

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของ Senge ได้ป็นขั้มีติหลักที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรการเรียนรู้ ซึ่งลักษณะที่จะเป็นแกนขององค์กรการเรียนรู้ ประกอบด้วย ความสามารถเฉพาะตน (Personal Mastery) มโนภาพเดียวกัน (Mental Models) วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) ความคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) รวมถึงองค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำไปสู่แบบสอบถามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ DLOQ ของ Marsick และ Watkins รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม 138 คน แต่สามารถเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามได้จริงจำนวน 92 คน และได้นำผลการศึกษามาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92 คน สรุปได้ดังตารางที่ 76

ตารางที่ 76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ลักษณะส่วนบุคคลส่วนใหญ่	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	55	59.8
อายุ	25-30 ปี	27	29.3
สถานภาพ	โสด	54	58.7
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	57	62.0
ตำแหน่งงาน	ผู้ช่วยเภสัชกร	41	44.6
อายุการทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	46	50.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	35	38.0

จากตารางที่ 76 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.7 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีตำแหน่งงานผู้ช่วยเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตามแบบสอบถาม DLOQ ของ Marsick และ Watkins

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้คำถามจากแบบสอบถาม DLOQ ในการวัดการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งหากการดำเนินการในแต่ละข้อคำถามนั้นแทบจะไม่เคยเกิดขึ้นเลย (Almost Never) มีค่าคะแนนเป็น (1) และหากการดำเนินการในแต่ละข้อคำถามเกิดขึ้นแทบจะทุกครั้ง (Almost Always) มีค่าคะแนนเป็น (6)

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา พบว่า ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง

ฉบับเท่ากับ 0.985 (Alpha α) และเมื่อพิจารณาในแต่ละมิติ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีมากทุกมิติ ดังนั้นจึงถือว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษานี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 2.2 การรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งตามมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้โดยผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายเภสัชกรรม มีค่าเฉลี่ยรวมทุกมิติเท่ากับ 3.26 ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดในแต่ละมิติได้ดังนี้

1. การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมองปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้จากความผิดพลาด และบุคลากรได้รับการสนับสนุนทางการเงินหรือทรัพยากรอื่นๆ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรใช้เวลาในการสร้างความไว้วางใจต่อกันและกัน และบุคลากรสามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ(แนวทาง)ที่จะทำให้ทีมงานได้ดีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ทีมงานยอมรับและสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนตามผลของการทดลองของกลุ่มหรือข้อเท็จจริงที่เก็บข้อมูลได้ และทีมงานได้รับรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่มเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4. การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ฝ่ายเภสัชกรรม

สนับสนุนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นได้ง่ายและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ฝ่ายเภสัชกรรมใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียกประชุม และฝ่ายเภสัชกรรมมีการสร้างระบบการวัดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับความสามารถที่ต้องการในอนาคตมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5. การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ฝ่ายเภสัชกรรมให้ทางเลือกแก่บุคลากรในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ฝ่ายเภสัชกรรมให้การยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของบุคลากร และฝ่ายเภสัชกรรมให้การสนับสนุนบุคลากรที่ได้รับความเสี่ยงที่คาดเดาได้จากการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

6. การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ฝ่ายเภสัชกรรมพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ฝ่ายเภสัชกรรมสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นที่ความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ และฝ่ายเภสัชกรรมช่วยบุคลากรให้สามารถใช้ชีวิตอย่างสมดุลทั้งเรื่องงานและเรื่องครอบครัวมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

7. การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ฝ่ายเภสัชกรรมมีหัวหน้างานที่สร้างความมั่นใจว่า การดำเนินงานของฝ่ายเภสัชกรรมสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ฝ่ายเภสัชกรรมมีหัวหน้างานที่มองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และฝ่ายเภสัชกรรมมีหัวหน้างานที่พร้อมจะตอบสนองบุคลากรตามที่ร้องขอเพื่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่ตรงความต้องการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

8. การวัดผลทางความรู้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อมิติด้านการวัดผลทางความรู้มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ที่ ฝ่ายเภสัชกรรมมีจำนวนของผลิตภัณฑ์ยาใหม่หรือการให้บริการใหม่ๆ มากกว่าปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

รองลงมาคือ ฝ่ายเภสัชกรรมมีอัตราการนำเทคโนโลยีมาใช้และมีกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าปีที่ผ่านมา และฝ่ายเภสัชกรรมมีอัตราบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานต่อบุคลากรทั้งหมดมากกว่าปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

การรับรู้ของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม ต่อความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งตามระดับ/หมวด

โดยผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

การวัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กรด้านการวัดผลทางความรู้ มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเท่ากับ 3.59

ระดับปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยมีการรับรู้มิติด้านการสนับสนุนการซักถามและสนทนามากกว่ามิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ระดับทีมงาน มีการรับรู้ต่อมิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ระดับองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.17 โดยมีการรับรู้มิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือ มิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร มิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และมิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ตามลำดับ

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันหรือไม่ สรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 77 แสดงการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05
เพศ	ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
อายุ	ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
สถานภาพ	ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ระดับการศึกษาสูงสุด	<p>มิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้มากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
ตำแหน่งงาน	<p>มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - เกสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วย เกสัชกร เจ้าหน้าที่และคนงาน - เกสัชกรระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วย เกสัชกรและเจ้าหน้าที่ <p>มิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา</p> <ul style="list-style-type: none"> - เกสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วย เกสัชกรและเจ้าหน้าที่ - เกสัชกรระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วย เกสัชกรและเจ้าหน้าที่ <p>มิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> - เกสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วย เกสัชกรและเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 77 (ต่อ) แสดงการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05
ตำแหน่งงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เกษตรระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วยเกษตรกรและเจ้าหน้าที่ - คนงานมีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วยเกษตรกรและเจ้าหน้าที่ <p>มิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เกษตรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าผู้ช่วยเกษตรกรและเจ้าหน้าที่ - คนงานมีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วยเกษตรกรและเจ้าหน้าที่ <p>มิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - เกษตรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้มากกว่าเกษตรกรระดับปฏิบัติการ ผู้ช่วยเกษตรกรและเจ้าหน้าที่ - เกษตรระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ - คนงานมีการรับรู้มากกว่าเจ้าหน้าที่ <p>มิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> - เกษตรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้มากกว่าผู้ช่วยเกษตรกรและเจ้าหน้าที่ - คนงานมีการรับรู้มากกว่าเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 77 (ต่อ) แสดงการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่างค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05
อายุการทำงาน	<p>มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรที่มีอายุการทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี และมากกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี มีการรับรู้มากกว่าอายุการทำงาน 11-20 ปี <p>มิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรที่มีอายุการทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี 21-30 ปี และ มากกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี มีการรับรู้มากกว่าอายุการทำงาน 11-20 ปี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	<p>มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีการรับรู้มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท - บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีการรับรู้มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและ 10,000–20,000 บาท

2.3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 ในทุกมิติด้านต่างๆ ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้

อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ การวัดผลทางความรู้

2.3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่างกันมีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติด้านต่างๆ ดังนี้

การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 5 คู่ คือ

เภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย กับผู้ช่วยเภสัชกร เจ้าหน้าที่และคนงาน จำนวน 3 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

เภสัชกรระดับปฏิบัติการ กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 4 คู่ คือ เภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

เภสัชกรระดับปฏิบัติการ กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 6 คู่ คือ

เภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

เภสัชกรระดับปฏิบัติการ กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

คนงาน กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าคนงานมีการรับรู้ต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญมากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรีญร้ญ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 4 คู่ คือ

เภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้ต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญมากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

คนงาน กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าคนงานมีการรับรู้ต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญมากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 5 คู่ คือ

เภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย กับเภสัชกรระดับปฏิบัติการ ผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้ต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญมากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

เภสัชกรระดับปฏิบัติการ กับเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับปฏิบัติการ มีการรับรู้ต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญมากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

คนงาน กับเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คู่ พบว่าคนงานมีการรับรู้ต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญมากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 3 คู่ คือ

เภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย กับผู้ช่วยเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คู่ พบว่าเภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้ต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญมากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

คนงาน กับเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คู่ พบว่าคนงานมีการรับรู้ต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญมากกว่าบุคลากรตำแหน่งดังกล่าว

ส่วนการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันต่อมิตินขององค์กรแห่งการเรีญร้ญไม่แตกต่างกันในมิตินด้านต่างๆ ได้แก่ การให้อำนาจผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรีญร้ญ และการวัดผลทางความร้ญ

2.3.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามอายุการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่างกันมีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติด้านต่างๆ ดังนี้

การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 คู่ คือ

อายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี และมากกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี กับอายุการทำงาน 11-20 ปี พบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี และ มากกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานดังกล่าว

การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 3 คู่ คือ

อายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี 21-30 ปี และมากกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี กับอายุการทำงาน 11-20 ปี พบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี 21-30 ปี และมากกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานดังกล่าว

ส่วนการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันในมิติด้านต่างๆ ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการวัดผลทางความรู้

2.3.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติด้านต่างๆ ได้แก่

การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 3 คู่ คือ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 1 คู่ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังกล่าว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000–20,000 บาท จำนวน 2 กลุ่ม พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีการรับรู้ต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังกล่าว

ส่วนการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันต่อมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันในมิติด้านต่างๆ ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการวัดผลทางความรู้

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.7 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีตำแหน่งงานผู้ช่วยเภสัชกร คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0 จากข้อมูลประชากรที่ศึกษาทำให้เห็นถึงลักษณะโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการภายในได้ในภาพรวม

5.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

1. การรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาพบว่า มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยรวมมากเป็นอันดับที่หกจากมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งหมด โดยการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รองลงมาคือ บุคลากรมองปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้จากความผิดพลาด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรวงศ์ วรควาวิสันต์ (2553) พบว่าปัจจัยย่อยเรื่องบุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมองปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้จากความผิดพลาด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สายใจ

จินดาหลวง (2550) พบว่า พยาบาลมีการรับรู้ถึงการใช้เวลาร่วมกันในการพูดคุย หรือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความรู้หรือได้ข้อมูลในการพัฒนางาน และส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการพูดคุยถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างเปิดเผย เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันจากข้อผิดพลาดนั้น รวมถึงการใช้ความผิดพลาดเป็นบทเรียนในการพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังสามารถอนุมานได้ว่า มีผลใกล้เคียงกับผลการศึกษาศึกษาของพีรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) ที่พบว่า ผู้จัดการมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้แก่หน่วยงานภายในต่างๆ ในระดับปานกลาง

2. การรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา

จากการศึกษาพบว่า มิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนามีค่าเฉลี่ยรวมมากเป็นอันดับที่สองจากมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งหมด โดยการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ รองลงมาคือ บุคลากรใช้เวลาในการสร้างความไว้วางใจต่อกัน ขัดแย้งกับการศึกษาของสุรวงศ์ วรรณวิสันต์ (2553) พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องบุคลากรสามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลต่อสถานภาพในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรต้องการมุมมองของคนอื่นที่มีต่องานของตน ถึงแม้จะมั่นใจในความคิดของตนมากเท่าไรก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของสายใจ จินดาหลวง (2550) พบว่า บุคลากรมีการรับรู้ถึงความเอื้อเฟื้อ ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของทีมที่จะทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับสูง

3. การรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

จากการศึกษาพบว่า มิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีมมีค่าเฉลี่ยรวมมากเป็นอันดับห้าจากมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งหมด โดยการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ(แนวทาง)ที่จะทำให้ทีมงานทำงานได้ดี รองลงมาคือ ทีมงานยอมรับและสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนตามผลของการทดลองของกลุ่มหรือข้อเท็จจริงที่เก็บข้อมูลได้ ขัดแย้งกับการศึกษาของสุรวงศ์ วรรณวิสันต์ (2553) พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องทีมงานมีอิสระในความคิดที่จะสามารถปรับเปลี่ยนลักษณะการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ทีมงานให้ความสำคัญต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกันและทุกคนมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นต่อคนอื่นได้อย่างเปิดเผย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของมานิดา ลือสายวงศ์ (2551) เรื่องปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกสิกรไทย โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อด้านแบบแผนความคิดอ่าน พบว่า

พนักงานพยายามแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดมาปรับใช้ในการทำงานอยู่ในระดับสูง และด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร พบว่า องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สายใจ จินดาหลวง (2550) พบว่า ทีมงานทุกหน่วยในองค์กรของท่านมีการปรับแนวคิดการทำงานใหม่หลังจากที่สมาชิกได้อธิบายร่วมกันหรือมีข้อมูลใหม่เข้ามาสนับสนุน

4. การรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า มิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยรวมมากเป็นอันดับสุดท้ายจากมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งหมด โดยมีการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฝ่ายเกษตรกรรมสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่จำเป็นได้ง่ายและรวดเร็ว รองลงมาคือ ฝ่ายเกษตรกรรมใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียกประชุม จัดแย้งกับการศึกษาของสุรวงศ์ วรรณวิสันต์ (2553) พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องบริษัทใช้การสื่อสารสองทาง มีการเปิดโอกาสและช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการบริหารงานของบริษัทได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทให้การสนับสนุนและมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการร้องขอของบุคลากรในการเรียกใช้ข้อมูลต่างๆของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าธนาคารมีการสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ ผ่านระบบ E-Learning ในการจัดเก็บฐานข้อมูลความรู้ประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ จัดแย้งกับการศึกษาของมานิดา ลือสายวงศ์ (2551) พบว่าพนักงานมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันภายในฝ่ายงานน้อยมาก

5. การรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า มิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยรวมมากเป็นอันดับที่สี่จากมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งหมด โดยการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฝ่ายเกษตรกรรมให้ทางเลือกแก่บุคลากรในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ ฝ่ายเกษตรกรรมให้การยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของบุคลากร จัดแย้งกับการศึกษาของสุรวงศ์ วรรณวิสันต์ (2553) พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องบริษัทเปิดโอกาสให้

บุคลากรสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทให้โอกาสบุคลากรในการร่วมแสดงความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร สามารถอนุมานได้ว่า มีความใกล้เคียงกับการศึกษาของพิรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) เรื่องความคิดเห็นที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความรู้ ในเรื่องธนาคารผลิตภัณฑ์ให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์และเปิดโอกาสในการเรียนรู้ให้กับพนักงานที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก

6. การรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า มิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยรวมมากเป็นอันดับที่เจ็ดจากมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งหมด โดยการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฝ่ายเภสัชกรรมพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร รองลงมาคือ ฝ่ายเภสัชกรรมสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นที่ความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจขัดแย้งกับการศึกษาของสุรวงศ์ วรรณวิสันต์ (2553) พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องบริษัทสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งเน้นที่ความต้องการของลูกค้าโดยใช้หลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจโดยใช้คุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร

7. การรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า มิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยรวมมากเป็นอันดับที่สามจากมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งหมด โดยการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฝ่ายเภสัชกรรมมีหัวหน้างานที่สร้างความมั่นใจว่า การดำเนินงานของฝ่ายเภสัชกรรมสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร รองลงมาคือ ฝ่ายเภสัชกรรมมีหัวหน้างานที่มองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ขัดแย้งกับการศึกษาของสุรวงศ์ วรรณวิสันต์ (2553) พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องบริษัทมีหัวหน้าที่พร้อมจะมอบหมายอำนาจให้กับผู้อื่นในการช่วยให้บริษัทสามารถลุล่วงวิสัยทัศน์ได้และบริษัทมีหัวหน้าที่มุ่งมั่นที่จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเรียนรู้ได้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทมีหัวหน้างานที่พร้อมจะตอบสนองบุคลากรตามที่ร้องขอเพื่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่ต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของมานิดา ลือสายวงศ์ (2551) เรื่องปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของธนาคารกสิกรไทย โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อด้านวิสัยทัศน์ร่วมพบว่า การดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร อยู่ในระดับสูง

8. การรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการวัดผลทางความรู้

จากการศึกษาพบว่า มิติด้านการวัดผลทางความรู้มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดจากมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งหมด โดยการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ฝ่ายเภสัชกรรมมีจำนวนของผลิตภัณฑ์ยาใหม่หรือการให้บริการใหม่ๆ มากกว่าปีที่ผ่านมา รองลงมาคือ ฝ่ายเภสัชกรรมมีอัตราการนำเทคโนโลยีมาใช้และมีกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าปีที่ผ่านมา สามารถอนุมานได้ว่า มีผลใกล้เคียงกับการศึกษาของมานิดา ลือสายวงศ์ (2551) พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับดี คือ มีอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ภายในองค์กรและมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลทั่วไป) กับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 8 มิติ โดยใช้ T-test พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่ได้มาจากความแตกต่างระหว่างเพศเพียงอย่างเดียว อาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ มานิดา ลือสายวงศ์ (2551) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าแม้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศจะแตกต่างกันแต่ความคิดเห็นต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้ช่วยเภสัชกร เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งงานต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 8 มิติ โดยใช้ F-test พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม โดยพบว่า บุคลากรตำแหน่งเภสัชกรระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สูงที่สุด และบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่ำที่สุด อธิบายได้ว่าตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยหนึ่งขององค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ฟิรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ มานิดา ลือสายวงศ์ (2551) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าแม้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานจะแตกต่างกันแต่ความคิดเห็นต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรจำแนกตามอายุการทำงานต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยมิติความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 8 มิติ โดยใช้ F-test พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ โดยพบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่าง

ต่อเนื่อง การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการวัดผลทางความรู้ มากที่สุด บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในมิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา และการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม มากที่สุด บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 21-30 ปีมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในมิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมมากที่สุด และ บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 11-20 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่ำที่สุดในทุกมิติ อธิบายได้ว่า อายุการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งขององค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของ พิรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ มานิดา ลือสายวงศ์ (2551) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าแม้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานจะแตกต่างกันแต่ความคิดเห็นต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้ F-Test พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ามีมิติที่มีความแตกต่าง ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีการรับรู้ในมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้มากที่สุด บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-40,000 บาท มีการรับรู้มิติด้านการวัดผลทางความรู้มากที่สุด อธิบายได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยหนึ่งขององค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของพิรพงษ์ เหลืองรุ่งทรัพย์ (2552) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการ แม้ว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะแตกต่างกันแต่ความคิดเห็นต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่าย เกสัชกรรม โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดย เรียงลำดับจากมิติที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด ได้แก่ การวัดผลทางความรู้ การสนับสนุนให้มีการ ชักถามและสนทนา การให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละ บุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การ สร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และการ สร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตาม ระดับ/หมวด โดยเรียงลำดับจากระดับ/หมวดที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด ได้แก่ การวัดผลการ ดำเนินงานในระดับองค์กร ระดับปัจเจกบุคคล ระดับทีมงาน และระดับองค์กร

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตาม มิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่ามีการรับรู้ ปานกลางค่อนข้างน้อยและไม่เคย โดยข้อคำถาม ของแต่ละมิติที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่ง ต่างๆ บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อ เครื่องมือและวิธีการ(แนวทาง)ที่จะทำให้ทีมงานได้ดี ฝ่ายเกสัชกรรมสนับสนุนให้บุคลากร สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นได้ง่ายและรวดเร็ว ฝ่ายเกสัชกรรมให้ทางเลือกแก่บุคลากรใน การทำงานที่ได้รับมอบหมาย ฝ่ายเกสัชกรรมช่วยบุคลากรให้สามารถใช้ชีวิตอย่างสมดุลทั้งเรื่อง งานและเรื่องครอบครัว ฝ่ายเกสัชกรรมมีหัวหน้างานที่พร้อมจะตอบสนองบุคลากรตามที่ร้องขอ เพื่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่ต้องการ และฝ่ายเกสัชกรรมมี จำนวนของผลิตภัณฑ์ยาใหม่หรือการให้บริการใหม่ๆ มากกว่าปีที่ผ่านมา

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จำแนกตาม มิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยข้อคำถามของแต่ละมิติที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากร ได้รับการสนับสนุนทางการเงินหรือทรัพยากรอื่นๆเพื่อใช้ในการเรียนรู้ บุคลากรสามารถตั้งคำถาม ต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งในที่ทำงาน ทีมงาน ได้รับรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่มเมื่องานนั้นประสบความสำเร็จ ฝ่ายเกสัชกรรมมีการสร้าง

ระบบการวัดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับความสามารถที่ต้องการในอนาคต ฝ่ายเกสซกรรมให้การสนับสนุนบุคลากรที่ได้รับความเสี่ยงที่คาดเดาได้จากการทำงาน ฝ่ายเกสซกรรมสนับสนุนให้บุคลากรค้นหาคำตอบจากหน่วยงานอื่นมาใช้ในการแก้ไขปัญหาด้วย ฝ่ายเกสซกรรมมีหัวหน้างานที่สร้างความมั่นใจว่า การดำเนินงานของฝ่ายเกสซกรรมสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กร และฝ่ายเกสซกรรมมีอัตราบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานต่อบุคลากรทั้งหมดมากกว่าปีที่ผ่านมา

5. บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

6. เกสซกรรมระดับหัวหน้าฝ่ายฯ/งาน/หน่วย มีการรับรู้มากกว่าบุคลากรตำแหน่งงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา การส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดคือ บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเอง รวมทั้งสามารถสอบถามความคิดเห็นของผู้อื่นได้ ทีมงานยอมรับและสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนตามผลของการถกแถลงของกลุ่มหรือข้อเท็จจริงที่เก็บข้อมูลได้ ฝ่ายเกสซกรรมสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่จำเป็นได้ง่ายและรวดเร็วฝ่ายเกสซกรรมให้การสนับสนุนบุคลากรที่ได้รับความเสี่ยงที่คาดเดาได้จากการทำงาน และฝ่ายเกสซกรรมพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร

7. บุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี มีการรับรู้มากกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดคือ ฝ่ายเกสซกรรมได้ใช้เวลาแก่บุคลากรในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ฝ่ายเกสซกรรมมีการปรับปรุงฐานข้อมูลด้านความสามารถของบุคลากรอยู่อย่างสม่ำเสมอ และฝ่ายเกสซกรรมมีการประเมินผลด้านเวลาและทรัพยากรที่ใช้เพื่อส่งบุคลากรเข้ารับการศึกษาอบรม

8. บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีการรับรู้มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุดคือ ฝ่ายเกสซกรรมได้ใช้เวลาแก่บุคลากรในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาสารคาม เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายเภสัชกรรมในการพัฒนาองค์กรให้เป็้องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. การนำแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ นั้น ควรให้ความสำคัญกับทุกมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากแต่ละมิติเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารควรหาแนวทางในการพัฒนามิติด้านต่างๆ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ข้อดี และการดำเนินการที่ปฏิบัติในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรน้อยก่อนเป็นลำดับแรก โดยเรียงลำดับการพัฒนาในมิติด้านต่างๆ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้จากมิติที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรน้อยไปมาก ส่วนมิติด้านต่างๆ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และการดำเนินการที่ปฏิบัติในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรมากอยู่แล้ว องค์กรควรให้การสนับสนุนให้มีการดำเนินการต่อไป เพื่อผลักดันให้ฝ่ายเภสัชกรรมก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ซึ่งลำดับการพัฒนาควรดำเนินการดังต่อไปนี้

มิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ เป็นมิติแรก เนื่องจากเป็นมิติที่บุคลากรมีการรับรู้ถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่น้อยที่สุด โดยผู้บริหารควรสร้างระบบการวัดความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในปัจจุบันกับความสามารถที่ต้องการในอนาคต เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้ที่น้อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนด้านของการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นนั้นเป็นได้ง่ายและรวดเร็ว และการเปิดโอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียกประชุม เป็นสิ่งที่ฝ่ายเภสัชกรรมดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อให้ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

มิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
 ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เป็นมิติที่สอง โดยผู้บริหารควรช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถใช้ชีวิตอย่างสมดุลทั้งเรื่องงานและเรื่องครอบครัวให้มากขึ้น เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้ที่น้อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนด้านของการพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรและการสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมุ่งมั่นในความต้องการของผู้รับบริการ โดยนำความเห็นของผู้รับบริการมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจ เป็นสิ่งที่ฝ่ายเภสัช

กรรมดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อให้ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นมิติที่สาม โดยผู้บริหารควรให้การสนับสนุนทางการเงินหรือทรัพยากรอื่นๆ แก่บุคลากร เพื่อใช้ในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้บ่อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนด้านของการที่บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ และมองปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้จากความผิดพลาด เป็นสิ่งที่บุคลากรในฝ่ายเภสัชกรรมดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อให้ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

มิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม เป็นมิติที่สี่ โดยผู้บริหารควรมีการมอบรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่มเมื่องานกลุ่มที่ได้รับมอบหมายนั้นประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้บ่อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนการที่ทีมงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ(แนวทาง)ที่จะทำให้ทีมงานได้ดี และทีมงานยอมรับและสามารถปรับเปลี่ยนความคิดของตนตามผลของการทดลองของกลุ่มหรือข้อเท็จจริงที่เก็บข้อมูลได้ เป็นสิ่งที่บุคลากรในฝ่ายเภสัชกรรมดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อให้ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

มิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นมิติที่ห้า โดยผู้บริหารควรให้การสนับสนุนบุคลากรที่ได้รับความเสี่ยงที่คาดเดาได้จากการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้บ่อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนการที่ฝ่ายเภสัชกรรมให้ทางเลือกแก่บุคลากรในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และการยอมรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของบุคลากร เป็นสิ่งที่ฝ่ายเภสัชกรรมดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อให้ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

มิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้ เป็นมิติที่หก โดยผู้บริหารควรส่งเสริมการฝึกอบรมความรู้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรมี

การรับรู้ที่น้อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนด้านของหัวหน้างานที่สามารถสร้างความมั่นใจว่า การดำเนินงานของฝ่ายเภสัชกรรมสอดคล้องกับคุณค่าขององค์กรและมองหาโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่หัวหน้างานดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อให้ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

มิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา

ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา เป็นมิติที่เจ็ด โดยผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรสามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งในที่ทำงาน เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้ที่น้อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนด้านของการปฏิบัติเพื่อร่วมงานด้วยความเคารพ และการใช้เวลาในการสร้างความไว้วางใจต่อกันและกัน เป็นสิ่งที่บุคลากรดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อให้ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

มิติด้านการวัดผลทางความรู้

ผู้บริหารควรสร้างการรับรู้ของบุคลากรต่อมิติด้านการวัดผลทางความรู้ เป็นมิติสุดท้าย เนื่องจากเป็นมิติที่บุคลากรมีการรับรู้ถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากที่สุด โดยผู้บริหารควรส่งเสริมการสร้างทักษะในการทำงานต่อบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้ที่น้อยมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนด้านของผลิตภัณฑ์ยาใหม่หรือการให้บริการใหม่ๆ เทคโนโลยีและกระบวนการใช้ข้อมูลข่าวสาร เป็นสิ่งที่ฝ่ายเภสัชกรรมดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้วจึงควรพัฒนาต่อไป เพื่อให้ฝ่ายเภสัชกรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

2. ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อการดำเนินการในมิติด้านต่างๆ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งบุคลากรที่มีปัจจัยภายในต่างกันรับรู้ต่อมิติด้านต่างๆ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

มิติด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

- ผู้บริหารควรจัดเวทีให้บุคลากรภายในฝ่ายเภสัชกรรมทุกคนได้มีการเปิดใจพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงาน โดยผู้บริหารควรสร้างทัศนคติให้บุคลากรมองปัญหาที่เกิดจากการทำงานเป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้จากความผิดพลาดและสนับสนุนให้ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ร่วมมือกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน รวมถึงร่วมมือกันระบุทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต

- ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนบุคลากรทุกคนภายในฝ่ายเภสัชกรรมทางด้านการเงิน เวลา และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อใช้ในการเรียนรู้ นอกจากนี้บุคลากรทุกคนควรได้รับรางวัลหรือคำชมเชยสำหรับความตั้งใจที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ อีกด้วย

มิติด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและสนทนา

- ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกตำแหน่งงานมีความจริงจังและซื่อตรงต่อกันในการบอกถึงความผิดพลาดจากการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนให้ทุกคนรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน สามารถตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ และสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งหน้าที่ โดยบุคลากรทุกคนจำเป็นต้องปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพ

มิติด้านการส่งเสริมการร่วมมือกันและการเรียนรู้เป็นทีม

- ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกตำแหน่งงาน และทุกช่วงอายุการทำงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายการทำงานตามความจำเป็น และสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานอย่างเท่าเทียมกัน

- ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ทีมบุคลากรในทุกตำแหน่งงานให้ความสำคัญทั้งต่อเครื่องมือและวิธีการ(แนวทาง)ที่จะทำให้ทีมทำงานได้ดี นอกจากนี้บุคลากรทุกคนต้องยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของตนตามผลของการทดลองของทีมหรือข้อเท็จจริงที่เก็บข้อมูลได้

- ผู้บริหารควรมอบรางวัลในลักษณะรางวัลของกลุ่มเมื่อทีมบุคลากรในทุกตำแหน่งงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ

- ผู้บริหารควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับทีมงานทุกช่วงอายุการทำงานให้มีความเชื่อมั่นต่อฝ่ายเกศจักรมว่าจะยอมรับความคิดเห็นและตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่ทีมงานร้องขอ

มิติด้านการสร้างระบบการรับและการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

- ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกตำแหน่งงานใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นได้ง่ายและรวดเร็ว และสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องพื้นฐานทั่วไปของการทำงาน เช่น การปรับปรุงระบบงาน การเรียกประชุม รวมถึงการสร้างบทเรียนสำหรับการเรียนรู้ต่างๆ ให้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร

- ผู้บริหารควรมีการประเมินผลด้านเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการส่งบุคลากรทุกช่วงอายุการทำงานเพื่อการเข้ารับการศึกษา

มิติด้านการให้อำนาจแต่ละบุคคลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

- ผู้บริหารควรให้การยอมรับในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของบุคลากรทุกตำแหน่งงานและทุกช่วงอายุการทำงาน

- ผู้บริหารควรเชิญชวนให้บุคลากรทุกตำแหน่งให้มีส่วนร่วมต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ให้ทางเลือกแก่บุคลากรในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงได้

- ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนด้านการทำงานแก่บุคลากรทุกคนที่ได้รับความเสี่ยงที่คาดเดาได้จากการทำงาน

มิติด้านการเชื่อมโยงองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

- ฝ่ายเกสัชกรรมควรพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรทุกตำแหน่งงานและทุกช่วงอายุการทำงาน และควรทำงานร่วมกับชุมชนภายนอก เพื่อสร้างความร่วมมือกันในการดูแลรักษาสุขภาพของประชาชน

- ฝ่ายเกสัชกรรมสนับสนุนให้บุคลากรทุกตำแหน่งงาน มีระบบการคิดจากมุมมองที่เป็นสากล และแก้ไขปัญหาจากการทำงาน โดยการนำแนวทางแก้ปัญหาของหน่วยงานอื่นมาปรับใช้กับหน่วยงานของตน

- ฝ่ายเกสัชกรรมควรสนับสนุนบุคลากรทุกช่วงอายุการทำงานให้สามารถใช้ชีวิตอย่างสมดุลทั้งเรื่องงานและเรื่องครอบครัว

มิติด้านการให้ภาวะผู้นำที่เป็นต้นแบบที่สนับสนุนการเรียนรู้

- ผู้บริหารควรตอบสนองบุคลากรทุกตำแหน่งงานตามที่ร้องขอเพื่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ รวมถึงการฝึกอบรมที่ต้องการ และสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคลากรทุกตำแหน่งงานในเรื่องทิศทางขององค์กร แนวโน้มของการทำงานและคู่แข่งของบริการ

มิติด้านการวัดผลทางความรู้

- ผู้บริหารควรแจ้งจำนวนของผลิตภัณฑ์ยาใหม่หรือการให้บริการใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรทุกตำแหน่งงานทราบเป็นประจำทุกปี

- ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกตำแหน่งงาน ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ที่ใช้ในการทำงานเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา

การศึกษาเรื่องการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้มีจำนวนทั้งหมด 138 คน แต่สามารถเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามได้จริง 92 คน เนื่องจากข้อจำกัดบางประการ คือ ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรที่ทำงานในหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ซึ่งประกอบไปด้วยเภสัชกรระดับหัวหน้าหน่วย ผู้ช่วยเภสัชกร และคนงาน จำนวนทั้งหมด 46 คน ทำให้บุคลากรกลุ่มดังกล่าวไม่มีโอกาสเข้าร่วมเป็นประชากรในการศึกษานี้