

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบันมีความแตกต่างไปจากการดำเนินงานในอดีตเป็นอย่างมาก ทั้งยังเป็นสิ่งที่ท้าทายผู้บริหารสมัยใหม่ในการทำงานเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและอยู่รอดได้อย่างมั่นคง ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่ผู้บริหารจะต้องเผชิญมีมากมาย อาทิเช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว การเผชิญกับสภาวะการแข่งขันจากทั่วทุกมุมโลก ตลอดจนพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องได้รับการผลักดันและสนับสนุนให้สร้างความสามารถในการเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อที่จะปรับตัวได้อย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา และเพื่อให้ก้าวทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งแนวคิดการกระทำดังกล่าวเป็นแนวคิดของความเป็นองค์กรเพื่อการเรียนรู้ และได้รับการยอมรับจากนักวิชาการอย่างกว้างขวางว่าจะเป็น การนำองค์กรไปสู่ความอยู่รอดและความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ที่ยั่งยืน (ยุพร สุทธิรัตน์, 2549: 6) ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงได้นำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือภาคธุรกิจเอกชน รวมถึงองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม ทั้งนี้เพราะทุกองค์กรล้วนต้องแข่งขันกันด้วยความรู้และภูมิปัญญา (มาร์ค วอดด์, 2550: 3)

สำหรับองค์กรทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม ป้องกัน และรักษาสุขภาพของประชาชน จำเป็นต้องมีการปรับปรุงองค์กรให้มุ่งไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ซึ่งทำหน้าที่ทั้งด้านรักษาผู้ป่วย และผลิตบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพให้เพียงพอกับความต้องการด้านการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันองค์ความรู้ทางการแพทย์และสาธารณสุขมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ดังนั้นบุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ การแบ่งปันความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมถึงการร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นทีม เพราะยิ่งองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ก็ย่อมประกอบด้วยบุคลากรหลายหน่วยงาน อย่างในโรงพยาบาลซึ่งประกอบด้วยแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักเทคนิคการแพทย์ ตลอดจนพนักงานทำความสะอาด หรือพนักงานรักษาความปลอดภัย ต่างต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ตามมาตรฐาน มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เข้ารับ

บริการปลอดภัย หายจากการเจ็บป่วย มีสุขภาพที่ดีขึ้น รวมถึงระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาลแต่ละครั้งอีกด้วย (ชิน เตชามหาชัย, 2546: ออนไลน์)

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่ 110 ถนนอินทวิโรด ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงเรียนแพทย์ที่มีชื่อเสียงในภาคเหนือ และเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิที่มีทีมบุคลากรหลากหลายสาขา มีความรู้ความชำนาญต่างๆ จำนวนมากมาอยู่รวมกัน เช่น ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายเภสัชกรรม งานทันตกรรม งานจ่ายกลาง งานธนาคารเลือด เป็นต้น โรงพยาบาลมุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยกำหนดวิสัยทัศน์ว่า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับมาตรฐานสากล และพันธกิจคือ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ให้บริการด้านสุขภาพอย่างมีมาตรฐาน ยึดหลักผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมการศึกษาและวิจัย ด้วยวิทยาการที่ทันสมัย ด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรที่มีคุณภาพและคุณธรรม (โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, 2553: ออนไลน์) ทั้งนี้เพื่อการพัฒนามาตรฐานการดูแลสุขภาพของผู้เข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรทุกหน่วยงานร่วมมือกันหาแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน รวมถึงผู้เข้ารับบริการมีความปลอดภัย หายจากการเจ็บป่วย มีสุขภาพที่ดีขึ้น ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาล เป็นโรงพยาบาลต้นแบบแก่โรงพยาบาลอื่นๆ และเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างยั่งยืน

ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการด้านยาแก่ผู้ป่วย ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกตำรับยาเข้ามาใช้ในโรงพยาบาล กระบวนการตรวจรับและเก็บรักษาอย่างถูกต้อง กระบวนการผลิตยาที่มีคุณภาพและปลอดภัย การให้บริการข้อมูลความรู้เรื่องยาแก่ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ในส่วนอื่นๆ ตลอดจนกระบวนการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย อีกทั้งยังมีการทำงานเป็นทีมร่วมกับแพทย์ พยาบาล และหน่วยงานอื่นในการให้บริการทางสุขภาพแก่ผู้ป่วย โดยยึดหลักการให้บริการทางเภสัชกรรมที่มีคุณภาพ มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริการทางเภสัชกรรมอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรที่มีคุณภาพ (โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, ฝ่ายเภสัชกรรม, 2553ก: ออนไลน์) จากบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของฝ่ายเภสัชกรรมซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการบริหารจัดการงบประมาณด้านยาของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และการดูแลด้านความปลอดภัยจากการใช้ยาของผู้ป่วย การพัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการของฝ่ายเภสัชกรรมให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องนั้นจึงจำเป็นต้องนำแนวคิดขององค์กรเพื่อการเรียนรู้มาใช้ในการเติบโตของฝ่ายเภสัชกรรมและโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อย่างยั่งยืน รวมถึงผู้เข้ารับบริการได้รับความปลอดภัย เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

จากแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นแนวคิดของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เนื่องจากเป็นการพัฒนาที่เริ่มจากระดับบุคคล ซึ่งสมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องมีการพัฒนาตนเองก่อนแล้วจึงพัฒนาต่อในระดับทีม องค์กรและสังคมในที่สุด (ยุพรศุภรัตน์, 2549: 84) ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนา ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

## 1.4 นิยามศัพท์

การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins ในการประเมินการดำเนินการที่สำคัญสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ รวมถึงการวัดผลการดำเนินงานในระดับขององค์กร ในด้านการวัดผลทางความรู้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

**บุคลากร** หมายถึง เกษัตริ์กรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย เกษัตริ์กรระดับปฏิบัติการ ผู้ช่วยเกษัตริ์กร เจ้าหน้าที่ คนงานของฝ่ายเกษัตริ์กรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

**ฝ่ายเกษัตริ์กรรม** โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีบทบาทในการให้บริการด้านยาแก่ผู้ป่วย ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกตำรับยาเข้ามาใช้ในโรงพยาบาล กระบวนการตรวจรับและเก็บรักษาอย่างถูกต้อง กระบวนการผลิตยาที่มีคุณภาพและปลอดภัย การให้บริการข้อมูลความรู้เรื่องยาแก่ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ในส่วนอื่นๆ ตลอดจนกระบวนการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved