

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมของการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันของโลกไร้พรมแดนที่เกิดขึ้น เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม สภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นลูกค้ามีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์และวิถีปฏิบัติงานขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงานและชีวิตประจำวัน ความรู้และการเรียนรู้กลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรแทน แหล่งเงินทุน บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปของคนทำงาน คือ การเคลื่อนไหวของพนักงานที่มีทักษะและความสามารถไปยังองค์กรที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า การจ้างพนักงานชั่วคราวแทนการจ้างพนักงานประจำมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารต้องเปลี่ยนมาบริหารความรู้ สร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องหากกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จต้องเพิ่มสมรรถนะในการเรียนรู้ของตนเอง Garvin (2003) (อ้างในกานต์สุดา มานะศิริานนท์ 2557, น.52) หากไม่ปรับตัวก็จะไม่สามารถอยู่รอดได้ องค์กรที่ประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ในยุคปัจจุบันต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่บุคลากรมีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กรเพื่อนำมาสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และกลยุทธ์ใหม่ Marquardt (2011) (อ้างในกานต์สุดา มานะศิริานนท์ 2557, น. 19)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) คือ องค์กรที่มีบรรยากาศเอื้อและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร โดยมุ่งขยายขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาตนเอง มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่จะนำไปสู่ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำและใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (Marquardt & Reynolds 1994, p. 212; Pedler , Burgoyne, & Boydell 1997, p. 3; Senge 2006, p. 3 อ้างในประไพทิพย์ ลือพงษ์ 2554, น. 1) แนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากในช่วงศตวรรษที่ 19 จะเน้นพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่เน้นการเรียนรู้ของบุคคลเป็นหลักตามวินัย 5 ประการ มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal

Mastery) กำหนดวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) แบบแผนความคิด (Mental Model) เรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีม (Team Learning) คิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ซึ่งต่อมา Marquardt ได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบที่ครอบคลุมระบบย่อยต่างๆ ที่สำคัญขององค์กรประกอบด้วย 5 ระบบย่อยที่มีความสัมพันธ์เชื่อมต่อและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งได้รวมแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Peter Senge, Garvin ไว้ในระบบย่อยทั้ง 5 ระบบ ได้แก่ ด้านองค์กร (Organization Subsystem) ด้านบุคคล (People Subsystem) ด้านความรู้ (Knowledge Subsystem) และด้านเทคโนโลยี (Technology Subsystem) เป็นระบบย่อยที่จำเป็นต่อการส่งเสริมและขยายการเรียนรู้ ส่วนการเรียนรู้ (Learning Subsystem) จะเป็นระบบย่อยที่แทรกซึมเข้าไปในระบบย่อยทั้ง 4 ระบบ ทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์กัน ถ้าระบบใดขาดหายไปหรืออ่อนแอลง ระบบย่อยอื่นๆ ก็จะเสียหายตามกันไป ซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบนี้ได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้เป็นกรอบแนวปฏิบัติขององค์กรต่างๆ เป็นจำนวนมากในช่วงศตวรรษที่ 21 (สมบูรณ์ ศิริสรหรือ 2554, น. 5)

จากสภาพสังคมและเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความคาดหวังของสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง การจัดการคุณภาพงานสาธารณสุขที่มีคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง และเพื่อให้เป็นไปตามเจตจำนงและบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยซึ่งได้บัญญัติให้ชนชาวไทยย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน “รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง” หน่วยงานด้านบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชนต่างแข่งขันกันยกระดับคุณภาพบริการของตนเองให้ได้ตามมาตรฐานเพื่อการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เพื่อประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในสถานบริการนั้น สามารถดูแลประชาชนได้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมและมีมาตรฐานสากล (ชาญวิทย์ ทรเทพ 2553, น. 13-6) ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย เป็นหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิของกรุงเทพมหานคร ได้มีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุขเพื่อสร้างความมั่นใจในบริการ ในปี พ.ศ. 2554-2556 สำนักอนามัยโดยความร่วมมือกับสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน) (สรพ.) ได้พัฒนามาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย PHCA โดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปีเป็นกรอบ ปัจจุบันมีศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 จำนวน 2 แห่งผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข ยังพบว่ายังมีศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 อีกจำนวน 10 แห่งที่ยังไม่ได้การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน) อุปสรรคสำคัญที่ทำให้ศูนย์บริการสาธารณสุขไม่ผ่านการรับรองนั้น ประเด็นหลักคือ ขาดองค์ประกอบของทีมนำศูนย์บริการสาธารณสุข คือ ขาดผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุขหรือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและการ

บริหารทั่วไป ส่วนประเด็นอื่นรองลงมา คือ มีการหมุนเวียนย้ายสถานที่ทำงานของผู้บริหารและบุคลากร การเกษียณอายุหรือการลาออกของพนักงานชั่วคราวทำให้ต้องเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ทำให้ขาดบุคลากรที่มีทักษะและความรู้ของหน่วยงาน ภาระงานที่มากขึ้นเมื่อเทียบกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินงานคุณภาพ เป้าหมายของกระบวนการพัฒนาและการประเมินกระบวนการคุณภาพศูนย์บริการสาธารณสุข คือ การกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในของหน่วยบริการสาธารณสุขอย่างเป็นระบบทั้งองค์กร มีการประเมินและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและบุคลากรมีการเรียนรู้จากการทำงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จในการจัดการคุณภาพในระบบงานสาธารณสุข (อนุวัฒน์ ศุภชอุฏ 2555, น. 41) สอดคล้องกับ วลัยรัฐ พรหมบุตร (2554) ได้ศึกษาคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย พบว่าคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านสนทนาและการสอบถามของบุคลากร การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานและยกระดับของความรู้ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร สารสนเทศ การเรียนรู้ของทีม การกระจายอำนาจแก่บุคลากร ภาวะผู้นำของบุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในด้านความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ การให้ข้อมูลและสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ ความเหมาะสมของการบริการและการประทับใจในบริการ เช่นเดียวกับ สุกานดา ลำเกาทอง (2554) พบว่าค่าเฉลี่ยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนที่ได้รับรางวัลรับรองคุณภาพสูงกว่า กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนที่ยังไม่ได้รับรางวัลรับรองคุณภาพและประทีป พงษ์สำราญ (2556) ศึกษาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลเอกชนพบว่า ผลการประเมินคุณภาพจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน) ของโรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างกัน การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีผู้ศึกษาถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จากหลากหลายแนวคิดเช่น การสร้างวินัย 5 ประการให้กับบุคคลในองค์กรตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) ได้แก่ การเป็นบุคคลที่รอบรู้ รูปแบบวิถีคิดการมีวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีมและการคิดเชิงระบบ (เพ็ญญา ประภาวัต 2550, น. 7 สุพจน์ นิमितบรรณสาร 2554, น. 75 และอาภาพร เพชรศรีสม 2556, น. 7) การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Marquardt (1996) ซึ่งมีองค์ประกอบเชิงระบบที่ครอบคลุมระบบย่อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคคล ด้านการจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยี (กาญจนา สุขทวี 2553, น. 95 สุกานดา ลำเกาทอง

2554, น. 6) แนวคิดของ Gavin (1993) ยึดหลัก 5 ประการ ได้แก่ การแก้ปัญหาอย่างมีระบบ การทดลองแนวทางใหม่ๆ การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและอดีต การเรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งทีผู้อื่นทำได้เป็นอย่างดี การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพภายในองค์กร (ธานี มาลาศรี 2554, น.5) และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม (สุขญา สีหะวงษ์ 2550, น. 80 กาญจนา สุขทวี 2553, น.98 ฉัฐกฤตา อ่อนธรรม 2554, น.142 ปิยาภรณ์ แหวะสอน 2556, น.150 พิมพ์ชนก วงษ์เจริญ 2558, น. 91 รุ่งศรี ปัจจัย 2559, น. 9) ปัจจุบันศูนย์บริการสาธารณสุขได้มีการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แทรกอยู่ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข และไม่พบข้อมูลการศึกษาถึงระดับการปฏิบัติของบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าอยู่ในระดับใด ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุข ในศูนย์ประสานงานที่ 5 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคคล ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี ศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 ว่ามีระดับการปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับใด ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและผลการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุขที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่างกันหรือไม่ เพื่อให้ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ได้รับและยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุขทราบถึงจุดแข็งและหาโอกาสในการพัฒนาศูนย์บริการสาธารณสุขสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติของบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ระหว่างศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 ที่ได้รับและยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการปฏิบัติของบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ระหว่างศูนย์บริการสาธารณสุขที่ได้รับและยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข ในศูนย์ประสานงานที่ 5 สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร
- 2.4 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการปฏิบัติของบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพและรายด้าน จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

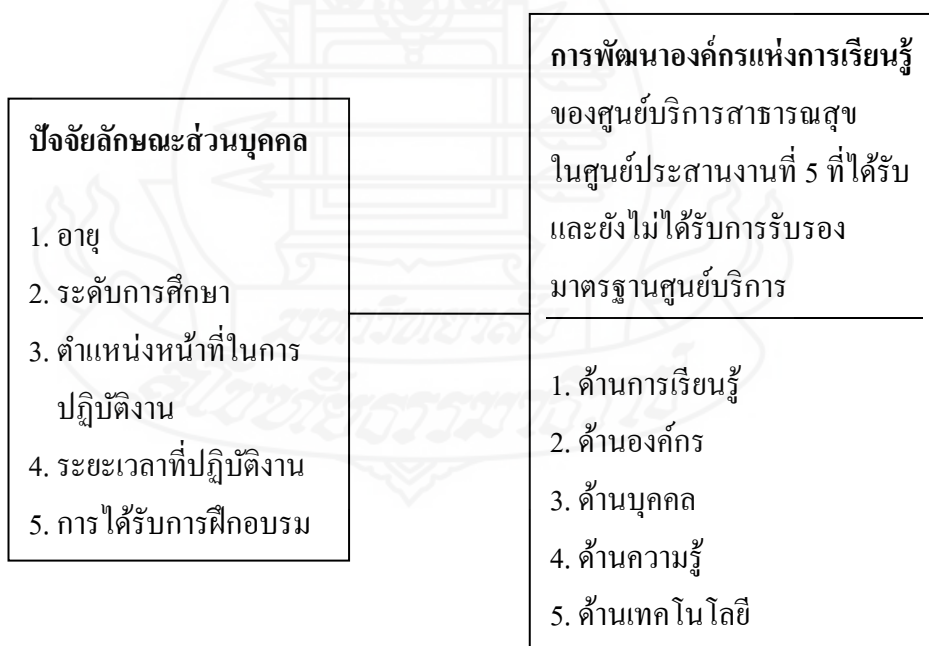
2.5 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากรต่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของศูนย์บริการสาธารณสุข ในศูนย์ประสานงานที่ 5 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 ที่ได้รับและยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

3.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการได้รับการฝึกอบรม

3.2 แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ใช้แนวคิด Marquardt (2011) (อ้างใน กานต์สุดา มานะศิริานนท์ 2557, น. 56) ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคคล ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติของบุคลากรตามแนวทางพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคคล ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี ระหว่างศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 ที่ได้รับและยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย แตกต่างกัน

4.2 บุคลากรที่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติของบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ระหว่างศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 ที่ได้รับและยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย โดยมี ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้รายด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านองค์กร ด้านบุคคล ด้านความรู้ ด้านเทคโนโลยี และตัวแปรตามคือ การปฏิบัติของบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเรียนรู้ 2) ด้านองค์กร 3) ด้านบุคคล 4) ด้านความรู้ และ 5) ด้านเทคโนโลยี

5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ในกลุ่มศูนย์ประสานงานที่ 5 ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1 ปีขึ้นไป (นับถึงวันเก็บข้อมูล) เป็นบุคลากรศูนย์บริการสาธารณสุข ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย 2 แห่ง จำนวน 100 คน และบุคลากรศูนย์บริการสาธารณสุขที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข 10 แห่ง จำนวน 487 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 587 คน โดยบุคลากรหมายถึง ข้าราชการ และกลุ่มลูกจ้าง ศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยจัดกลุ่มเป็น 3 ประเภท คือ บุคลากรกลุ่มบริหาร (คณะกรรมการบริหารของศูนย์บริการสาธารณสุข ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้าพยาบาล ทันตแพทย์ เกษัชกร นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา) บุคลากรกลุ่มบริการสุขภาพ

(แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข เจ้าพนักงานเภสัชกรรม เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์) บุคลากรกลุ่มสนับสนุนบริการ (เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานการเงิน พนักงานทั่วไป พนักงานขับรถ พนักงานสถานที่ ลูกจ้างรายวัน)

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการเก็บรวบรวม สืบหาข้อมูล นำผลการสำรวจ มาวิเคราะห์ข้อมูล ในช่วงระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2560

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มีบรรยากาศของการเรียนรู้ เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีองค์ประกอบของการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ดังนี้

6.1.1 ด้านการเรียนรู้ (Learning Subsystem) หมายถึง บุคลากรของศูนย์บริการสาธารณสุข มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา บุคลากรในทีมและศูนย์บริการสาธารณสุข มีการเรียนรู้จากทำงานร่วมกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการประชุม อบรม มีการเรียนรู้เชิงปรับตัว ในปัจจุบัน การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ในอนาคต และการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงการทำงาน ให้ดีขึ้น มีความคิดอย่างเป็นระบบและมุ่งมั่นสู่ความเป็นสู่ความเป็นเลิศ

6.1.2 ด้านองค์กร (Organization Subsystem) หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุข เห็นความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม สนับสนุนการเรียนรู้ สร้างบรรยากาศเอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากร มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของทีมงานและการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรภายในศูนย์บริการสาธารณสุข

6.1.3 ด้านบุคคล (People Subsystem) หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุขให้ความสำคัญ และเอื้ออำนาจให้กับผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ ชุมชน เครือข่ายภายนอกและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม

6.1.4 ด้านความรู้ (Knowledge Subsystem) หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุข มีระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กรตั้งแต่การแสวงหาความรู้จากภายในและภายนอก มีการสร้างความรู้โดยนำความรู้ที่องค์กรมีผนวกกับความรู้ของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้น มีการจัดเก็บความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้โดยง่ายและสืบค้นได้ตามความต้องการ การถ่ายโอน และเผยแพร่ความรู้การนำไปให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน

6.1.5 ด้านเทคโนโลยี (Technology Subsystem) หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุข มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร สามารถจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสะดวกในการจัดเก็บ สืบค้น กระจายข้อมูลได้ทั่วทั้งองค์กร จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น สื่อวิดิทัศน์ โสตทัศนูปกรณ์เสริมการเรียนรู้ ใช้ประโยชน์เพื่อถ่ายทอดพัฒนาความรู้และทักษะของคนในองค์กร ให้ดียิ่งขึ้น

6.2 ศูนย์บริการสาธารณสุขในศูนย์ประสานงานที่ 5 หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานแม่ที่อยู่ในกลุ่มศูนย์ประสานงานที่ 5 มี 12 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 26, 27, 30 31, 33, 36, 40, 47, 48, 49, 62, 67

6.3 ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานแม่ กรุงเทพมหานคร หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ผ่านการประเมินและรับรองจาก สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน) ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุข 47, 67

6.4 ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานแม่ กรุงเทพมหานคร หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุขที่อยู่ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ แต่ยังไม่ผ่านการประเมินและการรับรอง จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน) ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุข 26, 27, 30, 31, 33, 36, 40, 48, 49, 62

6.5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

6.5.1 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับ อายุเต็มปีบริบูรณ์ เศษเดือนเกิน 6 เดือน นับเป็น 1 ปี

6.5.2 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษา ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า อนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

6.5.3 ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ตำแหน่งที่บุคลากรปฏิบัติงาน อยู่ในปัจจุบัน โดยจัดกลุ่มเป็น 3 ประเภท คือ

1) **กลุ่มบริหาร** ได้แก่ คณะกรรมการบริหารของศูนย์บริการสาธารณสุข ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ หัวหน้าพยาบาล ทันตแพทย์ เกษัชกร นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา

2) **กลุ่มบริการด้านสุขภาพ** ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข เจ้าพนักงานเภสัชกรรม เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์

3) *กลุ่มสนับสนุนบริการ* ได้แก่ เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานการเงิน ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ พนักงานทั่วไป พนักงานขับรถยนต์ พนักงานสถานที่ ลูกจ้างรายวัน

6.5.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานปัจจุบันนับตั้งแต่วันที่เข้ารับปฏิบัติงานในหน้าที่จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามเศษเดือนเกิน 6 เดือน นับเป็น 1 ปี

6.5.5 การได้รับการฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน เรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จากภายในและภายนอกหน่วยงาน

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

- 7.1 เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม
- 7.2 เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหาร ในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์แบบ
- 7.3 ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้วางแผนปรับปรุงพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กร เพื่อการจัดการความรู้สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้