

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน

โรงพยาบาลธนบุรี 1

Factors affecting learning organization development of supporting staff

in Thonburi 1 Hospital

ภัทรพร น่วมโต*

(Phattarapon Nuwmtho)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 2) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายสนับสนุนต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาลธนบุรี 1 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสายสนับสนุนต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานสายสนับสนุนของโรงพยาบาลธนบุรี 1 จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และกลุ่มที่ 2 คือ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คือ หัวหน้ากลุ่มภารกิจอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ และพนักงานสายสนับสนุน ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 จำนวน 6 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความตรงด้านเนื้อหาระหว่าง 0.67 – 1.00 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย พงศ์สิทธิกาญจนา และอาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

Thesis Master of Business Administration General Management Faculty of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

Corresponding author : phattarapon_th@hotmail.com

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การ โดยด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนด้านบรรยากาศในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคคลมีความเป็นเลิศ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านรูปแบบวิธีการคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ตามลำดับ

3. พนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ($\hat{Y}$) ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ โดยร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 69.90 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ คือ $\hat{Y}_{tot} = 2.391^{**} + 0.045 (X_1) + 0.247^{**} (X_2) + 1.247^{**} (X_3) + 3.623^{**} (X_4) + 0.939^{**} (X_5) + 3.192^{**} (X_6)$

5. แนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี มีดังนี้ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำ โดยการปลูกฝังการเรียนรู้ให้เกิดแก่บุคลากรจากการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน การสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความสะดวกในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการส่งเสริมการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้จากผู้นำ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 อันเป็นการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและองค์การ

คำสำคัญ : องค์การแห่งการเรียนรู้ พนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี

ABSTRACT

The purposes of this research were to: 1) study the factors affecting being learning organization of supporting staff in Thonburi 1 Hospital; 2) identify supporting staff's opinion on being learning organization of Thonburi 1 Hospital; 3) compare supporting staff's opinion on being learning organization of Thonburi 1 Hospital as classified by personal factors; and 4) analyze development guidelines for learning organization to improve work quality of supporting staff in Thonburi 1 Hospital. The research sample was divided into 2 groups: 1) questionnaire respondents consisted of 400 supporting staff in Thonburi 1 Hospital, derived by convenience sampling; and 2) interview respondents consisted of head of directing division, head of service system development and health service support, and supporting staff in Thonburi 1 Hospital, totaling 6 persons, derived by purposive sampling. The research instruments were a questionnaires with the IOC content validity between 0.67-1.00, and an interview form constructed by the researcher. Data were analyzed with percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, multiple regression and content analysis.

The research results were as follows:

1. Overall, the factors affecting being learning organization of supporting staff in Thonburi 1 Hospital was at a high level. When considering each aspect, all aspects were at a high level. Specifically, the aspects of vision, mission and strategy; organizational structure; organizational culture; leadership; and motivation had the same average; while work atmosphere has the least average.
2. The supporting staff's opinion on being learning organization of Thonburi 1 Hospital was at a high level. When considering each aspect, all aspects were at a high level. These aspects, in the descending order, were excellence of staff, systematic thinking, thinking pattern, shared vision, and team learning.
3. The supporting staff in Thonburi 1 Hospital with difference in personal factors had different level of opinion on being learning organization of Thonburi 1 Hospital. Overall, the supporting staff with difference in gender, age, position, and education level had different level of opinion toward being learning organization of Thonburi 1 Hospital with significance level at .05. However, there was no difference among those with difference in work experience.
4. The organizational culture, work atmosphere, organizational structure, leadership, and motivation together predicted being learning organization of supporting staff in Thonburi 1 Hospital

at the percentage of 69.90 with statistical significance level at .05. The regression equation was $\hat{Y}_{tot} = 2.391^{**} + 0.045 (X_1) + 0.247^{**} (X_2) + 1.247^{**} (X_3) + 3.623^{**} (X_4) + 0.939^{**} (X_5) + 3.192^{**} (X_6)$.

5. The development guidelines of learning organization to improve work quality of supporting staff in Thonburi 1 Hospital should be focused on organizational culture which is the factors with the highest effect, followed by work atmosphere and leadership. Staff should be instilled learning awareness by creating organizational culture of sharing and exchanging opinion, and experience. Work atmosphere should consistently encourage and facilitate learning and knowledge sharing of the staff. Additionally, organization leaders should promote learning organization building. These are important factors to develop learning organization to improve work quality of supporting staff in Thonburi 1 Hospital. They are building awareness of staff to be enthusiastic in learning and develop staff's potential for personal and organizational progression.

Keywords : learning organizational, supporting staff, Thonburi 1 Hospital

Article history: Received 2 Februarys 2018

Revised 1 April 2018

Accepted 2 April 2018

1. บทนำ

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มีเป้าหมายจะพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลชั้นนำในระดับประเทศ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ความสามารถสูงในแต่ละตำแหน่งในโรงพยาบาล ซึ่งรวมถึงพนักงานสายสนับสนุน ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่วางไว้ คุณภาพของงานบริการของพนักงานสายสนับสนุนนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ รักษากลุ่มลูกค้าไว้ การบริการสาธารณสุขในปัจจุบันได้มีการกำหนดมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นมาตรฐานและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบงานภายในของโรงพยาบาล มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและพัฒนาทั่วทั้งองค์กร ทำให้เกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (ฐิติมา พุ่งเกรียงไกร, 2555) ประกอบกับการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 ได้กล่าวไว้ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้าง

วิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” ทำให้สถานพยาบาลและโรงพยาบาลของรัฐหันมาตื่นตัว ให้ความสำคัญกับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ พัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสำหรับการให้บริการมากขึ้น

โรงพยาบาลธนบุรี หรือโรงพยาบาลธนบุรี 1 โรงพยาบาลได้พัฒนาคุณภาพทางการแพทย์และมาตรฐานการให้บริการตลอดจนนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้รักษาผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง โดยโรงพยาบาลได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้มีการปรับปรุงสถานที่ใหม่ โดยแบ่งพื้นที่ผู้ป่วยนอกให้เป็นสัดส่วน ในลักษณะของศูนย์รักษาโรคเฉพาะทางต่าง ๆ สำหรับผู้ป่วยในได้ แบ่งการดูแลรักษาเฉพาะทางในแต่ละชั้นของอาคาร โดยมีการตกแต่งภายในเหมือนโรงแรม ซึ่งแตกต่างจากภาพของโรงพยาบาลในอดีตอย่างสิ้นเชิง รวมทั้งยังดูแลรักษา และวินิจฉัยด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย (โรงพยาบาลธนบุรี, 2559) ทั้งนี้ บุคลากรภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สายวิชาชีพ และสายสนับสนุน ซึ่งสายวิชาชีพ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการแพทย์ เช่น แพทย์ ทันตกรรม เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ กายภาพบำบัด นักรังสีการแพทย์ และนักเทคนิคการแพทย์ เป็นต้น (สุเทพ วัชรปิยานันท์, 2558) ส่วนสายสนับสนุน (back office) ได้แก่ กลุ่มภารกิจอำนวยการ เช่น กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานการเงินและบัญชี กลุ่มงานพัสดุ กลุ่มงานซ่อมบำรุง กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล และกลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นต้น และกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ (พรส.) ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพ งานพัฒนาบุคลากร งานห้องสมุด งานนโยบายและแผน และงานคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2558) ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรมาก เช่นเดียวกับบุคลากรสายอาชีพอันเป็นสายงานหลักขององค์กร ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในด้านการเรียนรู้ เพื่อให้การทำงานด้านการบริการมีคุณภาพ สามารถประสานสอดคล้องกับบุคลากรสายอาชีพ และดำเนินทิศทางขององค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรร่วมกัน ก็จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในส่วนของพนักงานสายสนับสนุนของโรงพยาบาลธนบุรี 1 มีความสนใจที่จะศึกษาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายสนับสนุนต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาลธนบุรี 1
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสายสนับสนุนต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

ไพลิน บุญนา (2559) องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้อย่างทั่วถึงตลอดเวลา บุคลากรเกิดการพัฒนาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้นำผลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ กระบวนการและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าต่อสังคม

Senge (2006 : 3) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่บุคคลในองค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถของตนได้อย่างต่อเนื่องในการสร้างผลงานที่ต้องการได้อย่างแท้จริง เป็นองค์กรที่ส่งเสริมให้มีความคิดใหม่ ๆ และรูปแบบของการคิดใหม่ที่ขยายออกไปได้เป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้มีความปรารถนาร่วมกันและเป็นองค์กรที่สมาชิกขององค์กรมีการเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดทฤษฎีขององค์กรแห่งการเรียนรู้

แนวคิดของปีเตอร์เซงก์ (Peter M. Senge)

Senge มีแนวคิดที่จะผลักดันและสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 2006 : 68) ให้ความสำคัญกับความสามารถในการเรียนรู้ที่เร็วกว่าคู่แข่ง ซึ่งความสามารถข้อนี้ถือว่าเป็นข้อได้เปรียบทางธุรกิจที่ยั่งยืน (sustainable competitive) โดยการเรียนรู้จะต้องเป็นการเรียนรู้ที่เต็มเปี่ยม (learning full) ของทุกคนและทุกระดับในองค์กร โดยถือว่าคนทุกคนมีธรรมชาติของการเป็นผู้เรียนรู้ (learners) มีธรรมชาติที่จะเรียนรู้และรักที่จะเรียนรู้เพื่อแสวงหาสิ่งที่ดีให้แก่ชีวิตนอกจากนั้น เซงก์ (Senge, 2006 : 55) ยังได้เสนอแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยวินัยหรือการฝึกฝน 5 ประการที่เรียกว่า The Fifth Discipline จะเป็นพื้นฐานหลักของความเข้าใจเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ แนวคิดดังกล่าวจะผลักดันและสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้นได้ วินัย 5 ประการที่ต้องถือปฏิบัติคือ

1. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (personal mastery)
2. การมีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (mental models)
3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (shared vision)
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (team learning)
5. การมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (system thinking)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

Marquardt and Reynolds (1994) ได้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ คือ โครงสร้างที่เหมาะสม วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์การ การเพิ่มอำนาจการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การสร้างและถ่ายโอนความรู้เทคโนโลยี การเรียนรู้คุณภาพ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์บรรยากาศสนับสนุน ทีมงานและเครือข่าย

Kaiser (2000) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ พันธกิจและยุทธศาสตร์ การดำเนินงานบริหารจัดการโครงสร้าง และระบบบริหารองค์การ บรรยากาศการทำงาน และการจูงใจ

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

ความหมายของวิสัยทัศน์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552 : 24) ได้ให้ความหมายของวิสัยทัศน์ว่า หมายถึงเป้าหมายที่มีลักษณะกว้างขวางเป็นความต้องการในอนาคตโดยไม่ได้กำหนดวิธีการเอาไว้ เป็นการสร้างความคิดโดยการใช้คำถาม (เป็นสิ่งที่ดีที่สุด ยิ่งใหญ่ที่สุด บริการดีที่สุด) เป็นรูปแบบข้อเสนอแนะและไม่เจาะจง

ความหมายของพันธกิจ

อนิวัช แก้วจำนง (2555 : 21) กล่าวว่า พันธกิจ หมายถึง ข้อความที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรม การดำเนินงานหรือแนวทางหลักที่บ่งบอกลักษณะขององค์การในปัจจุบันและสิ่งที่องค์การต้องการจะทำให้เป็นผลสำเร็จ การกำหนดพันธกิจโดยทั่วไปต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ โดยข้อความในพันธกิจจะต้องระบุหรือกำหนดให้มีความเกี่ยวข้องกับขอบเขตการปฏิบัติการขององค์การ

ความหมายของยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ (Strategy) คือชุดของการปฏิบัติการซึ่งผู้บริหารเลือกนำมาใช้เพื่อเพิ่มสมรรถนะขององค์การของตนเมื่อเทียบกับคู่แข่ง หากผลของการใช้ยุทธศาสตร์ทำให้องค์การมีสมรรถนะที่เหนือกว่า สิ่งนี้หมายถึงการมีความสามารถในการแข่งขัน (Hill & Jones, 2009 : 2)

2.3 วัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมบุคคลในองค์การที่พัฒนาขึ้นโดยสมาชิกขององค์การเพื่อร่วมแก้ปัญหาในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกและการประสานงานภายในองค์การ เพื่อให้สมาชิกซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเกิดความเข้าใจสามารถรับรู้ รับทราบแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม พร้อมรับในการเปลี่ยนแปลงและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (Schein, 1992)

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ แนวปฏิบัติ บทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ระดับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ระดับความเสี่ยง ระดับความร่วมมือ ระดับการควบคุม ลักษณะการจัดการความขัดแย้ง รูปแบบการสื่อสาร ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือการให้ความสนใจกับงาน การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การทำงานเชิงรุก (Robbins and DeCenzo, 2004)

2.4 บรรยากาศในการทำงาน

ความหมายของบรรยากาศในองค์กร

บรรยากาศ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ถ้าบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร หมายความว่าถ้าผู้บริหารสามารถที่จะบริหารและดูแลบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสมย่อมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร เปรียบเสมือนวันที่อากาศดี ท้องฟ้าแจ่มใส ทุกคนย่อมอยากที่จะทำงานให้ได้ผลดีที่สุด แต่ถ้าในองค์กรที่บรรยากาศไม่ดีแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรในองค์กรไม่รู้สึกจูงใจที่จะทำงาน ซึ่งก็เปรียบเสมือนองค์กรที่อากาศไม่ดี ท้องฟ้ามีเมฆครึ้มอยู่ตลอดเวลา บุคลากรภายในองค์กรก็อยากที่จะพักผ่อนหลบฝน ไม่มีใครอยากทำงาน (พสุ เดชะรินทร์, 2559 : ออนไลน์)

2.5 โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) หมายถึง ระบบการติดต่อสื่อสาร และอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกัน และกลุ่มคนเข้าด้วยกัน เพื่อทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ (มณีรัตน์ สุวรรณารี, 2554)

โครงสร้างขององค์การประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ (Objective)
2. ภาระหน้าที่ (Function)
3. การแบ่งงานกันทำ (Division of Work)
4. การบังคับบัญชา (Hierarchy)
5. ช่วงของการควบคุม (Span of Control)
6. เอกภาพการบังคับบัญชา (Unity of Command)

2.6 ภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำ ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการนำ (The American Heritage Dictionary, 1985 : 719) จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ ภาวะผู้นำได้รับความสนใจและมีการศึกษามาเป็นเวลานานแล้ว เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ หรือมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

Koontz and Wehrich (1988 : 437) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ เป็นเรื่องของศิลป์ของการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม

2.7 การจูงใจ

ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ (motivation) เป็นเงื่อนไขของการได้รับการกระตุ้นโดยมีการให้ความหมายไว้ ดังนี้

1. การจูงใจ หมายถึง แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ (Schiffman and Kanuk, 1991 : 69)
2. การจูงใจ เป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำ พฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง
3. การจูงใจ เป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Domjan, 1996)

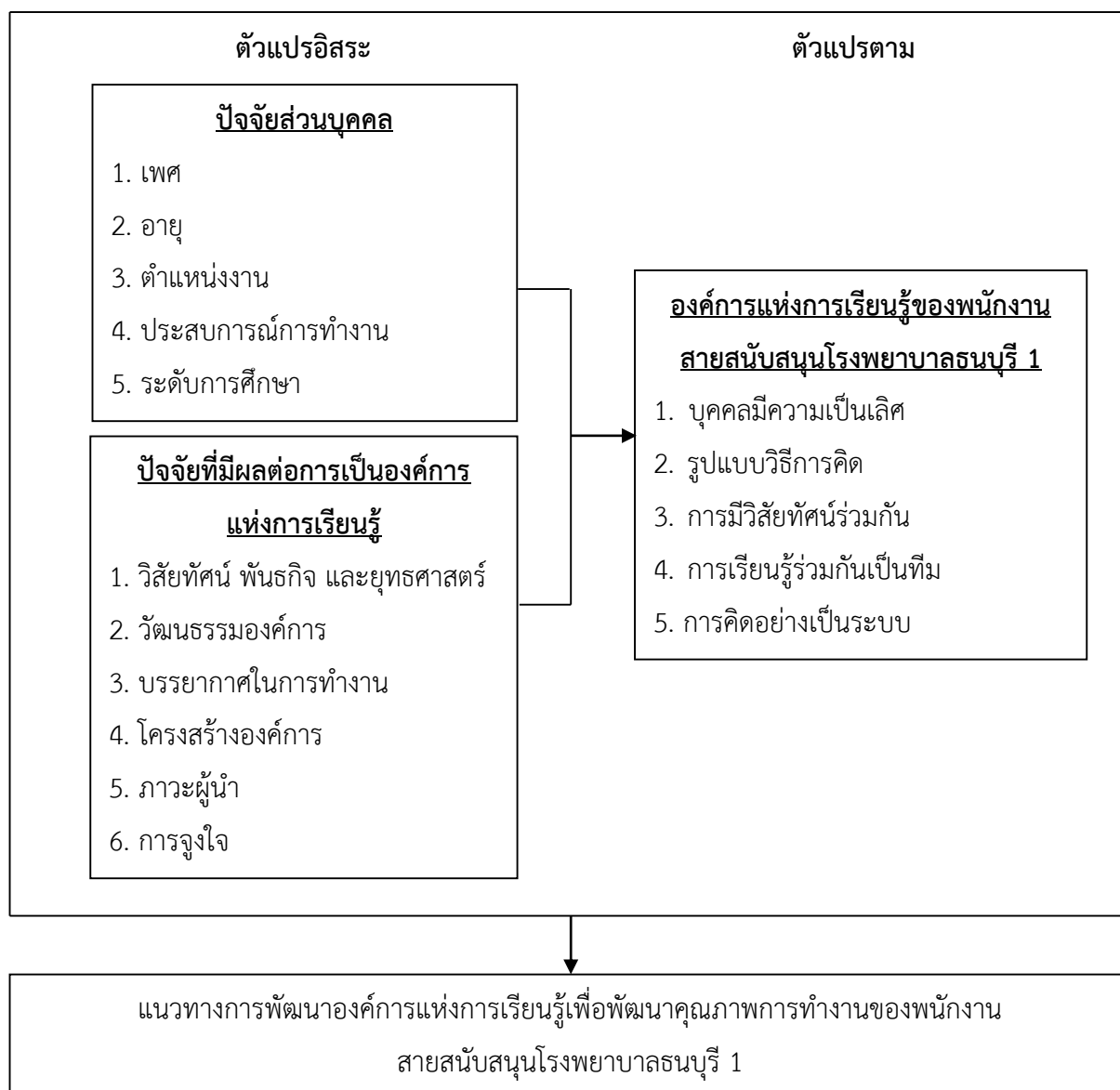
2.8 ข้อมูลของโรงพยาบาลธนบุรี 1

ประวัติโรงพยาบาล

นายแพทย์บุญ วนาสิน และคุณนิธย์ แสงอุทัย ได้ก่อตั้งโรงพยาบาลธนบุรีขึ้นครั้งแรก เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2519 ในปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนเป็น 450 ล้านบาท จำนวนเตียงเป็น 435 เตียง ปัจจุบัน มี 1 สาขา คือ โรงพยาบาลธนบุรี 2 ย่านพุทธมณฑลสาย 2 และเครือข่ายทั้งหมด 22 แห่งกระจายทั่วทุกภาค ยกเว้นภาคตะวันตก โดยมาตรฐานการรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางที่เชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพสูงของโรงพยาบาลธนบุรีที่มีมานานกว่า 26 ปี ปัจจุบันเปิดให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกมากกว่า 20 คลินิก โดยในปี 2546 ได้เปิดศูนย์หัวใจโรงพยาบาลธนบุรีขึ้นอย่างเป็นทางการให้บริการเต็มรูปแบบครบวงจร ทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ และทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งอายุรแพทย์ ศัลยแพทย์ และกุมารแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะทางโรคหัวใจ และจะเปิดศูนย์อื่น ๆ เพิ่มตามมา อาทิ ศูนย์ตรวจโรคหอบหืด ศูนย์ระบบประสาทและสมอง ศูนย์โรคกระดูกและข้อ ศูนย์ระบบทางเดินอาหารและตับ ศูนย์หัวใจศูนย์สูติ-นรีเวช เป็นต้น พร้อม ๆ กับการปรับปรุงในเรื่องไอที เพื่อการบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โรงพยาบาลธนบุรีเปิดดำเนินการมากกว่า 40 ปี สามารถรักษาโรคต่าง ๆ ได้ครอบคลุมทุกโรค โรงพยาบาลธนบุรีพร้อมด้วยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขากว่า 400 คน พยาบาลวิชาชีพกว่า 390 คน รวมทั้งมีเตียงรองรับผู้ป่วยถึง 435 เตียง จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการดูแลรักษา และพึงพอใจในมาตรฐานของการบริการตลอดมา โรงพยาบาลได้พัฒนาคุณภาพทางการแพทย์และมาตรฐานการให้บริการตลอดจนนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้รักษาผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวความคิด

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge (2006 : 124) คือ วินัย 5 ประการ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Marquardt and Reynolds (1994) และ Kaiser (2000) โดยผู้วิจัยสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ออกเป็น 6 ข้อ โดยได้นำตัวแปรต่าง ๆ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนของโรงพยาบาลธนบุรี 1 ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 จำนวน 1,436 คน (โรงพยาบาลธนบุรี, 2559) โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายสนับสนุนของโรงพยาบาลธนบุรี 1 จำนวน 400 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มภารกิจอำนวยการ หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ และพนักงานสายสนับสนุนของโรงพยาบาลธนบุรี 1 จำนวน 6 คน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1978: 161) กำหนดค่าไว้ที่ 0.7 ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่คำนวณได้อยู่ระหว่าง 0.701 – 0.907 ถือว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประมวลผลข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของพนักงานสายสนับสนุนต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบแบบ (t-test) สำหรับตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) สำหรับตัวแปรที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 ด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อตรวจสอบปัญหา multicollinearity จากนั้น จึงนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Analysis) ด้วยวิธี Enter และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความเรียง

4. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสายสนับสนุนของโรงพยาบาลธนบุรี 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 5 -10 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ($\hat{Y}$) ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ โดยร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 69.90 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 สมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ คือ $\hat{Y}_{tot} = 2.391^{**} + 0.045 (X_1) + 0.247^{**} (X_2) + 1.247^{**} (X_3) + 3.623^{**} (X_4) + 0.939^{**} (X_5) + 3.192^{**} (X_6)$

แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 สรุปผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยภาพรวม ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำ โดยการปลูกฝังการเรียนรู้ให้เกิดแก่บุคลากรจากการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน การสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความสะดวกในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการส่งเสริมการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้จากผู้นำ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 อันเป็นการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและองค์กร

2) ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ โรงพยาบาลใช้หลักการมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล รองลงมาคือ การที่โรงพยาบาลนำผลการประเมินจากการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มาเป็นแนวทางการพัฒนาวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ให้ทันสมัย และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึง แสดงให้เห็นว่าการที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล การนำผลการประเมินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ และมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างทั่วถึง จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ดีขึ้น

3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ โรงพยาบาลมีการสนับสนุนการศึกษา การเรียนรู้ และมีการจูงใจให้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ รองลงมาคือ การส่งเสริมบุคลากรในโรงพยาบาลให้มีการแลกเปลี่ยน ความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างกัน และโรงพยาบาลมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยใช้วิธีการ อบรม สัมมนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถวัดผลหรือประเมินผลได้ จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ให้ดีขึ้น

4) ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ บุคลากรสายงานสนับสนุนทุกฝ่าย มีการช่วยเหลือและสนับสนุนภารกิจงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของโรงพยาบาล รองลงมาคือ บุคลากร สายงานสนับสนุนทุกฝ่ายมีความเอื้ออาทรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ทำให้รู้สึก ผ่อนคลายและสนุกกับการเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเริ่มจากการช่วยเหลือ สนับสนุน ความเอื้ออาทรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และการส่งเสริมจากองค์การในการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดี จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ให้ดีขึ้น

5) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ โรงพยาบาลมีการจัดตั้งทีมงานในโรงพยาบาลมี การระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการจัดโครงสร้าง องค์การที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ และหน่วยงานอื่นนอกโรงพยาบาล และ โรงพยาบาลมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่นและเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ เป็นการวางโครงสร้างอำนาจ หน้าที่ และภารกิจด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์การแห่ง การเรียนรู้ให้ดีขึ้น

6) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ผู้บริหารมุ่งมั่นนำพาโรงพยาบาลไปสู่วิสัยทัศน์ โรงพยาบาล และสานวิสัยทัศน์ โดยทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ชี้นำทิศทาง ตัวแรงเร้า และผู้ฝึกสอน รวมถึงเป็นที่เลี้ยงแก่ บุคลากรทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำ สามารถสร้างความเชื่อมั่น และสร้างความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันในโรงพยาบาลได้ดี และบุคลากรมีความเชื่อมั่นในตัวผู้อำนวยการ และยอมรับอย่างสนิทใจว่า ผู้นำของโรงพยาบาลมีความภูมิใจในตัวพวกเขา การขับเคลื่อนองค์การแห่งการเรียนรู้จากผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานได้ จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ให้ดีขึ้น

7) ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ผู้บริหารของโรงพยาบาลให้ความไว้วางใจ ให้เกียรติ และให้การยอมรับซึ่งกันและกัน และผู้บริหารกล่าวคำยกย่อง ชมเชย หรือประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรที่มี ผลงานดีเด่น รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และโรงพยาบาลมี การกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การที่ผู้นำสร้างแรงจูงใจโดยการให้เกียรติ ยอมรับ ยกย่อง ชมเชย บุคลากรภายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้และมีการ สนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคลากร จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ให้ดีขึ้น

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี มีดังนี้ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำ โดยการปลูกฝังการเรียนรู้ให้เกิดแก่บุคลากรจากการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน การสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความสะดวกในการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และการส่งเสริมการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้จากผู้นำ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 อันเป็นการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการใฝ่เรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและองค์การ

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ ตามลำดับ ส่วนด้านบรรยากาศในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงนภา เสมทับ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัฒนธรรม องค์การ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านพันธกิจและยุทธศาสตร์ ด้านการจูงใจ ด้านการบริหารจัดการ และด้านบรรยากาศองค์การ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมฤทธิ์ สารทะกุล (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยระดับองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยด้านภาวะผู้นำ ด้านการดำเนินงาน ด้านการจัดการ ด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคคลมีความเป็นเลิศ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านรูปแบบวิธีการคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ นิมิตรบรรณสาร (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) มีระดับความคิดเห็น

ของพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและทุกด้าน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรูปแบบการคิด มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านความรอบรู้แห่งตน และด้านการคิดเชิงระบบ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของทวีศักดิ์ รูปสิงห์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามแนวคิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge 5 ด้าน ในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงภา สมทับ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้านการมีแบบแผน ความคิด และด้านการเป็นบุคคลที่รอบรู้ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงงานอุตสาหกรรมในเขต นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : พนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี 1 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมฤทธิ์ สารกุล (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ นิมิตรบรรณสาร (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัทไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ วัฒนธรรมองค์การบรรยากาศในการทำงาน โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำ และการจูงใจ ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 โดยภาพรวม ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านบรรยากาศในการทำงาน

ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ โดยตัวแปรทั้ง 5 ร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 69.90 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ไม่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ซึ่งมีบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยาเกียรติ กุลสอน และคณะ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้แก่ ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยโครงสร้างองค์การ ปัจจัยการจัดการเรียนรู้ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยการจัดการเชิงกลยุทธ์

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงนภา เสมทับ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การจูงใจ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมากที่สุด ($r_{xy} = .823$) กับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา คือ

$Z' = 562 X_1 + .189 X_8 + .352 X_3 - .967 X_2 + .749 X_6$ โดย Z , X_1 , X_8 , X_3 , X_2 และ X_6 คือ โครงสร้างองค์การ การจูงใจ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำ ตามลำดับ

ผลการวิจัยยังมีบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมฤทธิ์ สารกุล (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยระดับองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยด้านภาวะผู้นำ ด้านการดำเนินงาน ด้านการจัดการ ด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ เปลี่ยนบำรุง (2555) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำ พฤติกรรมบุคลากรในองค์การ การจูงใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) และบรรยากาศองค์การ ($p < 0.05$) สามารถร่วมทำนายความแปรปรวนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ร้อยละ 86 และมีบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำนายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ การจัดการความรู้ (X_7) วัฒนธรรมองค์การ (X_2) เทคโนโลยีที่สนับสนุนการเรียนรู้ (X_4) สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ (X_5) และภาวะผู้นำ (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ

0.870 มีอำนาจการทำนายร้อยละ 75.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ $Y = 0.879 + 0.708 X_7 + 0.279 X_2 + 0.173 X_4 + 0.166 X_5 + 0.134 X_1$

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. จากการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แตกต่างกัน ส่วนพนักงานสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการกำหนดนโยบายหรือการดำเนินการเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ภายในโรงพยาบาล ควรมีการประชุมบุคลากรทุกฝ่าย/แผนก เพื่อให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือการดำเนินการเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน ก็จะมีคามกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและองค์กร เนื่องจากความแตกต่างในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในโรงพยาบาล ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีความแตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ จึงต้องมีการประชุมร่วมกันเพื่อลงความเห็นและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1

2. จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ไม่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้น โรงพยาบาลควรส่งเสริมปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจูงใจ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายสนับสนุน โรงพยาบาลธนบุรี 1 ให้มากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้กับกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากกลุ่มพนักงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาล

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโรงพยาบาลอื่น นอกเหนือจากโรงพยาบาลธนบุรี 1 เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3. ควรขยายไปศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทำวิจัยเปรียบเทียบ

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมฤทธิ์ สารกุล. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตสระบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฐิติมา พุ่งเกรียงไกร. (2555). **มาตรฐานของสถานพยาบาล HA**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559, จาก http://hospital-accreditation.blogspot.com/2012/03/hospital-accreditation_31.html
- ดวงนภา เสมทับ. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2559). **บรรยากาศในองค์กร**. . [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php/บรรยากาศในองค์กร>.
- ไพลิน บุญนา. (2559). **ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- มนีรัตน์ สุวรรณวารี. (2554). **โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)**. . [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/460698>.
- โรงพยาบาลธนบุรี, ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์. (2559). **สถิติข้อมูลพนักงานสายสนับสนุนโรงพยาบาลธนบุรี**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2560, จาก <https://www.thonburihospital.com/HR>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุภา เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์
- สุเทพ วัชรปิยานันทน์. (2558). **การจัดทำกรอบอัตรากำลังของหน่วยบริการสาธารณสุข สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ครั้งที่ 2/2557**. . [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2560, จาก <http://hr.moph.go.th/person/job/job%2058/fte2/ฮฮฮฮ.FTE%202...4ภาค%20Jan.58%20-%20New.pdf>
- สุพจน์ นิมิตรบรรณสาร. (2554). **ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบริษัทไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2558). **การวิเคราะห์อัตรากำลังตามภาระงาน สายสนับสนุน (รอบที่ 2)**. . [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2559, จาก http://hr.moph.go.th/person/job/job%2058/fte2/เอกสารนำเสนอ%20สายสนับสนุน_Power%20Point.pdf
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2555). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. สงขลา : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.

- Cronbach, L. (1978). **Essentials of psychological testing**. New York: Harper & Row Publisher.
- Domjan, M. (1996). **The Principles of Learning and Behavior Belmont**. California: Thomson Wadsworth.
- Hill, Charles W.L. and Jones, Gareth R., (2009). **Strategic Management and integrated Approach** (5thed.). Cengage: South-Western
- Kaiser, M. S. (2000). **Mapping the learning organization : A guide for learners and teachers**. Chicago : Association Press.
- Koontz, H. and Weihrich. H. (1988). **Management**. New York : McGraw –Hill.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational & Psycological Measurement** : 607-610.
- Marquardt, M. J. and Reynolds, A. (1994). **The Global Learning Organization**. New York : IRWIN.
- Robbins and DeCenzo. (2004). **Fundamentals of Management Essential Concept and Applica** (4thed.). Upper Saddle River. N. J : Pearson.
- Schein, E. H. (1992). **Organizational Culture and Leadership**. (2nded.). California : Jossey-Bass.
- Schiffman, L. G. and Kanuk L. L. (1991). **Consumer Behavior**. (4th ed.). New Jersey : Englewood Cliffs.
- Senge, P. M. (2006). **The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization**. USA : Doubleday.