรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ($\beta = -0.182$) และพฤติกรรมกรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ($\beta = 0.167$) พบว่าล้วนเป็นมิติสะท้อนความสัมพันธ์ต่อการเกิดวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ (Organizational learning culture) ได้ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ Chang et. al. (2011) ที่ทำการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรของพนักงานในได้หวัน พบว่า พฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของนักวิชาการจำนวนมากที่สนับสนุนการค้นพบความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลการระหว่างพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ (Islam, et. al., 2012; Schein, 1988; Somech & Drach-Zahavy, 2004; Tsang, 1997; Wayne, et. al., 1997)

จากการทบทวนวรรณกรรมสรุปว่าพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรดังแสดงความสัมพันธ์ในภาพที่ 1 โดยองค์ประกอบของพฤติกรรมกรมการสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมกรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมกรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมกรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมกรมการอดทนอดกลั้น ในขณะที่องค์ประกอบของวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร ประกอบด้วย การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มขีดความสามารถ การเรียนรู้ของทีม การสนทนาและการสอบถาม และระบบที่ถูกต้อง การเชื่อมต่อบริบท และการให้เป็นผู้นำ ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากการศึกษานี้เป็น

แบบจำลองความสัมพันธ์ซึ่งต้องดำเนินการศึกษาในเชิงประจักษ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวสำหรับงานวิจัยในอนาคต



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทสรุป

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัยในขั้นต้นโดยเขียนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Model) ที่แสดงถึงพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร สำหรับการวัดตัวแปรวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรตามแนวคิดของ Watkins & Marsick (1993, 2003) และวัดตัวแปรพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1988) การศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ทางด้านวิชาการในพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยในพื้นที่จังหวัดสงขลาให้สามารถดำเนินการเพื่อบรรลุภารกิจและบทบาทที่กำหนด เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตามยังคงต้องดำเนินการศึกษาในเชิงประจักษ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

วิจารณ์ พานิช. (2555). วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ ๒๑. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2553 ก). ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดบางกอกบลิ๊อค

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553 ข). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). แผนงานการพัฒนาเขต
เศรษฐกิจสามฝ่ายอินโดนีเซีย-มาเลเซีย-ไทย (IMT-GT : Indonesia-Malaysia-Thailand
Growth Triangle). เข้าถึงข้อมูลได้จาก [www.nesdb.go.th/LinkClick.aspx?fileticket...
tabid=58&mid=418](http://www.nesdb.go.th/LinkClick.aspx?fileticket...tabid=58&mid=418)
- อภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (มปป.). *แนวคิดของ Organization Learning และ Learning Organization*.
เข้าถึงข้อมูลจาก <http://www.konayutthaya.com/apm/files/LearningOrganization.pdf>
- อังศินันท์ อินทรกำแหง และ ทศนา ทองภักดี. (2548). การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านผู้นำทาง
วิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และในกำกับของรัฐ. *วารสาร
พฤติกรรมศาสตร์*. 11(1) กันยายน 2548, 51-72.
- อภิภา ปรัชญพฤทธิ. (2545). ประสบการณ์และการเรียนรู้บทบาทหน้าที่ระหว่างอาจารย์ใหม่
ในมหาวิทยาลัยไทย เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาในบริบทของการอุดมศึกษาที่
เปลี่ยนไป. *วารสารครุศาสตร์*. 30 (3). 69-83.
- Barnard, C. I. (1938). *The Functions of the Executive* Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of
Management*, 17, 99–120.
- Basim, H. N., Sesen, H., & Korkmazurek, H. (2007). A Turkish translation,
validity and reliability study of the Dimensions of the Learning Organization
Questionnaire. *World Applied Sciences Journal*, 2(4), 368-374.
- Chang, C.-C., Tsai, M.-C., & Tsai, M.-S. (2011). Influences of the Organizational
Citizenship Behaviors and Organizational Commitments on the Effects of
Organizational Learning in Taiwan. *International Proceedings of Economics
Development & Research*, 3.
- Egan, T. M., Yang, B., & Bartlett, K. R. (2004). The effects of organizational learning
culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover
intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15(3), 279-3
- Ellinger, A. D, Ellinger, A.E, Yang, B., & Howton, S. W. (2002). The relationship between the learning
organization concept and firms' financial performance: An empirical assessment. *Human*

Resource Development Quarterly, 13(1), 5-22.

Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review*, 71(4), 78-91.

Islam, T., Anwar, F., Khan, S. U. R., Rasli, A., Ahmad, U. N. B. U., & Ahmed, I. (2012).

Investigating the Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior Between Organizational Learning Culture and Knowledge Sharing. *World Applied Sciences Journal*, 19(6), 795-799.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley, New York, NY.

Kontoghiorghes, C. (2001). A holistic approach towards motivation to learn.

Performance Improvement Quarterly, 14 (4), 233–246. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*: Lexington Books/DC Heath and Com.

Lim, Taejo. (2010). Relationships among organizational commitment, job satisfaction, and learning organization culture in one Korean private organization. *Asia Pacific education review*, 11(3), 311-320.

Lo, M. C., & Ramayah, T. (2009). Dimensionality of organizational citizenship behavior (OCB) in a multicultural society: the case of Malaysia. *International Business Research*, 2(1), P48.

Malik, M. E., Danish, R. Q., & Usman, A. (2011). Impact of motivation to learn and job attitudes on organizational learning culture in a public service organization of Pakistan. *Afr. J. Bus. Manag*, 5(3), 844-854.

Maria, Rebecca Fatima Sta. (2003). Innovation and organizational learning culture in the Malaysian public sector. *Advances in Developing Human Resources*, 5(2), 205-214.

Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (2003). Demonstrating the value of an organization's learning culture: the dimensions of the learning organization questionnaire. *Advances in Developing Human Resources*, 5(2), 132-151.

Murray, P., & Donegan, K. (2003). Empirical linkages between firm competencies and organisational learning. *The Learning Organization*, 10(1), 51–62.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*: Lexington Books/DC Heath and Com

Pimapsunri, P. (2008). Factors affecting learning organization culture and hotel managers'

- leadership styles in Thailand. *Educational Journal of Thailand*, 2(1), 34-43.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 26(3): 513-63.
- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, R. H. Moorman, & Fetter, R. 1990. Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quart.* 1 107-142.
- Schein, E.H., (1988). Organizational culture. Retrieved from http://dspace.mit.edu/bitstream/1721.1/2224/1/SWP-2088_24854366.pdf
- Senge, P. M. (1990). The art and practice of the learning organization. *The new paradigm in business: Emerging strategies for leadership and organizational change*, 126-138.
- Song, Ji Hoon, Joo, Baek-Kyoo Brian, & Chermack, Thomas J. (2009). The Dimensions of Learning Organization Questionnaire (DLOQ): a validation study in a Korean context. *Human Resource Development Quarterly*, 20(1), 43-64.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring organizational citizenship behavior from an organizational perspective: The relationship between organizational learning and organizational citizenship behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77: 281-298.
- Tsang, Eric WK. (1997). Organizational learning and the learning organization: a dichotomy between descriptive and prescriptive research. *Human relations*, 50(1), 73-89.
- Watkins, K. and Marsick, V. (1993), *Sculpting the learning organization: Lessons in the art and science of systemic change* (San Francisco, CA: Jossey-Bass).
- Wayne, S., Shore L., & Liden. R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*. 40: 82-111.
- Yahaya, N., Boon, Y., Ramli, J., Sharif, Z., & Ismail, J. (2011). The implications of Organizational Citizenship Behavior (OCB) towards the dimensions of Learning

Organization (LO) in organizations in Southern Malaysia. *African Journal of Business Management*, 5, 5724-5737.