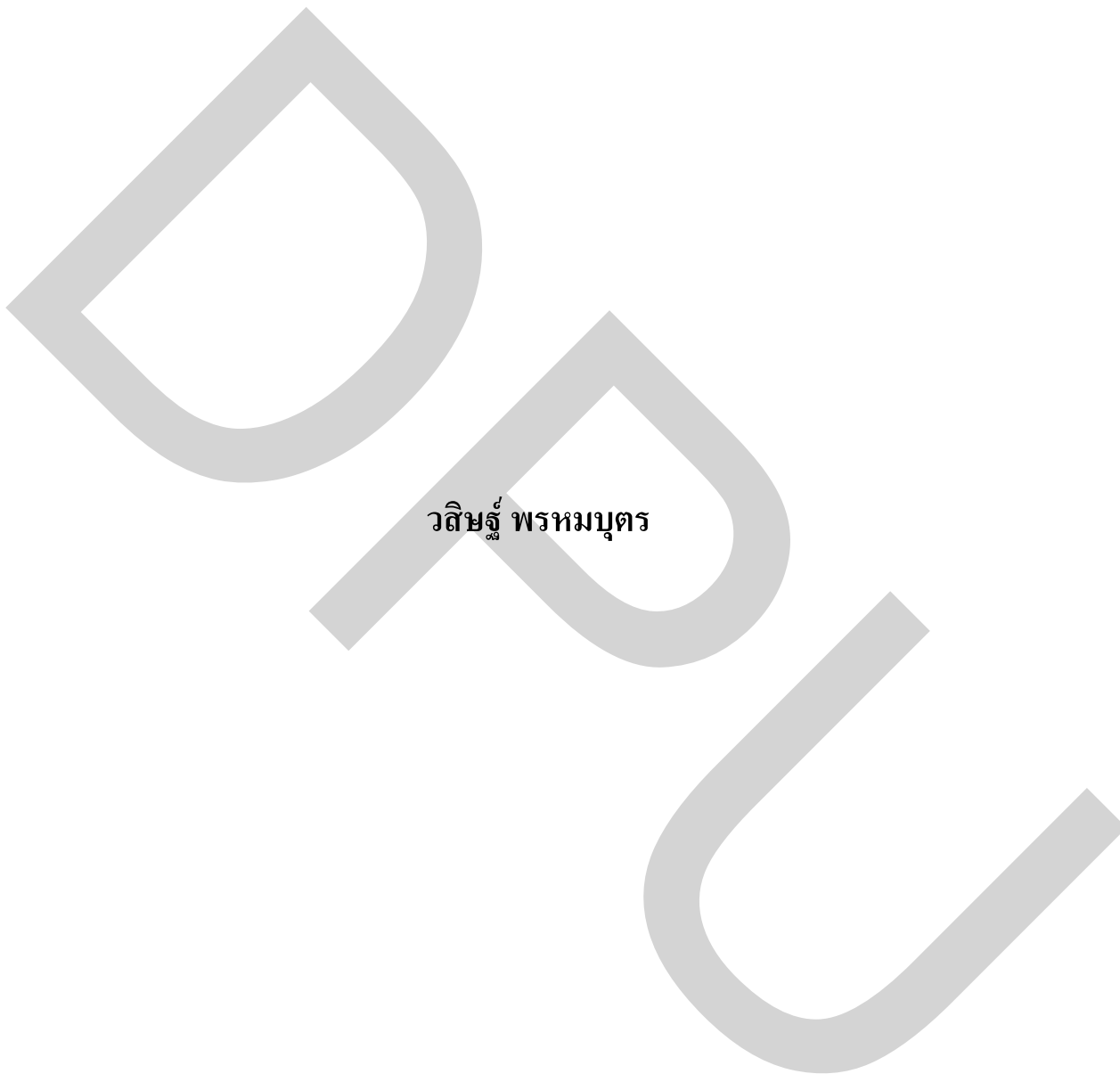


คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ : การศึกษาเชิง
ประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย



วชิษฐ์ พรหมบุตร

คุณฉวีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจคุณฉวีบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555

**Characteristics of Learning Organization and its Impact on
Service Quality : An Empirical Study of Hospitals in Thailand**



Wasit Prombutr

**A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Business Administration Program
Faculty of Business, Dhurakij Pundit University**

2012

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ : การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากผู้เขียนได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร ผู้ประสานงาน และบุคลากรในโรงพยาบาลต่างๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดทั่วประเทศไทย ในการตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ และได้รับความช่วยเหลือจากคณาจารย์ทั้งในสายวิชาชีพ และสายวิชาการ โดยเฉพาะ รศ.พญ.พิมล วงศ์ศิริเดช พญ.นิสากร พรหมบุตร ดร.วรินทร์ ทรัพย์ยืนยง และ นพ.ชาติรี ดวงเนตร ดร.ยูวดี เกตสัมพันธ์ รวมทั้ง ดร.กิจฐเขต ไกรवास คุณจันทิมา จรัสทอง ที่สละเวลาในการให้การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.อิทธิพงศ์ หิรัญเรืองโชค ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิลุบล ศิวบรรวัฒนา ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ของผู้เขียนที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในทุกขั้นตอน ตลอดจนนាំให้กำลังใจแก่ผู้เขียนตลอดมา และขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ รวมทั้ง ดร.นายแพทย์ เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ พิจารณา และตรวจสอบวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์

ผู้เขียนขอขอบพระคุณคณะกรรมการ คณาจารย์ทุกท่านจากทุกมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะคณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ได้ถ่ายทอดและสร้างความรู้ให้แก่ผู้เขียน ขอขอบคุณ คุณสุณี ประยูร เลขาอนุการหลักสูตร รวมทั้ง คุณนิรัตน์ คำหอม ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ของผู้เขียนโดยเฉพาะ ดร.ชนิก คุณเมธิกุล ดร.จุฑาทิพย์ สว่างสุวรรณ คุณพรเทพ เต็มยิ่งยง คุณธนสิษฐ์ เนาว์อยู่คุ้มแก้ว ที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีเสมอมา

ท้ายสุดผู้เขียน ขอขอบพระคุณ และขอมอบความสำเร็จจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แด่คุณแม่วัลย์พร พรหมบุตร และคุณพ่อปลัด มานะ พรหมบุตร มารดา และบิดาผู้ล่วงลับ ในขณะที่ยังไม่เห็นความสำเร็จครั้งนี้ น้องเขยอาจารย์สุนันท์ – น้องสาวคุณวิไลลักษณ์ เกื้อธยา น้องชาย คุณชาญศักดิ์ พรหมบุตร และครอบครัว รวมทั้งคุณนันทพร นนทจิตต์ และญาติๆทั้งหลายของผู้เขียน ที่เป็นแรงใจตลอดมาจนทำให้การศึกษาประสบความสำเร็จตามความมุ่งหวังและตั้งใจ

วสิษฐ์ พรหมบุตร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๖
กิตติกรรมประกาศ	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.4 ขอบเขตการวิจัย	6
1.5 ข้อยกเว้นของการวิจัย	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
1.8 โครงสร้างวิทยานิพนธ์	12
2. การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้	15
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงาน	102
2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ	119
2.4 ผลกระทบของคุณลักษณะของการบริหารงาน.....	136
2.5 การพัฒนากรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย.....	138
2.6 สรุป.....	143
3. ระเบียบวิธีวิจัย	146
3.1 การออกแบบงานวิจัย	146

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.2 โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย	149
3.3 สมมติฐานในการวิจัย	153
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	155
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	162
3.6 วิธีการรวบรวมข้อมูล	176
3.7 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	182
3.8 การวิเคราะห์ และการแปลผลข้อมูล	182
3.9 การตรวจสอบ ยืนยันผลการศึกษา	188
3.10 สรุป	189
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	191
4.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	194
4.2 โมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ของโรงพยาบาลระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะ องค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล รวมทั้งโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล	199
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	206
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	237
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม	256
4.6 สรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์ จากมุมมอง ที่ต่างกันแบบสามเส้า (Triangulation)	263
4.7 สรุป	279
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	280
5.1 สรุปผลการวิจัย	281
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	296

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5.3	นัยสำคัญของการวิจัย312
5.4	ข้อจำกัดในการวิจัย317
5.5	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป317
บรรณานุกรม 322	
ภาคผนวก	
ก	เปรียบเทียบมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศในภาคบริการของไทยฯ..... 345
ข	รายชื่อโรงพยาบาล 347
ค	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ให้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อพัฒนาตัวแปรและข้อคำถามฯ..... 349
ง	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจเครื่องมือวิจัย..... 354
จ	ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิคดัชนีฯ 358
ฉ	รายชื่อคณะกรรมการจริยธรรม 364
ช	ผลการทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ 367
ซ	แบบสอบถามคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ฯ 368
ญ	หนังสือขออนุญาตสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลฯ 374
ฎ	หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามล่วงหน้าก่อนฯ..... 376
ฏ	หนังสือแจ้งเก็บข้อมูล และประสานการเก็บข้อมูลฯ..... 383
ฐ	ตัวอย่างช่องทางในการตอบแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต (Internet) 389
ฒ	ผลการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ฯ..... 392
ณ	ผลการทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ 395
ด	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ให้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ฯ 396
ต	แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)ฯ 397
ถ	คำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ฯ..... 399
ท	คำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ โมเดลการวัดคุณภาพฯ 400
ธ	คำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลฯ 401

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
น คำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ ความไม่แปรปรวนเปลี่ยนๆ	402
บ คำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดล ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐ ฯ	403
ป ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลฯ	405
ผ คำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของ รพ.ขนาดกลาง-เล็กฯ	407
ประวัติผู้เขียน	409

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	84
2.2	106
2.3	125
2.4	138
2.5	139
2.6	146
3.1	164
3.2	166
3.3	170
3.4	175
3.5	183
3.6	191
3.7	200
4.1	208
4.2	209

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.3 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะ องค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล	214
4.4 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล.....	216
4.5 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร	217
4.6 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายองค์ประกอบคุณภาพการบริการ และระดับคุณภาพการบริการ	219
4.7 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะ ขององค์การแห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาลกับคุณภาพการ บริการของ โรงพยาบาลในประเทศไทย	223
4.8 ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของ โมเดล คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพ การบริการของ โรงพยาบาลภาครัฐกับ โมเดลคุณลักษณะของ แห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลภาคเอกชน	227
4.9 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะของแห่งการ เรียนรู้ของ โรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลภาครัฐ	231
4.10 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะ ขององค์การแห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาลกับคุณภาพ การบริการของ โรงพยาบาลภาคเอกชน	235
4.11 ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของ โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มี ต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับโมเดลคุณลักษณะของ องค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลขนาดใหญ่(จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง).....	239

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับ คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง).....	243
4.13 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของของ โรงพยาบาลขนาดใหญ่(จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง).....	247
4.14 สรุปประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญ ของตัวแปรคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และ น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน	254
4.15 สรุปประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญ ของตัวแปรคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และ น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน.....	256
4.16 สรุปประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญ ของโรงพยาบาลขนาดกลาง- เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียงมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของ คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า250 เตียง	261
4.17 สรุปความสอดคล้องของโมเดลคุณลักษณะองค์กรแห่งการ เรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลใน ประเทศไทยกับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ.....	264
4.18 สรุปความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการนำโมเดลคุณลักษณะ องค์กรแห่งการเรียนรู้และ ผลที่มีต่อคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา.....	265

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกี่ยวกับการพัฒนา บุคลากรภายในตาม คุณลักษณะองค์การแห่งการ เรียนรู้ จากผู้ตอบแบบสอบถาม	269
4.20 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการ บริการของบุคลากรภายใน จากผู้ตอบแบบสอบถาม	273
4.21 สรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการ วิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า หรือ Triangulation.....	277
5.1 สรุปผลการศึกษาข้างต้นตามคำถามการวิจัย วัตถุประสงค์ การวิจัยและสมมติฐานการวิจัย	305

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงบริษัทแห่งการเรียนรู้.....	32
2.2 แสดงองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นและตอบสนองกับตลาด.....	42
2.3 แสดงตัวแบบหรือโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ.....	44
2.4 แสดงองค์ประกอบหลักเชิงกลยุทธ์ในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้.....	52
2.5 แสดงคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการ.....	65
2.6 แสดงพัฒนาการของแนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้.....	68
2.7 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการดำเนินงานทางการเงิน.....	116
2.8 แสดงผลการดำเนินงานของตามมาตรฐาน โรงพยาบาลและบริการสุขภาพ.....	117
2.9 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	155
3.1 การออกแบบงานวิจัย.....	161
3.2 โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการ.....	163
3.3 แสดงการออกแบบขั้นตอนในการกำหนดประชากรและตัวอย่าง.....	169
3.4 แสดงการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	176
4.1 โมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล.....	213
4.2 โมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล.....	215
4.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการ บริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย.....	222
4.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการ บริการของโรงพยาบาลภาครัฐ.....	230
4.5 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุ ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชน.....	235

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.6 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง)	242
4.7 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง)	246
5.1 โมเดลผลลัพธ์ของการประมวลผลการวิจัย : โมเดล คุณลักษณะแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย	325

หัวข้อคุณนิพนธ์	คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	วชิษฐ์ พรหมบุตร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิลุบล ศิวาวรรวัฒนา
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจคุณวุฒิบัณฑิต
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาโมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล 2) เพื่อศึกษาโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล 3) เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร ทำการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่เป็นพนักงานที่ให้บริการรักษาพยาบาล พนักงานบริการทางการแพทย์ พนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล และโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง โรงพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพ ในปี พ.ศ. 2552 โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ตามประเภทและขนาดของโรงพยาบาล จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 900 ฉบับ มีผู้ตอบกลับจำนวน 588 ฉบับ อัตราการตอบกลับร้อยละ 65.3 ทำการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นด้วยโปรแกรม LISREL for Windows หลังจากนั้นนำผลที่ได้ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างกับนักวิชาการและตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 4 ท่าน แล้วนำข้อมูลวิเคราะห์แบบสามเส้า

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล สามารถชี้วัดได้จาก 8 องค์ประกอบ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร การสนทนาและการสอบถามของบุคลากร การเรียนรู้ของทีม สารสนเทศ การให้อำนาจแก่บุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบ

ภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร และการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และโมเดลคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล สามารถชี้วัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ ความเหมาะสมของการบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ การให้ข้อมูลและสารสนเทศ และความประทับใจในการบริการ โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ กับโรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก กับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ พบว่ามีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

Dissertation Title	Characteristics of Learning Organization and its Impact on Service Quality: An Empirical Study of Hospitals in Thailand
Author	Wasit Prombutr
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Charunya Parncharoen
Co – Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Nilubon Sivaborvornwattana
Department	Business Administration
Academic Year	2011

ABSTRACT

The purposes of this research were as follows 1) to study measurement model of characteristics of learning organization in hospitals and staff performance level based on characteristics of learning organization. 2) to study the measurement model of service quality in hospitals and service quality level provided by hospital staff 3) to study the theoretical model of characteristics of learning organization and its impact on service quality in hospitals over Thailand as well as the goodness of fit of the theoretical model to the empirical data 4) to compare theoretical models of characteristics of learning organization and its impact on service quality in hospitals over Thailand in terms of hospital type and size. The research combined quantitative and qualitative approach together. Questionnaires were utilized as a research instrument for the quantitative research. The research sample was consisted of supporting staff, medical specialists and service staff in accredited or health promotion hospital in 2009. The research applied the quota sampling method classified by hospital type and size. Out of 900 questionnaires, a total of 588 completed questionnaires were returned (65.3% response rate). The data was analyzed with LISREL structural equation modeling techniques. The quantitative result was supported by triangular analysis and in-depth interview with four specialists in public and private hospitals. The results of this study revealed that

The measurement model of characteristics of learning organization in hospitals consisted of 8 factors which were continuous self-learning, dialogue and personal inquiry, team learning, information, empowerment, relationship between internal and external system, leadership and performance improvement. The overall performance of all staff and specialists in

hospitals over Thailand regarding characteristics of organization learning was ranked at high level.

The measurement model of service quality in hospitals consisted of 5 factors which were attention to customers, service appropriateness, service efficiency & effectiveness, provided information, and customer satisfaction on services. The overall service quality perceived by all staffs and specialists in hospitals over Thailand was ranked as high level.

The model of characteristics of learning organization and its impact on service quality in hospitals over Thailand fitted to the empirical data. The characteristics of learning organization had positive correlation and medium impact on service quality. The results from this study also showed that the basic causality structure of the relationships between characteristics of learning organization and its impact on service quality in hospitals is similar for hospitals in different type and size. The characteristics of learning organization had positive impact on service quality.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันผู้บริหารหรือผู้นำและนักวิชาการมีมุมมองที่เหมือนกันว่าการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาและการรักษาความสามารถในการแข่งขันของ (Stata, 1988; Senge, 1990; Nonaka, 1991; Schein, 1993; Goh & Richards, 1997) สาเหตุที่ทำให้ทั้งผู้บริหารและนักวิชาการมีมุมมองแบบเดียวกันเนื่องจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ในโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งกระแสของความต้องการพัฒนาเป็นที่ได้รับความสนใจไปทั่วโลก นักบริหาร นักวิชาการจำนวนมากได้เสนอแนวคิด อธิบายปรากฏการณ์ และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงให้สามารถดำรงอยู่และสืบทอดจุดหมายของต่อไปเพื่อก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างมั่นคงภายใต้การแข่งขันในระดับโลกที่มีความเข้มข้นและบริบทของสภาพแวดล้อมและตลาดที่มีความซับซ้อนไม่สามารถคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงได้ล่วงหน้า (Watkins & Marsick, 1993 ; Marquardt, 2002)

ในส่วนของการแข่งขันของในอดีตมุ่งเน้นที่การแข่งขันในด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่างในคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เฉพาะเจาะจงโดยการลงทุนในสินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible Asset) เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันอันเนื่องมาจากความประหยัดจากขนาด (Scale – Based Competition) แต่ในปัจจุบันความสามารถในการแข่งขันได้เปลี่ยนแปลงไปจากความประหยัดจากขนาดเป็นการแข่งขันที่ต้องใช้ความเร็ว (Speed – Based Competition) ซึ่งเกิดเนื่องจากการลดลงของข้อจำกัดด้านการค้า การเปิดเสรีทางเศรษฐกิจทำให้ข้อกำหนดในด้านต้นทุนและด้านคุณภาพนั้นเป็นเพียงข้อกำหนดพื้นฐานของธุรกิจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันจึงเปลี่ยนไปอยู่ในรูปของสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Asset) อาทิเช่น ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Senge, 1990) ความรู้จึงกลายเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากและเป็นปัจจัยชี้ขาดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Drucker อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2549, น.57; Yeo, 2003) แหล่งรายได้เริ่มเปลี่ยนจากทุนในรูปของตัวเงินไปสู่สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่ง

เป็นสินทรัพย์ที่เกิดขึ้นจากการใช้องค์ความรู้การพัฒนาและส่งเสริมให้มีการเรียนรู้จึงได้รับความสนใจเพื่อนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและลดความเสี่ยงที่มาจาก การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้าและที่เกี่ยวข้อง และสร้างความสามารถในการแก้ไขปัญหา การจัดสรรทรัพยากรใหม่ให้มีความเหมาะสมเมื่อสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง (Marquardt, 2002) จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้บริหารต่างค้นหาเครื่องมือทางการบริหารและการจัดการเพื่อการพัฒนาและทรัพยากรมนุษย์ในให้มีความสามารถในระดับที่สูงขึ้น มีการเรียนรู้ตลอดเวลาอันเป็นที่มาของการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Sudharatna, 2004)

หนึ่งในแนวคิดที่มีการกล่าวถึงอย่างแพร่หลายในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของ คือ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่มีการศึกษามานานนับศตวรรษ (Marquardt, 2002; Senge, 1990) จากผลการสำรวจของ Bain & Company เกี่ยวกับเครื่องมือทางการจัดการที่เป็นที่นิยมสูงในปี 2005 จากผู้บริหารกว่า 7,000 คน ทั้งในเอเชีย - แปซิฟิก ยุโรป และอเมริกา พบว่าการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้รับความนิยมน้อยอย่างสูง ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการสำรวจของ Economist Intelligence Unit (EIU) ในปี 2005 (Rigby & Bilodeau, 2005) ซึ่งทำการสำรวจเกี่ยวกับการใช้องค์ความรู้เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของ โดย EIU ทำการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในธุรกิจด้านการเงิน บริการทางสุขภาพ ยา เทคโนโลยีสารสนเทศในยุโรปจำนวน 122 คน ผลการสำรวจพบว่า ผู้บริหารกว่า 2 ใน 3 หรือประมาณร้อยละ 75 ให้ความเห็นว่าจะมีการใช้องค์ความรู้เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของ (Rigby & Bilodeau, 2005) นอกจากผลการสำรวจของ Bain & Company และ EIU แล้วข้อมูลข้างต้นยังมีความสอดคล้องกับผลการสำรวจเครื่องมือทางการจัดการที่เป็นที่นิยมในประเทศไทย ผลการสำรวจพบว่าแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นเครื่องมือการจัดการที่ต่างๆ ใช้ นอกจากนี้ยังเป็น 1 ใน 10 อันดับแรกของเครื่องมือทางการจัดการที่นิยมนำไปใช้ในการพัฒนานับตั้งแต่ พ.ศ. 2544 เป็นต้นมาจนกระทั่งปัจจุบันและมีความสนใจที่จะใช้ต่อเนื่องไปในอนาคต (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551, น.230) จะเห็นได้ว่า แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นที่กล่าวถึง ตั้งแต่ปี 1990 และได้รับความนิยมน้อยจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งถูกนำมาประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในยุโรปและอเมริกาในกลุ่มของนักบริหาร นักวิชาการทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน (Somerville & Imbriotis, 2004; Sudharatna, 2004) เนื่องจากในปัจจุบันสภาวะการณ์ของโลก ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economic) ผสมกับการเกิดขึ้นของ กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเมื่อมาประกอบกับแรงผลักดันด้านอื่นๆ เช่น เทคโนโลยี การปฏิรูปและการปรับเปลี่ยนโลกแห่งการทำงาน อิทธิพลของลูกค้า ความรู้ในฐานะสินทรัพย์ที่สำคัญของ ความคาดหวังและบทบาทที่เปลี่ยนไปของคนทำงาน ความหลากหลายในที่ทำงาน

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ต่างๆ มีความจำเป็นที่จะต้องทำการปรับกลยุทธ์ของตนเองเพื่อความอยู่รอดและเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเชื่อมโยงทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ภายในทั้งการทำให้เกิดการรวมพลัง (Synergy) ของสมาชิกทุกระดับในองค์กรการผสมองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีต่างๆ ให้เข้ากันได้อย่างลงตัวรวมทั้งมีการนำทรัพยากรต่างๆ เหล่านี้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดโดยมีความรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้ก้าวไปสู่จุดมุ่งหมายดังที่ต้องการด้วยเหตุนี้การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตามจึงจัดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง (บดินทร์ วิจารณ์ และวีรวิฑูร มาฆะสิทธิรานนท์, 2552)

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ การพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้กลับยังไม่มีความชัดเจน อีกทั้งยังมีปัญหาด้านต่างๆ (Sun, 2006) ทั้งในส่วนของค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ ทักษะ ทักษะ รวมถึงกระบวนการเรียนรู้ที่เฉพาะเจาะจง ทั้งการสร้าง ค้นหา แลกเปลี่ยน และประยุกต์องค์ความรู้ให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร เป็นต้น (Garvin, 1993) อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การประยุกต์ใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่สำเร็จเนื่องมาจากการนำแนวคิดทางการบริหาร การจัดการมาใช้ในได้อย่างมีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับค่านิยม พฤติกรรมย่อยของคนภายใน แต่นักวิจัยส่วนใหญ่ทำการศึกษาถึงการนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ไปใช้ในบริบทองค์กรของมากกว่า การศึกษาถึงวิธีปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรหรืออาจกล่าวได้ว่าทำการศึกษาถึงการนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ไปใช้ในบริบทของในองค์กรไม่ได้เป็นการวิจัยที่เน้นผลจากการนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ในทางปฏิบัติแต่เป็นการตรวจสอบถึงระดับของการศึกษาถึงระดับของการเรียนรู้ในองค์กรเท่านั้น (Alavi & McCormick, 2004) ถึงแม้ว่าจะมีการศึกษาในเรื่องนี้ แต่การศึกษาในเชิงลึก โดยเฉพาะในที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ (Health Care) ยังมีอยู่น้อย (Sivabrovnvatana, 2005; Rowley, 2006) ยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้ส่วนใหญ่จะเน้นศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดหนึ่งที่มีต่อแนวคิดหนึ่งเท่านั้น เช่น Zhang, Zhang and Yang (2004) ซึ่งทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบถึงระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของในภาคการผลิตกับภาคบริการ ผลการวิจัยพบว่า ในภาคบริการมีระดับการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งต้องการสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงได้ดีกว่าในภาคอื่นๆ Watkins and Marsick (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ถึงมิติในการวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่วน Vassalou (2001) ได้ศึกษาทฤษฎีและการปฏิบัติในเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ในภาคบริการสุขภาพ Somerville and Imbriotis (2004) เน้นการศึกษาถึงการประยุกต์แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาคบริการ Sudharatna (2004) เน้นศึกษาถึงแบบจำลองขั้นตอนการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่วนการวิจัยในด้านคุณภาพการบริการนั้น Sivabrovnvatana (2005) เน้นศึกษาถึงการนำเทคโนโลยี ระบบ

บริหารคุณภาพกับคุณภาพการบริการในโรงพยาบาล จะเห็นได้ว่าการศึกษาดังกล่าวข้างต้นโดยส่วนใหญ่ยังไม่สามารถให้คำตอบถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาคบริการ รวมทั้งกลไกความสัมพันธ์ขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการซึ่งมีความแตกต่างไปจากการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้กับภาคอื่นๆ นอกจากนี้ยังไม่พบผลการวิจัยเชิงประจักษ์ที่ได้เก็บข้อมูลอย่างจริงจังในภาคบริการ โดยเฉพาะในประเทศไทย

การศึกษาเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาคบริการ นับว่ามีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากภาคบริการมีบทบาทสำคัญมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ทั้งในด้านของการจ้างงาน ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศกำลังพัฒนา จากข้อมูลร้อยละของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ที่เกิดจากภาคบริการในช่วงปี 1970 ถึง 1999 พบว่ามูลค่าของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่เกิดจากภาคบริการมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว (Gemmel & Dierdonck, 2003, pp. 4 - 7) สำหรับในประเทศไทยนั้น สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในรายสาขาภาคบริการธุรกิจ จากการศึกษานักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2552) พบว่า ธุรกิจบริการอื่นๆ มีสัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในรายสาขาภาคบริการธุรกิจ เพิ่มขึ้นในทุกสาขาบริการหลังวิกฤตเศรษฐกิจ โดยในส่วนของภาคบริการด้านสุขภาพ แม้ว่าจะมีร้อยละของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ในปี พ.ศ.2551 ต่อ มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศในภาคบริการเพียง 2.51 พันล้านบาท แต่เมื่อพิจารณาถึงอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยในช่วงระยะเวลา 10 ปี (Compound Annual Growth Rate: CAGR) นับจากปี พ.ศ.2541 ถึงปี พ.ศ. 2551 กลับพบว่ามีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 4 เมื่อเปรียบเทียบกับภาคบริการอื่นๆ (ภาคผนวก ก)

สำหรับในภาคบริการ ความรู้ นับเป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ที่สำคัญและมีค่ามากที่สุด (Rigby & Bilodeau, 2005) เนื่องจากการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของในธุรกิจบริการขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ ทั้งเรื่องของการปรับเปลี่ยนหรือการมีความพร้อมที่จะตอบรับกับการเปลี่ยนแปลง (Sudharatna, 2004) การเพิ่มคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังในสินค้าและบริการที่สูงขึ้นของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (Zhang, Zhang, & Yang, 2004; Rigby & Bilodeau, 2005) และความรู้ยังไม่มีขีดจำกัดในการใช้ ยังมีการใช้ความรู้มากขึ้นเท่าไร ก็จะสามารถสร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้น เมื่อเรียนรู้ได้มากขึ้นก็สามารถสร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้นและสามารถนำความรู้ไปใช้ได้เพิ่มขึ้นอีกเป็นวงจรของการเพิ่มขึ้นอย่างไม่มีที่สิ้นสุดซึ่งเรียกว่าวงจรแห่งการเรียนรู้ (Romer อ้างถึงใน เจษฎา นกน้อย, 2549, น.57) การที่จะสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน ขึ้นอยู่กับความสามารถของการทำ

ให้วงจรแห่ง การเรียนรู้เกิดขึ้นในระดับบุคคลภายในเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การค้นหา ปรับเปลี่ยน รูปแบบและวิธีการทำงาน พัฒนาบริการใหม่ๆ (Kaufman & Tkach, 2007) การทำให้วงจรแห่งการเรียนรู้หมุนอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จะมีผลต่อผลการดำเนินงานที่ดีของทั้งในมิติด้านการเงิน รวมถึงผล การดำเนินงานในมิติของคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al.; Bitner et al. อ้างถึงใน Nilubon Sivabrovornvatana, 2005, p.1) อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของในภาคบริการยังมีไม่มากนัก โดยเฉพาะในโรงพยาบาล ทั่วๆ ที่ในปัจจุบัน แนวคิดองค์กรแห่ง การเรียนรู้เป็นเครื่องมือที่หลายๆ โรงพยาบาลให้ความสนใจที่จะใช้ในอนาคตเป็นอันดับแรก (ทิพยวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551, น.252)

โรงพยาบาลนับเป็นสถานที่ซึ่งให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของ มนุษย์โดยเฉพาะความต้องการทางร่างกายและความอยู่รอด (Physiological and Survival) ตาม ทฤษฎีความต้องการของ Maslow หรือ Maslow's Needs Theory ทั้งในด้านการรักษาและการ เสริมสร้างภาวะสุขภาพ (สมิหรา จิตตลดากร, 2546, น.116 - 120) ดังจะเห็นได้จากกรณีที่ภาครัฐมี นโยบายในการผลักดันให้ธุรกิจบริการ โรงพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่รัฐบาลให้ความสำคัญในเชิงศักยภาพการแข่งขันให้ป็นศูนย์กลางการให้บริการ และการรักษาพยาบาลของ เอเชีย (Medical Hub of Asia) เนื่องจากมีศักยภาพที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่งอื่นๆ ใน เอเชีย ในด้านการขยายตัวของผู้รับบริการ กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ (2550) ได้ทำ การสำรวจข้อมูลของโรงพยาบาลภาคเอกชนจำนวน 30 แห่ง ผลการสำรวจพบว่ามีอัตราการ ขยายตัวของผู้เข้ารับบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จากการขยายตัวของผู้รับบริการที่สูงขึ้นทำให้ โรงพยาบาลต่างๆ มีการแข่งขันที่สูงขึ้นเพื่อให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ พัฒนาการของโรงพยาบาลที่กล่าวถึงข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับตัวของและบุคลากรภายในให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Sudharatna, 2004) นอกจากนี้โรงพยาบาลยังเป็นที่ ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้รวมทั้งการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) ตั้งแต่ระดับบุคคลถึงระดับองค์กร ดังนั้นการศึกษาถึงคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบของคุณภาพการบริการรวมทั้งกลไกความสัมพันธ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยผลที่ได้จากการวิจัยนี้ นอกจากจะเป็นการสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการ ยังเป็นการสร้างประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่ โรงพยาบาลภาครัฐ และ โรงพยาบาลภาคเอกชนที่สนใจจะสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาให้ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการสูงอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

1.2 คำถามในการวิจัย

ในการศึกษาคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการไทย (Characteristics of Learning Organization and its Impact on Service Quality) กำหนดคำถามในการวิจัย ดังนี้

- 1) คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการหรือไม่ ผลกระทบดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

สำหรับวัตถุประสงค์ที่จะนำไปสู่การตอบคำถามในการวิจัยในข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนด วัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์กรแห่งเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล
- 2) เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลและระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล
- 3) เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
- 4) เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย มีขอบเขตของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านเวลา มีรายละเอียด ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่เป็นพนักงานในโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในประเทศไทย ที่ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/ Healthcare Accreditation : HA) และโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) และกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ.2552 จำนวน 89 โรงพยาบาล (รายละเอียดดูที่บทที่ 3) โดยมีปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเลือกประชากรกลุ่มเป้าหมาย (Target Population) ดังต่อไปนี้

1) โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HPH ใต้นั้น จะต้องเป็นโรงพยาบาลที่มีกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในของโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบทั้งทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2) โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HPH เป็นโรงพยาบาลที่มีระบบมาตรฐานคุณภาพเพื่อประเมินและพัฒนาตนเองไปสู่ระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งมีความมุ่งมั่นในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการกำหนดหน่วยในการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ และอาจกล่าวได้ว่าโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HPH นั้น เป็นโรงพยาบาลที่เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยกำหนดหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นพนักงานในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HPH เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้มีความเกี่ยวข้องกับระดับการเรียนรู้ของระดับบุคคล การเรียนรู้ของกลุ่มหรือทีม และการเรียนรู้ขององค์กร (Bennett, Kremer & O'Brien, 1994) แต่อย่างไรก็ตามองค์การแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากกรอบของการเรียนรู้ จากกรอบของการเรียนรู้ในระดับบุคคลซึ่งเป็นการเรียนรู้ในขั้นแรก ก่อนที่จะพัฒนาเป็นการเรียนรู้ในระดับกลุ่มหรือทีมและการเรียนรู้ระดับองค์กร (Hill, 1996 ; Yeo, 2002) การเรียนรู้ดังกล่าวจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความสามารถ รวมถึงพฤติกรรมทั้งในระดับบุคคล กลุ่มหรือทีมและองค์กร ในส่วนของการวัดคุณภาพการบริการ นั้นจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การวัดคุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากมุมมองของลูกค้า หรือผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสามารถประเมินคุณภาพการบริการได้จากมุมมองของผู้ให้บริการ (Babakus & Emin, 1991; Mangold, Glynn, Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996; Cui, Lewis, & Dong, 2004; ชัญชลีย์ จิวะเกียรติ, 2548) และระดับการปฏิบัติของผู้ให้บริการ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2554) นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับการกำหนดหน่วยในการวิเคราะห์

สำหรับงานวิจัยทางธุรกิจประยุกต์ (Applied Business Research) ซึ่ง Cavana, Delahaye and Sekaran (2001) เสนอว่าหน่วยในการวิเคราะห์ในระดับบุคคล (Individuals) สามารถสะท้อนถึงหน่วยในการวิเคราะห์ในระดับที่ใหญ่กว่า เช่น กลุ่ม (Groups) ฝาย (Divisions) องค์กร (Organizations) อุตสาหกรรม (Industry) และประเทศ (Countries) ได้ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้หน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนักวิชาการท่านอื่นที่ศึกษามาก่อนหน้านี้

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยเน้นศึกษาเนื้อหาขององค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามแนวคิดของนักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาก่อนหน้านี้ เช่น Senge (1990) Marquardt (1996) Marsick and Watkins (1997) Somerville and Imbriotis (2004) และ Kiedrowski (2006) เป็นต้นและศึกษาคุณภาพการบริการ ตามแนวคิดของนักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาก่อนหน้านี้ เช่น Parasuraman and Berry (1988); Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers and Jones (2001); Sivabrovnvatana (2005) เป็นต้น

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ในส่วนขอบเขตด้านเวลาของการศึกษา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมทั้งสิ้น 28 เดือน นับตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2554

1.5 ข้อยกเว้นของการวิจัย

การศึกษาคูณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลต่อคุณภาพการบริการ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย มุ่งเน้นขอบเขตของการวิจัยเฉพาะคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงผลลัพธ์ในด้านอื่นๆ เช่นผลในด้านนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะนำไปสู่ผลทางด้านการเงินในอนาคต นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นเฉพาะการวิจัยผลที่มีต่อคุณภาพการบริการอันเกิดจากคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นประเด็นหลัก ไม่ครอบคลุมตัวแปรอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อคุณภาพการบริการ

สำหรับผลที่ได้จากการวิจัยมุ่งเน้นที่การทดสอบโมเดลที่ได้กำหนดไว้กับค่าที่เป็นจริงที่ได้มาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีการเก็บข้อมูลแบบตัดขวางเพียงครั้งเดียว เพื่อพิสูจน์ว่าโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์เข้ากันได้ดีหรือสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด และคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และจะมีแนวโน้มต่อคุณภาพการบริการในระดับและทิศทางใดเป็นสำคัญ ดังนั้นผลที่ได้จากการวิจัยเมื่อนำไปสู่ภาคปฏิบัติในโรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชน

หรือไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลขนาดกลางและเล็กโรงพยาบาลขนาดใหญ่ อาจได้ผลที่เหมือนหรือแตกต่างจากผลการศึกษาคั้งนี้

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึงคุณลักษณะโดยรวมของที่สามารถเรียนรู้ผ่านสมาชิกของทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มผ่านการวิเคราะห์การบอกเตือนเพื่อการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเพื่อการพัฒนา และขยายความสามารถในการสร้างศักยภาพในอนาคตได้อย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างยั่งยืน โดยสังเกตคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้จากการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร (Continuous Learning) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร (Dialogue and Inquiry) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) สารสนเทศ (Structures Capture/ Embedded System) การให้อำนาจแก่บุคลากร (Empowerment) ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกองค์กร (System Connections) ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership) การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน (Performance Upgrading)

คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้หรือความประทับใจโดยรวมที่เกิดจากการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถประเมินได้จากความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ (Respect & Caring) ความเหมาะสมของการบริการ (Appropriateness) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ (Efficiency & Effectiveness) การให้ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) และความประทับใจในการบริการ (First Impression)

โรงพยาบาล หมายถึง สถานที่ให้การดูแล รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพประชาชน โดยบุคลากรทางการแพทย์ในสาขาต่างๆ

โรงพยาบาลภาครัฐ หมายถึง สถานที่ให้การดูแล รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพประชาชน โดยบุคลากรทางการแพทย์ในสาขาต่างๆ ให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกเชื้อชาติ ศาสนา ชนชั้น ไม่หวังผลกำไรตอบแทน เป็นสถานที่ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ในสาขาต่างๆผลิตผลงานงานวิชาการทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยมีรัฐเป็นเจ้าของ

โรงพยาบาลภาคเอกชน หมายถึง สถานที่ให้การดูแล รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพประชาชน โดยบุคลากรทางการแพทย์ในสาขาต่างๆ ให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกเชื้อชาติ ศาสนา ชนชั้น แต่ได้รับรายได้จากการให้บริการ และเป็นสถานที่ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ในสาขาต่างๆผลิตผลงานและงานวิชาการทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยมีเอกชนหรือผู้ลงทุนเป็นเจ้าของ

ประเภทขององค์กร หมายถึง ประเภทของโรงพยาบาล ซึ่งแบ่งออกเป็นโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชน

ขนาดขององค์กร หมายถึง ความเล็กหรือใหญ่ของโรงพยาบาลซึ่งวัดจากจำนวนเตียง โดยแบ่งออกเป็นโรงพยาบาลขนาดกลางและเล็ก ซึ่งมีจำนวนเตียง 1 - 250 เตียง โรงพยาบาลขนาด และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งมีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง

โมเดลการวัด หมายถึง ชื่อสามัญของแบบจำลองที่ระบุความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างสิ่งที่นำมาวัดหรือข้อความที่ใช้ชี้หรือใช้สังเกตให้เห็นคุณลักษณะ สภาพการณ์ของสิ่งที่นำมาวัดกับสิ่งที่ต้องการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

โมเดลทางทฤษฎี หมายถึง ชื่อสามัญของแบบจำลองทางทฤษฎีที่แสดงความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยเชิงสาเหตุกับตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรตาม

โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง ชื่อสามัญของแบบจำลองที่ระบุความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างสิ่งที่นำมาวัดหรือข้อความที่ใช้ชี้หรือใช้สังเกตให้เห็นคุณลักษณะ สภาพการณ์ของสิ่งที่นำมาวัดกับคุณลักษณะโดยรวมขององค์กรที่สามารถเรียนรู้ผ่านสมาชิกของทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ผ่านการวิเคราะห์การบอกเตือนเพื่อการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเพื่อการพัฒนา และขยายความสามารถในการสร้างศักยภาพในอนาคตได้อย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างยั่งยืน ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

โมเดลการวัดคุณภาพการบริการ หมายถึง ชื่อสามัญของแบบจำลองที่ระบุความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างสิ่งที่นำมาวัด หรือข้อความที่ใช้ชี้หรือใช้สังเกตให้เห็นคุณลักษณะ สภาพการณ์ของสิ่งที่นำมาวัดกับการรับรู้หรือความประทับใจโดยรวมของผู้รับบริการ ที่เกิดจากการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

โมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการ หมายถึง ชื่อสามัญของแบบจำลองทางทฤษฎีที่แสดงสมการ โครงสร้าง หรือความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรตามคุณภาพการบริการ โดยมีอิทธิพลจากตัวแปรกำกับซึ่งมีอิทธิพลต่อขนาดอิทธิพลระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุกับตัวแปรตาม

พนักงานที่ให้บริการรักษาพยาบาล หมายถึง แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลภาครัฐและ โรงพยาบาลภาคเอกชนในประเทศไทยที่ผ่านการรับรอง กระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/ Healthcare Accreditation : HA) และโรงพยาบาลที่

ผ่านการรับรองโรงพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) และจากกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ.2552

พนักงานบริการทางการแพทย์ หมายถึง นักรังสีการแพทย์ นักเทคนิคการแพทย์ เภสัชกร นักโภชนาการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชนในประเทศไทย ที่ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/ Healthcare Accreditation : HA) และโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองโรงพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) และจากกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ.2552

พนักงานสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/ Healthcare Accreditation : HA) และโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองโรงพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) และจากกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ.2552

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจะเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ และนักปฏิบัติในสาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสาขาการจัดการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.7.1 ประโยชน์ในทางวิชาการ

ผลจากการศึกษานี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงการวิชาการ โดยจะเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ในเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม และโมเดลสมการโครงสร้างในภาพย่อยของแต่ละกลุ่มตัวแปรที่จำแนกได้ตามประเภทและขนาดองค์กร ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าในประเทศไทยอาจยังไม่มีผู้ใดที่ทำการศึกษา

นอกจากนี้ผู้วิจัยกำหนดส่งรายงานสรุปผลการวิจัยให้ผู้บริหารโรงพยาบาลเพื่อใช้เป็นรูปแบบพื้นฐานสำหรับการขยายขอบเขตของการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุให้กว้างขวางขึ้น และส่ง

รายงานผลการวิจัยให้มหาวิทยาลัย เพื่อให้คณาจารย์และนักศึกษาที่สนใจได้ใช้ผลของการวิจัยเป็นต้นแบบการวิจัยขั้นสูง หรือนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยต่อไปในอนาคต

1.7.2 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทั้งรัฐและเอกชน โดยสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ ไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและระบบงานของเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดี อันจะนำไปสู่การยกระดับความสามารถในการแข่งขันหรือประสิทธิผลในการให้บริการที่ยั่งยืนในระยะยาว นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) และกระทรวงสาธารณสุขสามารถนำข้อค้นพบและผลการวิจัยที่ได้รับจากโรงพยาบาลทั้งในภาพรวมและผลการวิจัยที่จำแนกตามประเภท และขนาดองค์กร ไปกำหนดนโยบาย หรือใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาหรือส่งเสริมการพัฒนาให้แก่โรงพยาบาลต่อไป ซึ่งจะส่งผลในทางอ้อมให้ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (มหาชน) สามารถยกระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่างๆ ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.8 โครงสร้างวิทยานิพนธ์

งานวิจัยฉบับนี้แบ่งเนื้อหาของงานออกเป็น 5 บทดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำจะได้กล่าวถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา คำถามการวิจัย ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ข้อจำกัดของการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้และโครงสร้างของวิทยานิพนธ์

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในบทนี้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และคุณภาพการบริการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย สำหรับบทนี้จะได้กล่าวถึงกรอบความคิดในการศึกษา สมมติฐานในการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการพัฒนาและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และอธิบายถึงวิธีในวิธีการรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 4 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อตรวจสอบ ยืนยันผลที่ได้จากการวิเคราะห์ แปลผลข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ในบทนี้นำเสนอสรุปและการอภิปรายผลทั้งในส่วนคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ คุณภาพการบริการ รวมทั้งอภิปรายผลเกี่ยวกับโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เริ่มเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางเมื่อ 20 ปีที่ผ่านมา (Senge, 1990) ในฐานะของเครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยพัฒนาให้มีความสามารถสูงขึ้น หลังจากนั้นต่างๆ ได้มีการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ไปปฏิบัติอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อน ดังนั้นในการทบทวนวรรณกรรมจึงเริ่มต้นจากการศึกษาเกี่ยวกับคำนิยาม การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับวิวัฒนาการ ตัวแบบหรือโมเดล และคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวคิด และคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล รวมทั้งศึกษาถึงแนวคิด และมีคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ทั้งนี้ผลที่ได้จากการศึกษาข้างต้นจะนำไปสู่การสังเคราะห์คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และมิติในการประเมินคุณภาพการบริการและสรุปถึงช่องว่างที่ผู้วิจัยพบของงานวิจัยในอดีต

เนื้อหาของบทนี้แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงาน 3) การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ 4) ผลกระทบของคุณลักษณะของการดำเนินงาน 5) การพัฒนากรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย และ 6) สรุป ทั้งนี้ข้อสรุปที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะนำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรอันจะนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ซึ่งจะได้กล่าวถึงในบทที่ 3 ทั้งนี้มีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อที่กล่าวถึงข้างต้น ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้

2.1.1 ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้

จากการสำรวจวรรณกรรมต่างๆ พบว่ามีนักวิชาการ และนักปฏิบัติหลายท่านให้ความหมายของคำว่าองค์การแห่งการเรียนรู้ หรือ Learning Organization ในหลายๆ ทิศนะเป็นไปตามความคิดเห็น และความเข้าใจของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งมีความหมายทั้งใกล้เคียงและแตกต่างกันตามจุดเน้นของแต่ละท่าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Argyris (1978) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นกระบวนการในการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในและลดทอนสิ่งที่ผู้คนมักแสดงออกเป็นนิสัย (Defensive Routines) เพื่อปกป้องหรือแก้ตัวเมื่อตนเองได้กระทำผิดพลาด

Senge (1990) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นที่บุคลากรมีการขยายความรู้ความสามารถของตนเอง รวมทั้งเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในระดับบุคคลกลุ่มหรือทีมและอย่างต่อเนื่องและทุกๆระดับเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างต่อเนื่อง

Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นที่เอื้ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนในการเรียนรู้ของสมาชิกทุกคนภายใน รวมทั้งยังเป็นที่มีการปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่มีลักษณะเอื้อและกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยคำนึงถึงความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตัวเอง

Garvin (1993) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นที่มีทักษะในการสร้างการได้มา และความสามารถในการถ่ายโอนความรู้ โดยสามารถที่จะนำเอาความรู้ต่างๆไปประยุกต์ใช้เพื่อทำการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเนื่องมาจากความรู้ใหม่

Kim (1993) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นการเพิ่มขีดความสามารถของสมาชิกภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Mastenbroek (1993) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า หมายถึง ที่ใช้ความสามารถของบุคลากรในการสร้างความเป็นเลิศให้องค์กร ในขณะที่เดียวกันก็ใช้ในการสร้างความสามารถให้แก่บุคลากร โดยใช้การเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ในการบูรณาการ การเรียนรู้เข้ากับการทำงาน ประกอบกับใช้การกระจายอำนาจให้แก่บุคลากรในเพื่อสร้างให้บุคลากรเกิดการสนทนาอย่างเปิดเผย มีความร่วมมือและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะเป็นการเชื่อมโยงการพึ่งพาระหว่างบุคลากร และชุมชนที่ตั้งอยู่

Watkins and Marsick (1992, 1993) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงกระบวนการ (Process) ที่มีความต่อเนื่องในการเรียนรู้ โดยที่จะใช้ความรู้ความสามารถของสมาชิกในการสร้างความเป็นเลิศให้เกิดแก่องค์กร ในขณะที่เดียวกันก็ใช้องค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับการสร้างความเป็นเลิศให้เกิดแก่สมาชิกภายในองค์กร ด้วยการใช้กระบวนการเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่มีความต่อเนื่อง เป็นระบบที่แทรกเข้ากับการติดตาม แก้ไขปฏิบัติงานให้ดีขึ้นโดยใช้การกระจายอำนาจให้แก่สมาชิกทุกระดับในการส่งเสริมการสนทนาอย่างเปิดเผย และเชื่อมโยงการพึ่งพาระหว่างบุคคลและชุมชนที่ตั้งอยู่ และเป็นตัวกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและเกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มภายในองค์กร รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ร่วมกับภายนอกองค์กร นอกจากนี้การเรียนรู้ยังเป็นผลผลิต (Product) หรือผลลัพธ์ (Outcome) ซึ่งเกิดเป็นระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดความรู้ที่สร้างขึ้นจากการเรียนรู้แบบต่างๆ ความจำขององค์กร และนวัตกรรม ซึ่ง Reddind and Cattalanello (1994) ได้สนับสนุนความคิดที่ Watkins and Marsick (1992, 1993) กล่าวข้างต้น โดยกล่าวในหนังสือ Strategic Readiness : The Making of the Learning Organization ว่าแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้สามารถปรับใช้ในการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์โดยการพัฒนาหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรและกระบวนการทำงานของพนักงาน เพื่อยกระดับกระบวนการและผลการดำเนินงานขององค์กร โดยได้ยกตัวอย่างถึงเครื่องมือ ตัวอย่างของการพัฒนาในระดับต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม

Wick and Leon (1993) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นที่ใช้การเรียนรู้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิรูป (Transformation) และปรับปรุงผลงานของให้สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นผู้นำทางการแข่งขัน

Dixon (1994) ได้สรุปความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นที่มีการให้ความสำคัญกับระบบการทำงานแบบเปิดที่จะต้องมีความสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมเพื่อการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันต่างๆ ที่เกิดขึ้นดังนั้นก็จะต้องมีการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและเรียนรู้ผ่านความคิดความเชื่อใจและความคิดเห็นร่วมกันของทีมงานรวมทั้งจะต้องมีการตรวจสอบและขยายความคิดเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการของมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

Ross, Smith, Roberts, and Kleiner (1994) ได้ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นกระบวนการในการทดสอบและปรับเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมาให้กลายเป็นองค์ความรู้ที่จะเอื้อประโยชน์และตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

Slater and Narver (1995) อธิบายว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เปรียบเสมือนการพัฒนาความรู้ใหม่หรือการหยั่งรู้สิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทั้งนี้การเรียนรู้มีส่วนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร

Gephart, Martha, Marsick (1996) ให้ความหมายของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้คือ ที่มีการยกระดับความสามารถในการเรียนรู้ปรับตัว และเปลี่ยนแปลงเป็นที่มีการวิเคราะห์การบอกเตือนการพัฒนาการจัดการในกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้สอดคล้องเข้ากันได้กับเป้าหมายอย่างสร้างสรรค์

Marquardt (1996) นิยามองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลาของสมาชิก เพื่อการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตนเอง ทีม และองค์กรเพื่อให้สามารถแสวงหา บริหาร และใช้ประโยชน์จากการนำความรู้มาประยุกต์ใช้เพื่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นในอย่างต่อเนื่องและมีการให้อำนาจกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรรวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการช่วยสร้างและสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

Geus (1997) ได้สรุปความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ว่าเป็นที่ทีมงานบริหารได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวความคิดที่มีต่อตลาดคู่แข่ง รวมถึงมองว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีชีวิต (Living Company) และมีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรภายในถือว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้นี้จะให้ความสำคัญกับตัวบุคคลมากกว่าความสำคัญทางการเงิน

DiBella and Navis (1998) ให้นิยามขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า หมายถึงความสามารถหรือกระบวนการในที่อาศัยประสบการณ์ในการรักษา หรือยกระดับผลงาน

Goh (1998) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นที่มีทักษะในการสร้างการได้มาและความสามารถในการถ่ายโอนความรู้โดยมีผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถที่จะนำเอาความรู้ต่างๆไปปรับใช้ให้องค์กรอยู่รอด

Blanchard and Traker (2004) สรุปความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า หมายถึงองค์กรที่ปรับขีดความสามารถขององค์กร รวมทั้งตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้ขององค์กรเพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ของบุคลากรรายบุคคล ให้การเรียนรู้เกิดขึ้น คงอยู่และกระจายทั่วทั้งผ่านการสร้างและถ่ายโอนความรู้ของบุคลากรจากบุคคลหนึ่ง ไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง อันจะทำให้บุคลากรมีการปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับความรู้ที่ได้รับ อันเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร อย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้มีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น

นอกจากจะมีนักวิชาการจากต่างประเทศมากมาย ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ดังได้กล่าวมาข้างต้น ในประเทศไทยเองก็มีผู้ที่ศึกษาเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ และได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ดังต่อไปนี้

ประพันธ์ หาญขวาง (2538) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นที่มีทักษะและมีความสามารถในการแสวงหาการได้มาการสร้างสรรค์การถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างลึกซึ้งจนสามารถนำความรู้ต่างๆ เหล่านี้มาใช้สำหรับปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในจนนำไปสู่การสร้างผลผลิตที่ดีขององค์กร

วรนาถ แสงจันทร์ (2539) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นที่มีการปฏิรูปตนเองอย่างต่อเนื่องอันอาศัยความสะดวกกระตุ้นและสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้เน้นให้กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นกับสมาชิกทุกระดับและสมาชิกในสามารถขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่างๆ ต้องการอย่างแท้จริง นอกจากนี้องค์การแห่งการเรียนรู้ยังเป็นที่ซึ่งให้อิสระในการคิดสิ่งใหม่ๆ และความคิดของแต่ละบุคคลได้รับการยอมรับเอาใจใส่เป็นที่ซึ่งบุคคลมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งจากบทเรียนที่ผิดพลาดและประสบความสำเร็จ

สุนทรี กุลนันทน์ (2539) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า หมายถึงสถานที่หรือกลุ่มคนที่มีการใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะบรรลุผลตามที่ได้ตั้งใจไว้และเพื่อให้สามารถปฏิรูปตนเองได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

กิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นที่บุคคลภายในมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการใช้ความรู้ผสมผสานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่

มาลี ธรรมศิริ (2543, น.16) กล่าวว่าองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างทักษะที่ต้องการจากสมาชิกในทุกคน อันจะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ความรู้ในการปรับปรุงคุณภาพงาน ผลิตภัณฑ์ บริการ รวมทั้งสร้างความสำเร็จหรือความสามารถในการแข่งขันของในอนาคต

วิระวัฒน์ ปันดินามัย (2543) ได้กล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่มุ่งการเปลี่ยนแปลงในความคิด ภูมิปัญญา (ความรู้ ความเข้าใจ การหยั่งรู้) การเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งการที่จะเห็นได้อย่างชัดเจนนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านใด เป็นสำคัญในช่วงของเวลาที่มีเรียนรู้แล้วแปลงสู่การปฏิบัติ (Learning Practice Contingency) ทั้งที่เป็นรูปแบบการพรรณนา (Descriptive) และในเชิงของการวางแผนในอนาคต (Prescriptive)

ปัญญา อัสวกุลประดิษฐ์ (2544) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่เอื้อให้บุคลากรทุกคนในมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองและผู้อื่นอยู่ตลอดเวลาโดยใช้แนว

ทางการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของสมาชิกทุกคนในให้เกิดความต้องการร่วมกันในการที่จะเรียนรู้แบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ร่วมกับผู้อื่นอย่างเปิดเผยจริงใจในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีพลังร่วม (Synergy) อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่มีความยั่งยืนและเต็มไปด้วยจิตสำนึกที่ดีของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

เดชน์ เทียมรัตน์ และกานต์สุดา มาชะศิริานนท์ (2544) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นในการกระตุ้นและจูงใจให้สมาชิกทุกคนมีความกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อขยายขีดความสามารถและศักยภาพของตนเองรวมทั้งในการที่จะลงมือดำเนินการกิจของให้สำเร็จลุล่วงโดยอาศัยรูปแบบของการทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบที่จะประสานกันเพื่อให้เกิดเป็นความได้เปรียบที่ยั่งยืนและสามารถที่จะทำการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ได้

วิโรจน์ สารรัตนะ (2544) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องสร้างขึ้นและจะต้องแสดงภาวะความเป็นผู้นำในการแสวงหาโอกาสเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยความเชื่อที่ว่าหากบุคคลยิ่งเรียนรู้ก็จะยิ่งขยายขีดความสามารถของตนเองออกไปและที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ก็จะเติบโตและพัฒนาต่อไปอย่างไม่มีการสิ้นสุด

ชินวุฒิ วัจภัยประเสริฐ (2547, น.21) ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่บุคคลในมีความตื่นตัวอยู่เสมอที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง และสมาชิกทุกคนต่างก็มองภาพความสำเร็จหรือจุดมุ่งหมายปลายทางของเป็นภาพเดียวกัน คือ มีความต้องการที่จะเห็นสมาชิกทุกระดับในเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีการแบ่งปัน และถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันอย่างเป็นเครือข่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

สมคิด สร้อยน้ำ (2547, น.17) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้ของสมาชิกในให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิจรรย์ญาณของบุคคลแต่ละบุคคลเพื่อพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมมีการสนทนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และมีการเชื่อมโยงการเรียนรู้จากระดับบุคคลสู่ระดับอันจะทำให้ได้มาซึ่งความรู้ ทักษะใหม่เพื่อขยายความสามารถขององค์กรเพื่อสร้างสรรค์อนาคต

จิระพร เรื่องจิระชูพร (2548, น.8) กล่าวถึงความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นที่พัฒนานตนเองอยู่ตลอดเวลา และเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

ปาริชาติ คุณปลื้ม (2548, น.25) ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์กรที่สนับสนุนทางการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทุกระดับมีการเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีทั้งบทเรียนที่

ประสบความสำเร็จและล้มเหลวเพื่อนำความรู้มาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรให้เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ

ยุพร ศุภรัตน์ และคณะ (2549, น.13) ได้ให้ความหมายของเพื่อการเรียนรู้ว่า คือ องค์กรที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยผ่านสมาชิกของทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งเกิดความรู้ได้เปรียบและความอยู่รอดในธุรกิจ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550, น.17) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาครัฐว่า หมายถึงองค์กรที่มีความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถใช้ประโยชน์จากความรู้เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

จากความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่กล่าวทั้งหมดในข้างต้น พบว่า นิยาม หรือ ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ แม้จะมีนักวิชาการและนักปฏิบัติให้ความหมายอย่างหลากหลาย แต่ในทุกความหมายจะมีประเด็นที่พบเป็นประจำ คือ การจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสมาชิกในต้องมีความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเมื่อเกิดการเรียนรู้แล้ว จะต้องสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับหรือสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศสอดคล้องกับบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลาซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันหรือพัฒนาให้เป็องค์กรสมรรถนะสูง

จากประเด็นข้างต้นอาจสรุปได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือที่บุคคลในมีความตื่นตัว อยู่เสมอที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ด้วยการใช้กระบวนการเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่มีความต่อเนื่องแทรกเข้ากับการปฏิบัติงาน โดยใช้การกระจายอำนาจให้แก่สมาชิกทุกระดับในองค์กร การส่งเสริมการสนทนาอย่างเปิดเผย และเชื่อมโยงการพึ่งพาระหว่างบุคคลและชุมชนที่ตั้งอยู่เป็นตัวกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีการสนับสนุนด้านการเรียนรู้จากทั้งภายในและภายนอกให้เกิดขึ้นทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร บุคลากรมีการเรียนรู้ที่เรียนที่ผิดพลาด และประสบความสำเร็จร่วมกันอย่างพร้อมเพรียงกันเพื่อสร้างความคิดหรือความรู้ใหม่ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นจากการพัฒนาภายในหรืออาจจะเกิดขึ้นจากภายนอก นอกจากนี้ยังมีการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันอย่างเป็นเครือข่ายเพื่อนำมาปรับเปลี่ยนความคิด พฤติกรรมของบุคลากรในตามแนวทางที่ต้องการอย่างเหมาะสมกับเวลาเป็นระบบและต่อเนื่อง

2.1.2 พัฒนาการของแนวคิดตัวแบบ หรือโมเดลองค์กรแห่งการเรียนรู้

การพัฒนาแนวคิดตัวแบบ หรือโมเดลองค์กรแห่งการเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนักวิชาการทั้งในต่างประเทศและนักวิชาการภายในประเทศไทย ซึ่งอาจมีลำดับขั้นในการพัฒนารวมทั้งรายละเอียดในบางส่วนที่คล้ายกัน และรายละเอียดในบางส่วนที่แตกต่างกัน จากเหตุผลดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงพัฒนาการของแนวคิดตัวแบบหรือโมเดลองค์กรแห่งการเรียนรู้ และนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดตัวแบบ หรือโมเดลตั้งแต่ยุคเริ่มต้นในปี 1978 จนถึงปัจจุบันเพื่อให้เข้าใจถึงบริบทและรายละเอียดต่างๆ ที่ชัดเจน โดยมีรายละเอียดของแนวคิดตัวแบบหรือโมเดลองค์กรแห่งการเรียนรู้ดังนี้

ที่มาของแนวคิดทางด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เริ่มมาจากงานเขียนเรื่อง Organization Learning : A Theory of Action Perspective ของ Chris Argyris ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาที่สอนด้านการศึกษาและพฤติกรรมของของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดและ Donald Schon ศาสตราจารย์ด้านปรัชญาแห่ง Massachusetts Institute of Technology (MIT) ในปี 1978 โดยศาสตราจารย์ทั้งสองท่านได้ใช้คำว่า การเรียนรู้ของ (Organization Learning หรือ OL) ซึ่งจะหมายถึงการเรียนรู้ของบุคคลทั้งหลายที่เกิดขึ้นภายในองค์กร (อ้างถึงใน ปารีชาติ คุณปลื้ม, 2548)

ส่วนที่มาของคำว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นั้นเกิดขึ้นครั้งแรกในหนังสือที่ Hayes เป็นบรรณาธิการได้ทำการเผยแพร่ในประเทศสหรัฐอเมริกาและในหนังสือที่ Pedler เป็นบรรณาธิการซึ่งได้เผยแพร่ที่ประเทศอังกฤษในปี 1988 โดยต่อมาบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้และเผยแพร่จนเป็นกลายเป็นที่ยอมรับอย่างมากจนถึงปัจจุบันคือ Peter M. Senge ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ของ Massachusetts Institute of Technology (MIT) ประเทศสหรัฐอเมริกาผู้ก่อตั้งศูนย์การเรียนรู้ (Center for Organizational Learning) ในสถาบันเทคโนโลยีแห่งรัฐแมสซาชูเซตส์แห่งนี้ Senge (1990) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Fifth Discipline : The Art and Practice of The Learning Organization ในปี 1990 ในหนังสือเล่มนี้ Senge ใช้คำว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) แทนคำว่า การเรียนรู้ขององค์กร (Organization Learning) โดยนำเสนอถึงวินัยหรือแนวทาง 5 ประการหรือ Five Disciplines ในองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยสมาชิกในมีความคิดค้นกับสถานการณ์เห็นโอกาสต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อองค์กร สมาชิกมีความคิดและปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตลอดเวลา และเพื่อเป็นการเชื่อมโยงแนวคิดสู่การปฏิบัติ Senge ได้จัดตั้งศูนย์การศึกษาขององค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้นจากการประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่หน่วยงานชั้นนำต่างๆ จากนั้นมีผู้ที่ได้พัฒนาแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็เป็นจำนวนมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

Pedler, Burgoyne and Boydell (1991) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Learning Company โดยกล่าวถึงลักษณะที่เหมาะสมของการเป็นบริษัทแห่งการเรียนรู้ว่ามีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ กลยุทธ์องค์กร การมองภายในองค์กร โครงสร้างองค์กร การมองภายนอกองค์กร โอกาสในการเรียนรู้ องค์ประกอบข้างต้นครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญของบริษัทที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 11 คุณลักษณะ ได้แก่ การสนับสนุนให้การเรียนรู้เป็นกลยุทธ์หลักขององค์กร การกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงกัน การสร้าง การตรวจสอบ และควบคุม การแลกเปลี่ยนข้อมูล การให้รางวัลอย่างยืดหยุ่น โครงสร้างองค์กรที่สั้นกระชับ มีการกระจายอำนาจมากขึ้น บุคลากรซึ่งเป็นสมาชิกในองค์กรเป็นเสมือนผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม การเรียนรู้ข้ามองค์กร การมีบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ สมาชิกในองค์กรมีการพัฒนาตนเอง

ในปี 1993 Garvin ได้เขียนบทความที่อธิบายถึงแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Building a Learning Organization) โดยอธิบายถึงคุณลักษณะหรือทักษะที่สำคัญ 5 ประการ ที่จะทำให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ

ในปีเดียวกัน Urich, Jick and Glinow (1993) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การพิจารณาลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ชัดเจนขึ้นนั้น ควรพิจารณาฐานคติที่สำคัญเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ฐานคติที่ 1 ความคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ตั้งอยู่บนรากฐานที่แตกต่างกันของสาขาวิทยาการจัดการ ฐานคติที่ 2 เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหรือเรื่องราวที่เรียนรู้ในความเป็นจริงของฐานคติที่ 3 การเรียนรู้ภายในเกิดจากทั้งปัจเจกชนและทั้งองค์กร ฐานคติที่ 4 การเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเรียนรู้แบบผิวเผิน (Superficial Learning) ถึงการเรียนรู้แก่นสาระ (Substantial Learning) ฐานคติที่ 5 การเรียนรู้มาจากความล้มเหลวเล็กๆ น้อยๆ และฐานคติที่ 6 การเรียนรู้มักจะเกิดตามมาจากกลุ่มของกระบวนการที่สามารถคาดการณ์หรือทำนายได้

นอกจากนี้ Watkins and Marsick (1993) ได้เขียนหนังสือชื่อ Sculpting The Learning Organization : Lesson from the Art and Science of Systemic Change เพื่อเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงที่เป็นระบบ โดยมีมิติที่สำคัญที่สะท้อนถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้รวม 7 มิติ ในปี 1997 Watkins and Marsick ได้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ชื่อ Dimensions of The Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เพื่อใช้ในการประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งในเชิงกระบวนการเรียนรู้ (Process) และผลผลิต (Product) หรือผลลัพธ์ (Outcome) ในมิติต่างๆ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มหรือทีมและระดับองค์กร โดยมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับมิติทั้ง 7 มิติข้างต้น และเพิ่มเติมองค์ประกอบด้านผลการดำเนินงาน (Performance) อีก 2 กลุ่ม คือผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Financial Performance) และผลการดำเนินงานด้านความรู้ (Knowledge Performance)

Bennet and O'Brien (1994) ได้เขียนบทความ อธิบายถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยสำคัญขององค์การแห่งการเรียนรู้ (The Building Block of Learning Organization) จำนวน 8 ปัจจัย ซึ่งมีผลต่อความสามารถและการเปลี่ยนแปลงของได้แก่ กลยุทธ์หรือวิสัยทัศน์ การปฏิบัติเชิงการบริหาร การปฏิบัติการเชิงการจัดการ บรรยากาศ หรือ โครงสร้างของงาน การไหลของข้อมูลสารสนเทศ การปฏิบัติของบุคคลและทีมงาน กระบวนการทำงาน เป้าหมายหรือข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมหรือการศึกษา การพัฒนารายบุคคลหรือทีมงาน และการให้รางวัลหรือการยอมรับ

Marquardt and Reynolds (1994) ได้ทำการศึกษา และได้เสนอปัจจัยที่จะช่วยเสริมสร้างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในหนังสือ The Global Learning Organization ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ โครงสร้างที่เหมาะสม วัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน การเพิ่มอำนาจ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การสร้างและการถ่ายโอนความรู้ เทคโนโลยีการเรียนรู้ คุณภาพ กลยุทธ์ บรรยากาศ ที่สนับสนุนส่งเสริม ทีมงานและเครือข่าย และวิสัยทัศน์

Senge (1994) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Fifth Discipline Field Book : Strategies and Tools for Building A Learning Organization เพื่อให้ข้อเสนอแนะสำหรับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร

Slater and Narver (1995) ได้เสนอความเห็น ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ตอบสนองกับตลาดจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือวัฒนธรรมและบรรยากาศใน ใน 2 องค์ประกอบจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญรวมทั้งสิ้น 5 คุณลักษณะ ซึ่งจะนำไปให้องค์กรสามารถเติบโตได้

Marquardt (1996) ได้เสนอแนวความคิดของการพัฒนาโดยใช้ตัวแบบหรือโมเดล องค์การแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ (System Learning Organization Model) โดยพัฒนา The Learning Organization Profile (LOP) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อให้ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนแปลงไป

Goh (1998) ได้เสนอถึงปัจจัยสำคัญเชิงกลยุทธ์ 5 ประการเพื่อสร้างให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในบทความชื่อ Toward a Learning Organization : the Strategic Building Blocks

Luthans (1998) ได้วิเคราะห์งานของนักวิชาการรุ่นแรกๆ ที่ค้นหาความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ และได้ข้อสรุปผลจากการศึกษาวิเคราะห์ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เปรียบเสมือนกระบวนการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนเข้าไปในกลุ่มของสมาชิกในองค์กรที่อาจมีส่วนร่วมในปัญหาภายในองค์กรนั้นๆ และการสืบสวนได้ก่อให้เกิดชนิดของการเรียนรู้ 3 รูปแบบ รูปแบบแรก คือการเรียนรู้แบบวงแหวนเดี่ยว (Single-Loop-Learning) การเรียนรู้ตามรูปแบบนี้มีการเรียนรู้ เกิดจากได้คาดการณ์จากความผิดพลาดหรือปัญหาและจัดการแก้ไข โดย

สร้างหรือผลิตกลวิธีในการแก้ปัญหาการจัดการแบบใหม่ รูปแบบที่สองคือ การเรียนรู้แบบวงแหวนคู่ (Double-Loop-Learning) ซึ่งก็คล้ายคลึงกับรูปแบบแรกแต่ต่างกันตรงที่ว่า ได้มีการนำการศึกษาแบบสืบค้น (Inquiry) เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดหรือปรับโครงสร้างในบรรทัดฐานขององค์กร (Organization Norms) รูปแบบที่สาม คือ การเรียนที่จะรู้ (Deutero Learning) เป็นกระบวนการที่ใดหนึ่งเรียนที่จะรู้ อย่างไรก็ตาม Luthans (1998) ได้ให้นิยามและอธิบายลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ในหนังสือพฤติกรรมองค์กร ที่เขาเขียนขึ้นว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่รูปแบบความคิดที่ใหม่และขยายกว้าง เป็นสิ่งที่ควรได้รับการปลูกฝังให้ เกิดขึ้น เป็นที่ความต้องการที่มากมายและหลากหลายจะได้รับการปลดปล่อย และเป็นที่จะค่อยๆ ขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์เพื่ออนาคต

Ortenblad (2001) ได้พยายามที่จะสร้างความกระจ่างในความหมายของคำว่า การเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทั้งนี้เนื่องจากคำว่า การเรียนรู้ขององค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้มีการใช้สลับ สับเปลี่ยนกันในอดีต และนำไปสู่ความสับสนในความหมาย Ortenblad (2001) ได้มีการอธิบายถึงการเรียนรู้ของและองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างชัดเจนใน 3 ความหมาย กล่าวคือ ในความหมายแรกนั้นอธิบายถึงการเรียนรู้ขององค์กรว่า หมายถึงกระบวนการ ในความหมายที่สองนั้นมองถึงการเรียนรู้ว่าเป็นธรรมชาติที่เกิดขึ้นในองค์กร ส่วนความหมายที่สามนั้น เป็นการกล่าวถึงความหมายของการเรียนรู้ขององค์กรที่เกิดจากการศึกษาทางวิชาการของนักวิชาการ (Ortenblad, 2001, p.128) และเสนอถึงองค์ประกอบอีกสององค์ประกอบที่ควรมีเพิ่มเติมเพื่อให้แนวคิดทั้งสองแนวคิดเกิดความแตกต่างอย่างชัดเจน โดยได้เสนอว่าขึ้นอยู่กับว่าผู้เรียนรู้เป็นใคร และตำแหน่งขององค์ความรู้ (Ortenblad, 2001, p.129) ในประเด็นของตัวผู้เรียนรู้นั้นหากเป็นแนวคิดการเรียนรู้ขององค์กร จะมุ่งเน้นการเรียนรู้ในระดับบุคคล ในส่วนของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้จะเน้นที่การเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลอันเป็นกระบวนการที่พนักงานแต่ละคนได้รับความรู้ใหม่และมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งจนกระทั่งสามารถนำมาปรับพฤติกรรมและใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้นั้นได้ การเรียนรู้ในระดับกลุ่มหรือทีมซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้ระดับบุคคลและการเรียนรู้ในระดับองค์กรเข้าด้วยกัน โดยให้ความสำคัญถึงสมาชิกในทีมการประสานร่วมมือกันของสมาชิกในทีม ตลอดจนมีการแบ่งปันความรู้กับสมาชิกในทีมและพัฒนาขึ้นมาเป็นองค์ความรู้ใหม่ ส่วนในประเด็นของตำแหน่งขององค์ความรู้หากเป็นแนวคิดการเรียนรู้ขององค์กรจะอยู่ที่ตัวบุคคล ส่วนแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้จะอยู่ที่ตัวบุคคล และปรากฏเป็นความจำขององค์กรทำให้อยู่ในสถานะที่พร้อมจะนำมาใช้งานตลอดจนปลูกฝังอยู่ในจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร

Marquardt (2002) ได้เสนอ ถึงการสร้างให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยเน้นที่การกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้เทคนิค และทักษะใหม่ๆตลอดเวลา โดยต้องมีระบบการทำงานย่อย 5 ระบบ ได้แก่ ระบบย่อยการเรียนรู้ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม หรือทีม ระบบย่อยที่ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ วัฒนธรรม โครงสร้างและกลยุทธ์ของ ระบบย่อยเกี่ยวกับกลุ่มบุคคลซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้า หุ่นส่วนทางธุรกิจ ผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่าย ชุมชนซึ่งมีส่วนร่วมทั้งให้ และรับความรู้ ระบบย่อยความรู้ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อให้ความรู้มีการเคลื่อนไหวภายใน ระบบย่อยเทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายเทคโนโลยี และเครื่องมือต่างๆ ในการเรียนรู้

นอกจากนี้ Marquardt ยังได้นำเสนอถึงแนวทาง ในการทำให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การให้คำมั่นสัญญาในการก้าวสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ การสร้างความเป็นหนึ่งเดียวในการเปลี่ยนแปลง การเชื่อมต่อการเรียนรู้กับการปฏิบัติงานของ การประเมินความสามารถในแต่ละระบบย่อย การสื่อสารวิสัยทัศน์ขององค์การแห่งการเรียนรู้ การตระหนักถึงความสำคัญของการคิดและการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ผู้นำแสดงให้เห็นถึงคำมั่นสัญญาในการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของสู่การเรียนรู้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การตั้งกลยุทธ์ขององค์การสำหรับการเรียนรู้ การลดลำดับขั้นของการบังคับบัญชา การขยายการเรียนรู้สู่ห่วงโซ่ของธุรกิจ การทำให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความรู้ให้เกิดขึ้น การค้นหาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่นำไปสู่การเรียนรู้ที่ดีที่สุด การสร้างความสำเร็จในระยะสั้น การวัดผลและแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จจากการเรียนรู้ การปรับตัว การทำให้ดีขึ้นและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

Cummings and Woley (2005) ได้เสนอถึงคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Development and Change) โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้จะประกอบด้วย คุณลักษณะเกี่ยวกับ โครงสร้าง ระบบข้อมูลสารสนเทศ แนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรม และภาวะผู้นำ

Peter M. Senge (2006) ได้นำเสนอถึงความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงของวินัย 5 ประการ โดยให้ความสำคัญในประเด็นของวัฒนธรรมซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการส่งเสริมวินัย 5 ประการ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญอย่างมากต่อความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้จากระดับบุคคลสู่ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร

Asian Development Bank (2009) ได้พัฒนามิติขององค์การแห่งการเรียนรู้ โดย ADB ได้เสนอถึงมิติขององค์การแห่งการเรียนรู้ 7 มิติ ซึ่งประกอบด้วย ระบบการจัดการ การเรียนรู้ สมรรถนะที่จำเป็น การเรียนรู้เชิงมุ่งสร้างให้เกิดขึ้น และการเรียนรู้เชิงปรับตัว บริบทของและธรรมชาติของบุคลากร การเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ การชี้นำรูปแบบการทำงาน และอุดมคติกับความเป็นจริง

จากที่กล่าวมา เป็นการศึกษาพัฒนาการขององค์กรแห่งการเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลในต่างประเทศ สำหรับแหล่งข้อมูลภายในประเทศ จากการศึกษาพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ เริ่มมีการกล่าวถึงในช่วงปี พ.ศ. 2543 โดย วีระวัฒน์ ปันดินามย์ (2543) ได้เขียนหนังสือชื่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกล่าวถึงปัจจัยที่สร้างความรู้ให้กับบุคลากร และองค์กรอื่นจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำเป็น โดยปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การสำรวจสภาพแวดล้อม ความแตกต่างด้านการปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับการวัดและการประเมิน การจัดให้มีการฝึกทดลองสิ่งใหม่ๆ บรรยากาศที่เปิดเผยและโปร่งใส การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความหลากหลายของการปฏิบัติ การมีผู้สนับสนุน การมีส่วนร่วมของผู้นำ การพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างเป็นระบบ

วิโรจน์ สารรัตนะ (2544) ได้เขียนหนังสือชื่อ โรงเรียนแห่งการเรียนรู้ อันเป็นหนังสือที่ได้รับจากการจัดพิมพ์เพิ่มเติมจากการพิมพ์เผยแพร่ในครั้งแรกและอีก 3 ครั้งภายในปีเดียวกัน ในหนังสือเล่มนี้ วิโรจน์ สารรัตนะ ได้วิเคราะห์งานเขียนของนักวิชาการทางตะวันตกหลายท่าน และได้กล่าวสรุปถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นสิ่งที่ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องสร้างขึ้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องแสดงภาวะความเป็นผู้นำในการจัดหาหรือแสวงหาโอกาสเพื่อให้การเรียนรู้ใหม่ๆ ได้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเชื่อที่ว่า คนยิ่งเรียนรู้ก็จะยิ่งขยายขีดความสามารถของตนออกไปที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ก็จะเติบโตและพัฒนาต่อไปได้โดยไม่มีที่สิ้นสุด องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นที่ซึ่งสมาชิกได้พัฒนาขยายขีดความสามารถของตน เพื่อการสร้างสรรค์งานและการบรรลุเป้าหมายแห่งงานอยู่อย่างต่อเนื่อง เป็นที่ซึ่งแนวคิดแปลกใหม่ ได้รับการกระตุ้นให้มีการแสดงออก เป็นที่ซึ่งความทะเยอทะยานและแรงบันดาลใจของกลุ่มสมาชิกได้รับการสนับสนุนและส่งเสริม เป็นที่ซึ่งสมาชิกขององค์กร ได้เรียนรู้ถึงวิธีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็นที่ซึ่งองค์กรเองได้มีการขยายศักยภาพ เพื่อการแก้ปัญหาและสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เป็นชุมชนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth) เป็นเรื่องของการเปลี่ยนใหม่ในตนเองอย่างต่อเนื่อง (Continuous Self-Renewal) เป็นเรื่องขององค์กรหรือชุมชนที่ไม่เคยอิ่มตัว (Never Fully Arrive) เป็นเรื่องขององค์กรหรือชุมชนที่มีความตระหนักในตนเองอยู่เสมอในอันที่จะแสวงหาความเป็นไปได้และ โอกาสใหม่ๆ เพื่อความเติบโตก้าวหน้า เป็นเรื่องขององค์กรหรือชุมชนที่เน้นการมีข้อมูลย้อนกลับ เน้นการสืบเสาะหาปัญหาเพื่อปรับปรุงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ด้วยการคิดอย่างเป็นภาพรวม (Holistic) ทั้งในมิติความเป็นเหตุผลและการใช้ดุลพินิจ ทั้งในเรื่องของความรู้และเรื่องของอำนาจที่จะช่วยให้เกิดสิ่งใหม่ๆ เป็นเรื่องของรูปแบบและหลักการใหม่ๆ ได้ถูกริเริ่มพัฒนาขึ้น ความรู้จะมีขึ้นเป็นเพียงสิ่งที่มีไว้เพื่อการชิมชั้บหรือการสะสมเท่านั้น แต่จะเป็นสิ่งที่ถูกทำให้เกิดขึ้นมาใหม่ได้จากกระบวนการของประสบการณ์ การคิด และการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

สมาชิกแต่ละรายจะกลายเป็นทรัพยากรความรู้ (Resource of Knowledge) สำหรับบุคคลอื่นในองค์กร และตัวองค์กรเองก็จะเป็นตัวประสานกระบวนการคิดและการเรียนรู้เหล่านั้นให้แพร่กระจายในวงกว้างออกไป

ยุรพร ศุภรัตน์ และคณะ (2549) ได้ศึกษาและเสนอถึงรายการคุณลักษณะของการเป็นองค์กรเพื่อการเรียนรู้ (An Inventory of Learning Organization Characteristics) ในอุตสาหกรรมรถยนต์ ทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่ คุณค่าทางวัฒนธรรม ผู้นำและการให้อำนาจของผู้นำ คุณลักษณะด้านการสื่อสาร การถ่ายโอนความรู้ คุณลักษณะพนักงาน และการยกระดับผลการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550) ได้พัฒนาเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการไทย โดยดำเนินการภายใต้กรอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวดที่ 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา 11 โดย สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการพัฒนาส่วนราชการสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการให้มีการจัดการความรู้ในส่วนราชการซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งในการก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ หลังจากนั้นจึงมีการพัฒนารูปแบบและแนวทางของการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการ ซึ่งมีแนวทางดังนี้ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมให้เป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ การส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการเรียนรู้ภายใน ระบบในการติดตามและรับรู้ข้อมูลจากภายนอก การส่งเสริมให้มีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่ การออกแบบโครงสร้าง ระบบการทำงานและนโยบายให้สนับสนุนต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การผลักดันให้ส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยผู้นำส่วนราชการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะทำให้ส่วนราชการมีความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากความรู้เพื่อนำไปสู่ที่มีขีดสมรรถนะสูงซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการ

ในหัวข้อต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแบบหรือโมเดลและคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ข้างต้นซึ่งเป็นที่กล่าวถึงอย่างแพร่หลาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.3 แนวคิดตัวแบบหรือโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้สามารถนำเสนอถึงรายละเอียดแนวคิด ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์ประกอบและคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งเป็นที่กล่าวถึงอย่างแพร่หลายเพื่อใช้เป็นพื้นฐานของการพัฒนาตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) วินัย 5 ประการ (The Fifth Discipline)

Senge (1990) ได้เสนอแนวคิดวินัย 5 ประการอันเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการเรียนรู้ที่เร็วกว่าคู่แข่งและมองว่าความรู้จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความได้เปรียบในธุรกิจมีการใช้กระบวนการเรียนรู้ที่มีลักษณะเป็นการเรียนรู้ร่วมกันทั้งโดยใช้วินัย 5 ประการเป็นหลัก ในการฝึกฝนเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1) ความรอบรู้ส่วนตัว (Personal Mastery)

บุคคลหรือสมาชิกภายในองค์กรจัดเป็นรากฐานที่สำคัญขององค์การแห่งการเรียนรู้ บุคคลที่มีระดับความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษจะสามารถขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานตามที่ตนเองต้องการได้อย่างต่อเนื่องดังนั้นลักษณะหรือพฤติกรรมการเรียนรู้ของบุคลากรภายในองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้ของนั้นได้ โดยสมาชิกของที่จะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้นจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญที่เรียกว่าความเป็นนายของตัวเอง (Human Mastery) ในการควบคุมจิตใจและพฤติกรรมของตนเองมีความพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีการยอมรับความจริงและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกระแสโลก รวมทั้งมีการเจริญเติบโตทางจิตใจ การที่สมาชิกในองค์กรมีกรอบแนวคิดแบบความรอบรู้ส่วนตนนั้นสมาชิกทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นสนใจและใฝ่หาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอรวมทั้งมีความปรารถนาที่จะเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง มุ่งสู่จุดมุ่งหมายและความสำเร็จที่กำหนดไว้

การพัฒนาคนในองค์กรให้เกิดการพัฒนาตนเองมีความรอบรู้ส่วนตน นั้นถือได้ว่าเป็นมิติที่ต้องเกิดจากการฝึกฝนเพื่อสร้างให้เกิดเป็นวินัย และมีการปรับมุมมองอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความต้องการที่แท้จริง โดยอาจจะกล่าวได้ว่าวินัยข้อนี้เปรียบเสมือนเสาหลักของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้

1.2) การมีแบบแผนความคิด (Mental Models)

การมีแบบแผนความคิดเป็นกรอบความเชื่อของบุคคลในการเข้าใจและมองโลกตามความเป็นจริงอย่างมีเหตุผลมีความคิดความเข้าใจ ทั้งในเรื่องของตนเองผู้อื่นและเนื่องจากความคิดของบุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นการพัฒนากรอบความเชื่อของบุคคลให้มีความสมเหตุสมผลจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่าง

ยังต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรให้เป็นบุคคลที่มีการมองและเข้าใจโลก รวมถึงสิ่งต่างๆที่อยู่รอบๆตัวอย่างมีเหตุผลซึ่งก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นมีการพัฒนาพฤติกรรม การปฏิบัติไปในทิศทางที่เป็นบวกแต่สิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนากรอบความเชื่อหรือแบบแผนความคิด ก็คือไม่ควรไปกำหนด หรือควบคุมบุคคลากรภายในองค์กรแต่ควรปล่อยให้บุคคลากรเหล่านั้นมีอิสระในการคิดด้วยตนเอง

1.3) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)

การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นการสร้างทัศนคติของความร่วมมือกันของบุคคลากรภายใน องค์กร เพื่อพัฒนาให้เกิดภาพหรือความสำเร็จในอนาคตขององค์กร ซึ่งการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็น วิธีการในการทำให้แต่ละบุคคลเกิดวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการคิดแบบมองไปที่อนาคตข้างหน้า ด้วยการ จ้างลองสถานการณ์ในแบบต่างๆให้แต่ละบุคคลได้คิดว่าผลลัพธ์ที่ดีผลลัพธ์ที่แย่หรือผลลัพธ์แบบ กลางๆที่อาจจะเกิดขึ้นนั้นจะเป็นอย่างไรแต่ละผลลัพธ์จะมีวิธีการในการที่จะบริหารจัดการอย่างไร โดยใช้วิธีการแฝงเข้าไปในการปฏิบัติงานหรือในกลุ่มการทำงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกันของสมาชิกซึ่งการมอบหมายให้บุคลากรมีการ รับผิดชอบและมีการตัดสินใจในแต่ละเรื่องด้วยตนเองจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักผูกพันและ เกิดการยอมรับในการดำเนินการต่างๆของรวมทั้งจะทำให้สมาชิกทุกคนมีความตระหนักและเข้าใจ ถึงความเปลี่ยนแปลงต่างๆขององค์กร

หากมีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของสมาชิกให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ องค์กรก็จะทำให้เกิดพลังร่วมของบุคลากรทั่วทั้งที่มี การคาดหวังต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้ จุดมุ่งหมายเดียวกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

1.4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)

การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่อาศัยการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มหรือภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และมีความ ต่อเนื่องรวมทั้งการลดปัจจัยที่อาจจะส่งผลให้เกิดการครอบงำความคิดของสมาชิกจนกระทั่ง เกิดเป็นความคิดเห็นร่วมกันของกลุ่ม

1.5) การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

การคิดอย่างเป็นระบบเป็นวิธีการคิดและทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ด้วยการเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ และมีการมองโลกแบบภาพรวมซึ่งมี ความแตกต่างจากการมองโลกแบบแยกส่วน ที่แม้ว่าจะแก้ปัญหาหรือดำเนินการได้ด้วยระยะเวลาที่ รวดเร็วแต่ก็อาจจะส่งผลทำให้เกิดปัญหาของทั้งระบบหรืออาจจะก่อให้เกิดปัญหาที่มีความซับซ้อน มากยิ่งขึ้นได้อีกในภายหลัง

การคิดอย่างเป็นระบบเป็นลักษณะการคิดที่ต้องการความรอบคอบและการวางแผนในระยะยาวซึ่งอาจจะไม่สามารถที่จะเห็นผลลัพธ์ทั้งหมดได้ในระยะสั้น แต่ผลที่จะได้รับก็คือทำให้สามารถมองเห็นถึงปัญหาหรือสิ่งต่างๆ ได้อย่างชัดเจนทะลุปรุโปร่งและเนื่องจากการที่จะคิดอย่างเป็นระบบนั้นจะต้องสามารถมองเห็นความสัมพันธ์ซึ่งพึ่งพากันระหว่างส่วนต่างๆ ของระบบ ดังนั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับจึงมีความสำคัญอย่างมากในการทำความเข้าใจโครงสร้างของระบบซึ่งจะย้อนกลับมาเพื่อแก้ไขปรับปรุงระบบอย่างมีความต่อเนื่อง

2) บริษัทแห่งการเรียนรู้ (The Learning Company)

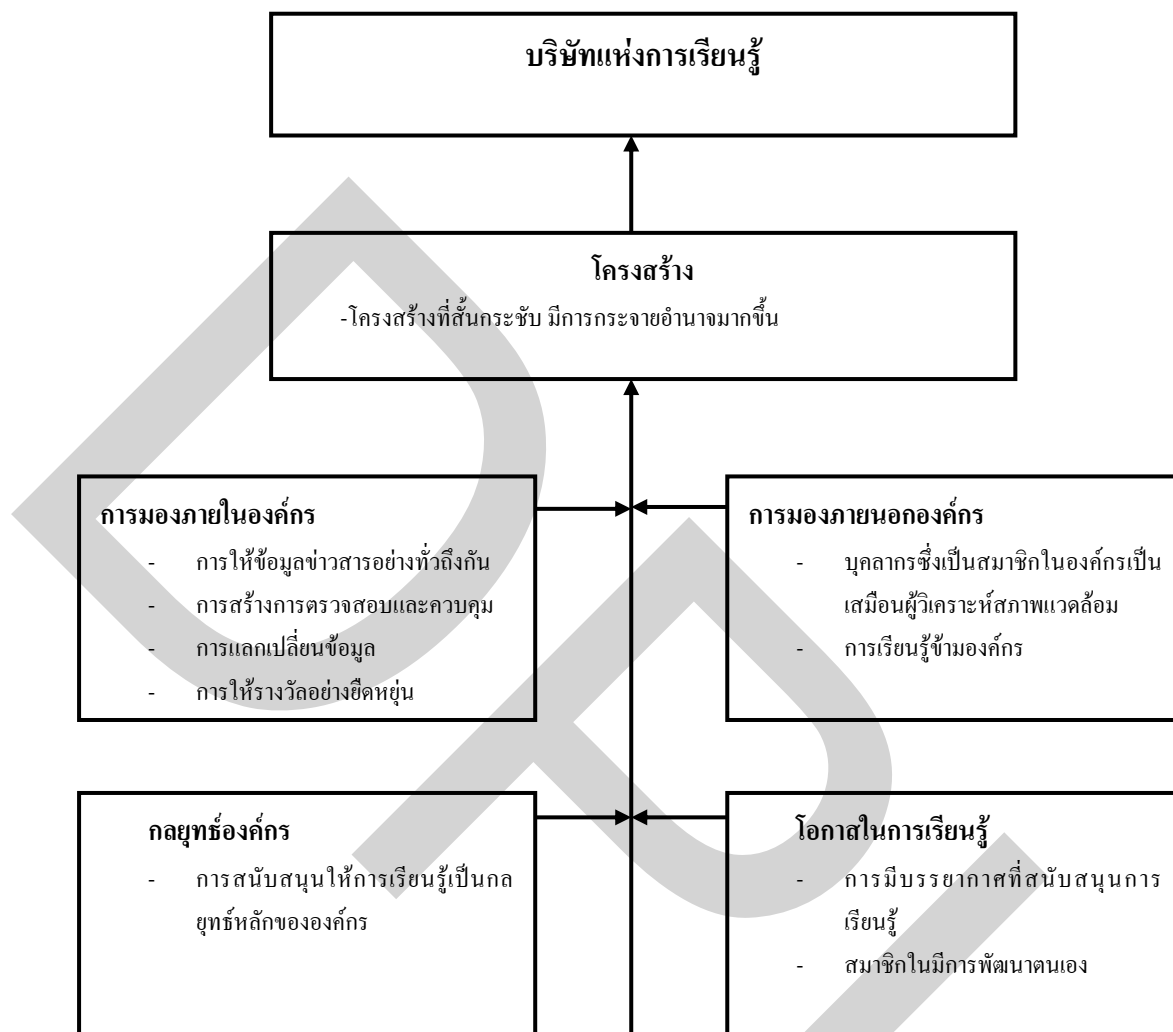
Pedler, Burgoyne and Boydell (1991) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Learning Company โดยกล่าวถึงลักษณะที่เหมาะสมของการเป็นบริษัทแห่งการเรียนรู้ ว่ามีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 องค์ประกอบดังกล่าว ได้แก่ กลยุทธ์องค์กร การมองภายในองค์กร โครงสร้างองค์กร การมองภายนอกองค์กร โอกาสในการเรียนรู้ องค์ประกอบข้างต้นครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญของบริษัทที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 11 คุณลักษณะ ได้แก่ การสนับสนุนให้การเรียนรู้เป็นกลยุทธ์หลักขององค์กร การกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงกัน การสร้างการตรวจสอบและควบคุม การแลกเปลี่ยนข้อมูล การให้รางวัลอย่างยืดหยุ่น โครงสร้างที่สั้นกระชับ มีการกระจายอำนาจมากขึ้น บุคลากรซึ่งเป็นสมาชิกในเป็นเสมือนผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม การเรียนรู้ข้ามองค์กร การมีบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ สมาชิกในองค์กรมีการพัฒนาตนเอง โดยมีรายละเอียดขององค์ประกอบและคุณลักษณะข้างต้นดังนี้

2.1) องค์ประกอบด้านกลยุทธ์ (Strategy) ประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 คุณลักษณะ คือ

- (1) การสนับสนุนให้การเรียนรู้เป็นกลยุทธ์หลักขององค์กร
- (2) การกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม

2.2) องค์ประกอบด้านการมองภายในองค์กร (Looking in) ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4คุณลักษณะ คือ

- (1) การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง
- (2) การสร้างการตรวจสอบและควบคุม
- (3) การแลกเปลี่ยนข้อมูล
- (4) การให้รางวัลอย่างยืดหยุ่น



ภาพที่ 2.1 แสดงบริษัทแห่งการเรียนรู้

ที่มา: Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991. p.24)

2.3) องค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) ประกอบด้วยคุณลักษณะ 1 คุณลักษณะ คือ โครงสร้างองค์กรที่สั้นกระชับ มีการกระจายอำนาจมากขึ้น

หน่วยงานต่างๆ ในควรมีโครงสร้างขององค์กรที่สั้น กระชับและมีความยืดหยุ่น พร้อมตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง มีกฎ ระเบียบ กระบวนการแต่สามารถปรับเปลี่ยนได้และมีการทดลองปรับโครงสร้างแบบใหม่

2.4) องค์ประกอบด้านการมองภายนอกองค์กร (Looking out) ประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 คุณลักษณะ คือ

- (1) บุคลากรซึ่งเป็นสมาชิกในเป็นเสมือนผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม
- (2) การเรียนรู้ข้ามองค์กร

2.5) องค์ประกอบด้านโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunities) ประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 คุณลักษณะ คือ

- (1) การมีบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้
- (2) สมาชิกในองค์กรมีการพัฒนาตนเอง

3) คุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ขององค์การแห่งการเรียนรู้

Garvin (1993) ได้เสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาผู้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ โดยระบุว่า การจะพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ จะต้องใช้เวลาและความพยายาม อย่างไรก็ดี ขั้นตอนหรือแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย

1) การสร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ โดยในผู้บริหารและบุคลากรต้องมีเวลาที่จะคิด ทบทวน และวิเคราะห์ในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ความต้องการของผู้รับบริการ ระบบการทำงานในปัจจุบัน ฯลฯ การเรียนรู้ยากที่จะเกิดขึ้นถ้าผู้บริหารและบุคลากรจะต้องเร่งรีบหรือถูกกดดันอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นถ้าบุคลากรในมีเวลา คิด ทบทวน และวิเคราะห์ในสิ่งต่างๆ ก็จะเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การเรียนรู้

2) การลดกรอบหรือกำแพงกันระหว่างหน่วยงานและสายการบังคับบัญชาต่างๆ โดยจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างบุคลากร เนื่องจากกรอบหรือกำแพงระหว่างหน่วยงานและสายการบังคับบัญชา ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ปิดกั้นการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร

3) การสร้างกลไกหรือกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบต่างๆ อาทิเช่น การทบทวนยุทธศาสตร์ร่วมกัน หรือการทบทวนกระบวนการในการทำงาน หรือการไปเรียนรู้และดูงานจากองค์กรชั้นนำอื่นๆ โดย

กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะทำให้บุคลากรได้รับความรู้ใหม่ๆ และได้คิดถึงแนวทางในการนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ ประโยชน์ภายในองค์กร

นอกจากนี้ Garvin ยังได้กล่าวถึงคุณลักษณะหรือทักษะที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยองค์กรใดก็ตามที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการได้แก่

- (1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ (Systemic Problem Solving)
- (2) การทดลองด้วยวิธีการใหม่ๆ (Experimentation with New Approaches)
- (3) การเรียนรู้จากประสบการณ์และอดีตขององค์กร (Learning from Their Own Experience and Past History)
- (4) การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น (Learning from the Experience and Best Practice of Others)
- (5) การถ่ายโอนความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Transferring Knowledge Quickly and Efficiently)

ทั้งนี้สามารถติดตามได้จากขั้นตอน 3 ขั้นตอน ที่ต่อเนื่องกัน ได้แก่

- **ขั้นความรู้ (Cognitive)** โดยพิจารณาจากการที่บุคลากรในองค์กรมีความคิดใหม่ๆ และมีการขยายความรู้และคิดในแนวทางที่มีความแตกต่างกัน

- **ขั้นพฤติกรรม (Behaviour)** โดยพิจารณาจากการที่บุคลากรในเริ่มนำความรู้ ความเข้าใจมาสู่การปฏิบัติโดยสังเกตจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

- **ขั้นปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Performance Improvement)** โดยพิจารณาจากการที่บุคลากรในองค์กรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทำให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน เช่น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าคู่แข่ง รายได้ที่เพิ่มขึ้น ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

4) องค์ประกอบหลักในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (The building Blocks of Learning Organization)

สำหรับการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีผลการวิจัยของ Bennett, Kremer and O'Brien (1994) ที่พบว่า มีปัจจัยสำคัญ 12 ปัจจัย ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการจัดการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ดังนี้

1) กลยุทธ์หรือวิสัยทัศน์ (Strategy or Vision) และสมาชิกต้องมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับว่าพวกเขาต้องการไปจุดใด เพื่อที่จะคาดหมายได้ว่า พวกเขาจำเป็นต้องเรียนรู้อะไรบ้าง เพื่อไปถึงจุดหมายนั้นพวกเขาต้องพัฒนากลยุทธ์กว้างๆ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย

2) การปฏิบัติเชิงการบริหาร (Executive Practices) สมาชิกอาจตั้งเป็นคำถามได้ว่า ผู้บริหารให้นโยบายอะไรและปฏิบัติอะไรบ้าง เพื่อเป็นการสนับสนุนวิสัยทัศน์

3) การปฏิบัติการเชิงการจัดการ (Managerial Practices) ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้สนับสนุน และนิเทศการทำงานในแต่ละวันของแต่ละบุคคลและคณะ จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักการของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในซึ่งมีการเรียนรู้จริงจังนั้น ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนผู้ร่วมงานให้มีความเจริญก้าวหน้าและมีการพัฒนา จะต้องช่วยพวกเขาบูรณาการสิ่งที่พวกเขาต้องเรียนรู้ จะต้องสามารถร่วมกันคิดเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง และการใช้วิธีการใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาต่อไปข้างหน้า

4) บรรยากาศ (Climate) การปฏิบัติงานจะได้ผลดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อการ เรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั่นก็คือ บรรยากาศใน ซึ่งบรรยากาศในที่นี้คือผลสรุปของค่านิยมและเจตคติของทุกๆ คนในองค์กรเกี่ยวกับการทำงานของพวกเขา องค์การแห่งการเรียนรู้จะนำบรรยากาศแห่งการเปิดใจและวางใจกันมาใช้ ซึ่งบุคคลจะต้องไม่กลัวที่จะแสดงความคิดเห็นและพูดตามที่ใจคิด อุปสรรคระหว่างผู้จัดการและลูกจ้างจะถูกขจัดออกไปและทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนงานที่ออกมาดีเยี่ยมตามอุดมคติ

5) โครงสร้างองค์กร หรือโครงสร้างของงาน (Organization or Job Structure) โครงสร้างสามารถสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการนิยามภาระงานที่เปลี่ยนแปลงได้ เพื่อเป็นการเปลี่ยนไปตามความต้องการของสภาพแวดล้อมภายนอก และตามความต้องการขององค์กรเอง การปฏิบัติหน้าที่ เช่น มีการสับเปลี่ยนหน้าที่และใช้การชี้แนะด้วยตนเอง มีการทำงานข้ามสายงาน / ข้ามคณะทำงานเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น จะต้องมีการกำจัดนโยบายตามระบบราชการและกฎที่ศักดิ์กั้นหรือขัดขวางการเลื่อนไหลของข้อมูล

6) การไหลของข้อมูลสารสนเทศ (Information Flow) การเรียนรู้ขององค์กรต่างๆ จะอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ทันกับยุคข้อมูลสารสนเทศ และการเผยแพร่ ระบบคอมพิวเตอร์ จะช่วยสนับสนุนการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานต่างๆ ให้ง่ายขึ้น และเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานได้รับข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ตรงกับงานของตนเอง

7) การปฏิบัติของบุคคลและทีมงาน (Individual and Team Practices) ข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญต่อบทบาทหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นการทำงานเป็นรายบุคคลและเป็นทีมในองค์กรแห่งการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้จะมีประโยชน์อย่างยิ่ง องค์กรต่างๆ จะเจริญเติบโตได้เมื่อตัวบุคคลหรือทีมต่างแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เมื่อบุคคลเห็นข้อผิดพลาดก็จะเป็นโอกาสในการเรียนรู้และไม่ตำหนิหรือกล่าวโทษกัน มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีการอภิปรายปัญหาต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา และทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ

8) กระบวนการทำงาน (Work Process) องค์กรจะกระตุ้นการเรียนรู้ได้โดยผ่าน วิสัยทัศน์ ระบบสารสนเทศ แต่จะรวมกับการใช้กระบวนการทำงานที่จะกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง เช่น มีการสอนหรือฝึกเทคนิคในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีการส่งเสริมการเรียนรู้จากสิ่งต่างๆ เพื่อให้เข้าใจตนเอง

9) เป้าหมายหรือข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงาน (Performance Goals or Feedback) ประเด็นสำคัญของที่ประสบความสำเร็จโดยตรงนั้น จะต้องเน้นลูกค้า จะต้องทราบว่าอะไรที่เขา ต้องการและจำเป็น การเรียนรู้เพื่อจุดประสงค์การเรียนรู้อย่างเดียวจะไม่ประสบความสำเร็จคุณค่า ของการเรียนรู้นั้นจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการช่วยเหลือในการบริการลูกค้าให้ดีขึ้น ซึ่งต้อง อาศัยการมีข้อมูลย้อนกลับทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

10) การฝึกอบรมหรือการศึกษา (Training or Education) เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่าการ ฝึกอบรมและการศึกษานั้นมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในองค์กร การ ฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นในองค์กรแห่งการเรียนรู้ โปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นทางการจะเน้นการ ช่วยเหลือบุคคลในการเรียนรู้ด้วยตนเองและจากประสบการณ์ของผู้อื่น แล้วจากนั้นก็จะสามารถ แก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เครื่องมือในการวางแผนพัฒนารายบุคคลได้จัดสรรไว้สำหรับทุกคน นอกจากนี้ยังมีแบบของการฝึกต่างๆ เช่น การฝึกปฏิบัติเป็นทีม การศึกษาเป็นทีม การสาธิต โครงการ การให้คำปรึกษาโดยเพื่อน โครงการการเรียนรู้งานพื้นฐาน (ซึ่งมักจะรู้ว่าเป็นการเรียนรู้ แบบการสะท้อนการปฏิบัติ) เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย สามารถจัดการอบรมหรือ ฝึกปฏิบัติการ โดยผ่านดาวเทียมและคอมพิวเตอร์

11) การพัฒนารายบุคคลหรือทีมงาน (Individual or Team Development) องค์กรแห่ง การเรียนรู้จะหาวิธีการต่างๆ เพื่อกระตุ้นสมาชิกให้พัฒนาด้วยตนเอง ขณะเดียวกันก็จะส่งเสริมการ พัฒนาทีมงานด้วย สามารถเรียนรู้ได้เพียงว่า ทีมงานเรียนรู้ร่วมกันแบบชุมชนผู้ปฏิบัติงาน (Communities of Practice) ที่มีการปฏิบัติงานกันอย่างต่อเนื่อง การให้อำนาจในการทำงานเป็นทีม หรือรายบุคคล แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิดสำหรับโลกธุรกิจ และยังเป็น สิ่งจำเป็นสำหรับต่างๆ ที่จะหาวิธีเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ของตนเอง

12) การยอมรับ หรือ การให้รางวัล (Rewards of Recognition) เป็นองค์ประกอบ สุดท้ายที่จะสนับสนุนตัวอื่นทั้งหมด ระบบการให้รางวัลและการยอมรับจะส่งเสริมและกระตุ้นการ เรียนรู้แบบรายบุคคล

5) มิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Dimension of The Learning Organization)

Watkins and Marsick (1997) เสนอว่าหลักการสำคัญของที่เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น บุคลากรในองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ที่เหมือนกัน เป็นที่ปรับตัวให้กับสภาพแวดล้อมที่มีการ

เปลี่ยนแปลง สร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้องค์การแห่งการเรียนรู้จึงมีจุดเน้นที่การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสร้างและบริหารผลลัพธ์ที่ได้จากองค์ความรู้ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของทั้งส่วนที่เป็นตัวเงิน และสินทรัพย์ที่ไม่เป็นตัวเงิน

Watkins and Marsick (1997) ได้พัฒนาเครื่องมือ ชื่อ Dimension of The Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เพื่อใช้ในการประเมินความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้งในเชิงกระบวนการเรียนรู้ (Process) และผลผลิต (Product) หรือผลลัพธ์ (Outcome) ในมิติต่างๆ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มหรือทีมและระดับโดยมีองค์ประกอบของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ 7 กลุ่ม ดังนี้

1) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร (Continuous Learning) ซึ่งหมายถึงการที่ต้องพยายามผลักดันให้บุคลากรทั้งหมดในมีโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

2) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร (Inquiry and Dialogue) ซึ่งหมายถึงการที่พยายามสร้างวัฒนธรรมในการสนทนา การสอบถาม และการให้ข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงการทดลองสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทั้งหมดในองค์กร

3) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) ซึ่งหมายถึงการที่พยายามสร้างให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ และมีทักษะในการเรียนรู้ การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การปฏิบัติงานโดยรวมมีประสิทธิภาพ

4) การให้อำนาจแก่บุคลากร (Empowerment) ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างและแบ่งปันประสบการณ์เพื่อนำไปสู่วิสัยทัศน์ร่วมกัน นอกจากนี้ยังเป็นกระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับจากบุคลากรในถึงความแตกต่างหรือช่องว่างของวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้กับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน

5) สารสนเทศ (Embedded System) ซึ่งเป็นกระบวนการในการพัฒนาระบบสำหรับการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ของบุคลากรทั้งหมดในองค์กร

6) ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก (System Connection) ซึ่งเป็นกระบวนการที่สะท้อนถึงการคิดและการกระทำของบุคลากรในที่ต้องมีความเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกอยู่เสมอ

7) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership) เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความเป็นผู้นำของบุคลากรที่มีความคิดเชิงกลยุทธ์ เพื่อใช้การเรียนรู้สร้างการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาสู่ทิศทางหรือตลาดใหม่

ในส่วนของผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้จะประกอบด้วยผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Financial Performance) เช่น รายได้ ส่วนแบ่งตลาด เป็นต้น และผลการดำเนินงานด้านความรู้ (Knowledge Performance) เช่น ทักษะใหม่ในระดับบุคคลที่เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา เป็นต้น

6) ปัจจัยที่เสริมสร้างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

Marquardt and Reynolds (1994) ได้ทำการศึกษาและได้เสนอปัจจัยที่จะช่วยเสริมสร้างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ 11 ปัจจัย ดังนี้

1) โครงสร้างที่เหมาะสม (Appropriate Structure) โครงสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมคือ โครงสร้างองค์กรที่เล็กและคล่องตัว ไม่มีสายการบังคับบัญชามากเกินไป มีคำพรรณนางาน (Job Description) ที่ยืดหยุ่นไม่ตายตัว การบังคับบัญชาไม่เน้นการควบคุมมากเกินไป กระบวนการทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน เพื่อเอื้อต่อการจัดตั้งทีมงานได้ และที่สำคัญต้องมีโครงสร้างแบบองค์รวม (Holistic Structure) แบบเดียวกับสิ่งมีชีวิตที่องค์ประกอบต่างๆทำหน้าที่ประสานสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่นๆ อย่างแยกอิสระจากกันไม่ได้ นอกจากนี้โครงสร้างขององค์กรจะมีลักษณะแบบทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross Functional Work Teams) เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ของทีม พัฒนาวิธีการใหม่ๆ ที่เชื่อถือได้ เรียนรู้ที่จะประสานงานและมุ่งตรงไปยังการทำงานที่ซับซ้อนขึ้นของทีมและเอาชนะการแตกแยกของกลุ่มคนในองค์กร

2) วัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน (Corporate Learning Culture) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีวัฒนธรรมที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยความตระหนักในตน (Self-Awareness) การใคร่ครวญ (Self-Reflective) และการสร้างสรรค์ (Creative Way) วัฒนธรรมต้องให้รางวัลพิเศษต่อการเสริมสร้างนวัตกรรม และส่งเสริมให้มีการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยจะไม่รู้จักกับคำว่าทดสอบแล้วล้มเหลวตราบเท่าที่มีการศึกษาเรียนรู้จากการกระทำนั้นๆ สนับสนุนให้มีการใช้ข้อมูลย้อนกลับ สมาชิกในองค์กรจะมีนิสัยใฝ่รู้ ศึกษาค้นคว้า และเผยแพร่ต่อกันฉันท์มิตร มีแรงจูงใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีโอกาสในการพัฒนาตนเองสำหรับทุกคนให้เกิดนิสัยการเรียนรู้จากทุกอย่างในการทำงาน

3) การกระจายอำนาจ (Empowerment) เป็นการส่งเสริมสนับสนุนและเปิดโอกาสให้สมาชิกมีความสามารถในการเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง ลดความรู้สึกพึ่งพาผู้อื่นในการแก้ไขปัญหา ขยายความในการเรียนรู้ของตนให้บังเกิดผลออกมา มีความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ กระจายความรับผิดชอบและการตัดสินใจแก้ปัญหาไปสู่ระดับล่างหรือผู้ปฏิบัติ เพื่อให้มีศักยภาพในการเรียนรู้ภายใต้กลยุทธ์ และแผนงานขององค์กร

4) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Scanning) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีการคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีและคาดคะเนผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อให้ไหวตัวทันกับการเปลี่ยนแปลง เป็นการคาดคะเนเกี่ยวกับภาพอนาคตที่เป็นไปได้ แสดงอนาคตภาพขององค์กรที่มีประโยชน์สำคัญแก่สังคม

5) การสร้างและการถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Creation and Transfer) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีการริเริ่มและถ่ายโอนความรู้อย่างต่อเนื่อง การสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ๆ มิใช่เกิดจากการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) หรือเกิดจากการลอกแบบและพัฒนา (Copy and Development) เท่านั้น แต่สมาชิกทุกคนในจะต้องมีบทบาทในการเสริมสร้างความรู้ เรียนรู้จากส่วนอื่น ฝายอื่น จากเครือข่ายสายสัมพันธ์ติดต่อกันผ่านช่องทางการสื่อสาร และเทคโนโลยีต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน มีการสร้างความรู้ใหม่จากทั้งข่าวสารภายนอกและภายใน มีการหยั่งรู้ทางความคิดของแต่ละบุคคลในองค์กรด้วย

6) เทคโนโลยีการเรียนรู้ (Learning Technology) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานในกระบวนการเรียนรู้อย่างทั่วถึง และให้มีการเก็บ ประมวล ถ่ายทอดข้อมูลกันได้รวดเร็วและถูกต้อง สร้างเครือข่าย สร้างฐานข้อมูล คอมพิวเตอร์ มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทียบเคียงกับการทำงานของสมองมนุษย์ เพื่อช่วยถ่ายโอนการเรียนรู้ไปทั่วทั้ง ทำให้การฝึกอบรมในอนาคตมีความรวดเร็วสั้นกระชับ เป็นที่น่าสนใจ และประยุกต์ใช้ได้ เช่น มีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารทางไกล (Video Conference) มาใช้ในการเรียนรู้ทางไกล และการฝึกอบรมโดยสถานการณ์จำลอง (Simulation Games) เพื่อพัฒนาสมาชิกให้เรียนรู้จากประสบการณ์ด้วยตัวเอง เป็นต้น

7) คุณภาพ (Quality) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องเน้นคุณภาพงานการที่ให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงคุณภาพโดยรวม และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเรียนรู้ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจกลายเป็นผลที่ดีขึ้น ต้องยึดหลักการว่าจะพัฒนาคุณภาพตามคุณค่าในสายตาของผู้รับบริการ

8) กลยุทธ์ (Strategy) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องใช้กลยุทธ์การเรียนรู้โดยเจตนาและการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ (Action Learning) ทั้งในการวางแผน การดำเนินการและการประเมิน ผู้บริหารจะเป็นผู้ทำหน้าที่ ทดลองมากกว่าจะเป็นผู้กำหนดแนวทางปฏิบัติ หรือกำหนดคำตอบ

9) บรรยากาศที่สนับสนุนส่งเสริม (Supportive Atmosphere) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เขาได้พัฒนาศักยภาพความเป็นมนุษย์ที่เต็มเปี่ยม เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ยอมรับในความแตกต่างหลากหลาย ให้ความเท่าเทียมเสมอ

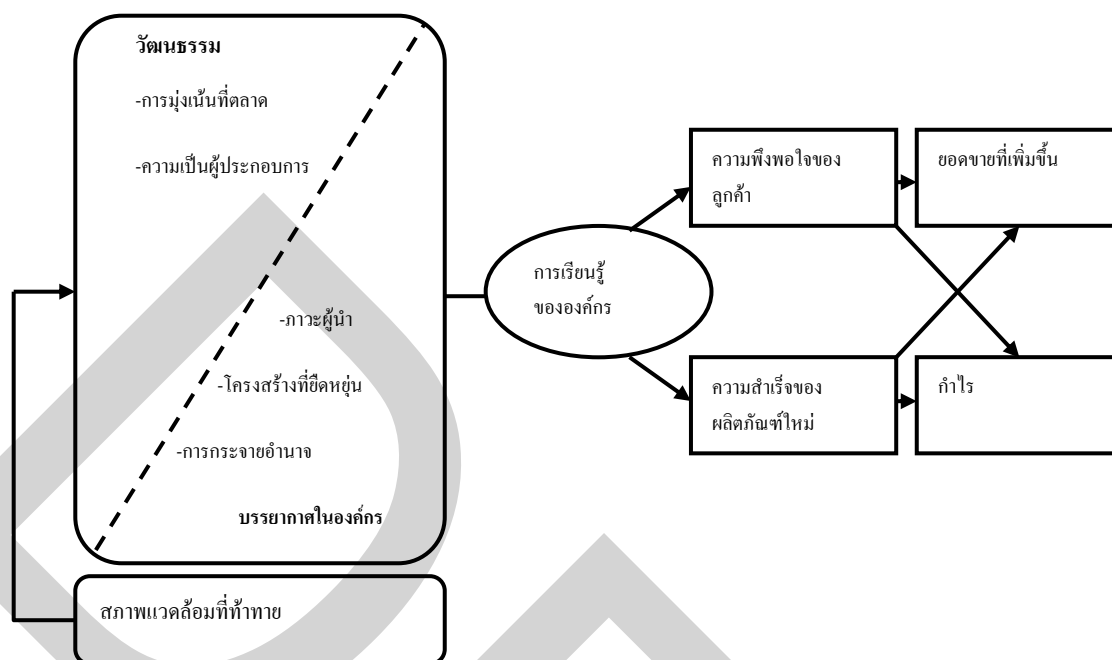
ภาคกัน ให้ความเป็นอิสระ สร้างบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตยและมีการมีส่วนร่วม โดยมีความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและองค์กร

10) ทีมงานและเครือข่าย (Teamwork and Networking) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องตระหนักถึงความร่วมมือ การแบ่งปัน การทำงานเป็นทีม การทำงานแบบเครือข่าย เป็นการทำงานที่มีไม่เพียงแต่การแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว และริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างการแข่งขันและการสร้างพลังร่วมกันอันจะทำให้ผู้รอดและเจริญเติบโต

11) วิสัยทัศน์ (Vision) องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีการสร้างวิสัยทัศน์เป็นฉันทามติของ และสนับสนุนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งรวมถึงพันธกิจ (Mission) เพื่อเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีเจตจำนง การกำหนดข้อผูกพันบนพื้นฐานของค่านิยมปรัชญา ความคิด และความเชื่อที่คล้ายคลึงกันส่งผลให้มีการร่วมกันทำงาน

7) ตัวแบบหรือโมเดลองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นและตอบสนองกับตลาด (Market Orientation and the Learning Organization)

Slater and Narver (1995) ได้เสนอความเห็นว่างค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ตอบสนองกับตลาดจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน คือวัฒนธรรม และบรรยากาศในองค์กร ใน 2 องค์ประกอบจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญรวมทั้งสิ้น 5 คุณลักษณะ ดังแสดงในภาพที่ 2.2 โดยมีรายละเอียดของคุณลักษณะทั้ง 5 คุณลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย การมุ่งเน้นที่ตลาด ความเป็นผู้ประกอบการ โครงสร้างที่ยืดหยุ่น ภาวะผู้นำ การกระจายอำนาจในการวางแผน ซึ่งจะนำพาให้องค์กรสามารถเติบโตได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นและตอบสนองกับตลาด

ที่มา: Slater and Narver (1995, p.67)

7.1) องค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ซึ่งเป็นรากฐานของค่านิยม ความเชื่อที่เป็นบรรทัดฐานอันนำไปสู่พฤติกรรมต่างๆของบุคลากรในองค์กร องค์ประกอบนี้ประกอบด้วยคุณลักษณะ 2 คุณลักษณะ คือ

(1) การมุ่งเน้นที่ตลาด

ต้องสร้างและรักษาไว้ซึ่งคุณค่าที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆด้วย นอกจากนี้ยังต้องพัฒนา สร้างบรรทัดฐานและพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการตอบสนองสารสนเทศของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทำให้ทราบถึงโอกาส หรือภัยคุกคามที่จะมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

(2) ความเป็นผู้ประกอบการ

ต้องผลักดันให้บุคลากรมีค่านิยมความเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งต้องค้นหา สร้างการเรียนรู้ ทดลองสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ หรือเกิดธุรกิจใหม่ๆ ซึ่งเป็นกลยุทธ์การแข่งขันที่สำคัญ

7.2) องค์ประกอบด้านบรรยากาศใน ซึ่งเป็นรายละเอียดที่ทำให้เกิดรากฐานของค่านิยม ความเชื่อที่เป็นบรรทัดฐานอันนำไปสู่พฤติกรรมต่างๆของบุคลากรในองค์กร องค์ประกอบนี้ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 คุณลักษณะ คือ

(1) โครงสร้างที่ยืดหยุ่น

ที่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเกิดจากการปรับโครงสร้างให้เป็นแบบไม่เป็นทางการมีการกระจายอำนาจควบคู่กับการแบ่งปันข่าวสารกับสมาชิกในองค์กรที่มีประสิทธิผล นอกจากนี้ต้องสร้างการเรียนรู้กับแหล่งความรู้ภายนอก เช่น คู่ค้าลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย มหาวิทยาลัย ฯลฯซึ่งจะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมขององค์กร

(2) ภาวะผู้นำ

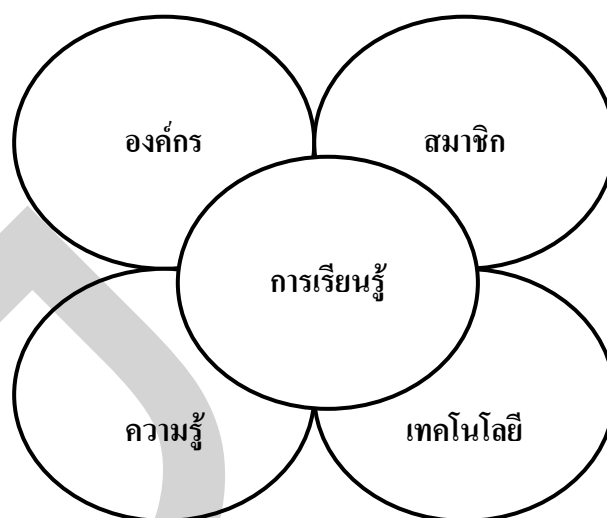
ผู้บริหารในองค์กรต้องกระตุ้น สร้างความตระหนัก และข้อผูกมัดในประเด็นที่สนับสนุนหรือสร้างความเข้มแข็งของค่านิยม บรรทัดฐานแก่ผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง โดยเน้นไปที่วิสัยทัศน์ในอนาคต ผ่านการสื่อสารสารสนเทศที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) การกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจให้เกิดการมีส่วนร่วมจากผู้ที่เกี่ยวข้องระดับต่างๆ จากล่างขึ้นบน (Bottom - up) จะทำให้การตัดสินใจและการดำเนินงานเกิดการบูรณาการโดยระบบ และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

8) ตัวแบบหรือโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ (System Learning Organization Model)

Marquardt (1996, p.21) ได้เสนอตัวแบบ หรือโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ ซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีที่จะช่วยพัฒนาให้กลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อที่ว่าจะสามารถยืดหยุ่น และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันไม่ว่าสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ในปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรและการที่จะพัฒนาให้กลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Marquardt (1996) นั้นก็จะต้องสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 5 ส่วน ได้แก่ การเรียนรู้ (Learning) องค์กร (Organization) สมาชิก (People) ความรู้ (Knowledge) และ เทคโนโลยี (Technology) ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงตัวแบบหรือโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ

ที่มา: Marquardt (1996, p.21)

องค์ประกอบทั้ง 5 ประการนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและจะต้องมีการพัฒนาไปพร้อมกัน โดยการเรียนรู้ (Learning) จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะการเรียนรู้เป็นหัวใจสำคัญสำหรับการพัฒนา ซึ่งสามารถที่จะเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับบุคคลทีมงานและองค์กร หากสามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องก็จะกลายเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์ประกอบอื่นๆอีกทั้ง 4 ประการและเมื่อทุกอย่างองค์ประกอบเกิดความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบแล้วก็จะสามารถพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ได้รายละเอียดขององค์ประกอบต่างๆสามารถอธิบายได้ดังนี้

8.1) การเรียนรู้ (Learning)

การเรียนรู้คือการเรียนรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่องโดยประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยๆอีก 3 ประการได้แก่

(1) ระดับการเรียนรู้สามารถแบ่งย่อยออกเป็น 3 ระดับคือบุคคลทีม/กลุ่มและองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์กัน

(2) รูปแบบการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 4 ประเภทได้แก่ การเรียนรู้จากการปรับตัว (Adaptive Learning) การเรียนรู้จากการคาดการณ์ (Anticipatory Learning) การเรียนรู้จากที่ได้เรียน (Deutero Learning) และการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)

(3) ทักษะในการเรียนรู้ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบได้แก่ ความรอบรู้ส่วนบุคคล (Personal Mastery) แบบแผนความคิด (Mental Model) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) การสนทนา (Dialogue)

สำหรับองค์ประกอบในส่วนของ การเรียนรู้ นั้น Marquardt (1996) ได้ให้ทัศนะว่า จะต้องให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดการการเรียนรู้ และการเรียนรู้การทำงานเป็นทีมในส่วนของบุคลากรจะต้องมีการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาทักษะในการเรียนรู้เรียนรู้วิธีการทำงานเป็นทีม และวิธีการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถในการคิดและปฏิบัติงานที่สลับซับซ้อนร่วมกับทีมงานได้อย่างเป็นระบบ

8.2) องค์กร (Organization)

ในส่วนของนั้น Marquardt (1996) ได้ให้ความคิดเห็นว่าการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งโครงสร้างสายการบังคับบัญชาต้องไม่ซับซ้อน มีการแลกเปลี่ยนและเพิ่มพูนความรู้ทั้งในสายงานและข้ามสายงาน มีการปฏิบัติงานที่จัดเป็นเป้าหมายหลักโดยที่บุคลากรทุกคนในต้องมีวัฒนธรรมในการเรียนรู้และให้ความสำคัญในการเรียนรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบย่อย ดังนี้

(1) วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นภาพในอนาคตและความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความปรารถนาของสมาชิกทั้งองค์กร ซึ่งองค์การแห่งการเรียนรู้จะต้องเป็นที่สมาชิกทุกคนได้รับการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของและจะต้องสนับสนุนให้เกิดการรวมพลังของสมาชิกที่มีความคาดหวังต่อการเปลี่ยนแปลง

(2) วัฒนธรรม (Culture) เป็นความเชื่อความคิดค่านิยมและวิถีปฏิบัติของสมาชิกในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ต้องมีการเรียนรู้และการถ่ายทอดสืบต่อกันไปเพื่อให้กระจายไปทั่วทั้งองค์กร โดยอาศัยการสื่อสารในทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการรวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆขององค์กร

(3) กลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดวิธีการหรือแนวทางที่เหมาะสมต่อการบรรลุตามวิสัยทัศน์หรือสิ่งที่องค์กรต้องการจะเป็นในอนาคต

(4) โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรเป็นสิ่งที่มอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการดำรงอยู่ของและต่อสมาชิกภายใน โดยโครงสร้างนั้นเป็นตัวกำหนดระบบการปฏิบัติงานการติดตาม

ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานช่องทางการสื่อสารกระบวนการสำหรับการตัดสินใจและระดับของการควบคุมภายในองค์กร

8.3) บุคลากร หรือสมาชิกในองค์กร (People)

ในส่วนของสมาชิกนั้น Marquardt ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นการเพิ่มอำนาจแก่สมาชิก โดยแบ่งย่อยออกเป็นองค์ประกอบย่อย ได้แก่ บุคลากรซึ่งจะต้องมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตลอดจนอำนาจในการบังคับบัญชาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจะสามารถดำเนินการตามความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงโดยผู้บริหารหรือผู้นำทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงที่ปรึกษาและมีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้มาติดต่อเพื่อรับทราบแนวคิดและเป็นแนวทางสำหรับการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการนอกจากนี้ ควรที่จะต้องมีการเรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ เช่น ลูกค้ายุทธศาสตร์ ชุมชน

8.4) ความรู้ (Knowledge)

ปัจจุบันความรู้ได้กลายเป็นทรัพยากรสำคัญสำหรับมากกว่าปัจจัยในด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรด้านการเงิน ที่ตั้งทางการตลาด เทคโนโลยีหรือทรัพย์สินอื่นๆ โดยที่ประเพณีวัฒนธรรมเทคโนโลยีการปฏิบัติการระบบต่างๆ และขั้นตอนการทำงานขององค์กร ก็ล้วนมีพื้นฐานมาจากความรู้ความชำนาญทั้งสิ้น จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นจึงส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีความต้องการความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงในส่วนต่างๆเช่นเพิ่มความสามารถในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างและการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น จะเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นกระบวนการในระบบย่อยด้านการเรียนรู้จำเป็นต้องดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งกันและกัน โดยที่การกระจายข้อมูลสารสนเทศ ควรที่จะมีหลากหลายช่องทางและมีกรอบของเวลาที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ข้อมูลสารสนเทศภายในควรจะต้องได้รับการคุ้มครองโดยกระบวนการเกี่ยวกับความรู้ นั้น Marquardt (1996) ได้ให้ความเห็นว่าประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) การสร้างองค์ความรู้ (Knowledge Creation) การจัดเก็บความรู้ และการสืบค้นความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) ถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์จากความรู้ (Knowledge Transfer and Utilization)

8.5) เทคโนโลยี (Technology)

เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการจัดการความรู้ขององค์กร การใช้และความเข้าใจในเทคโนโลยีนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการเรียนรู้ และองค์กรใดก็ตามที่มีอำนาจทางเทคโนโลยีสูงก็จะทำให้สามารถที่จะพัฒนานำหน้าอื่นได้องค์ประกอบย่อยของเทคโนโลยีเพื่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information

Technology) เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ (Technology - Based Learning) ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Elective Performance Support Systems : EPSS)

นอกจากนี้ Marquardt (1996) ยังได้ระบุถึงคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่

- การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในระดับองค์กร
- บุคลากรมองเห็นความสำคัญของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- การเรียนรู้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการทำงาน
- มีการมุ่งเน้นในด้านความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ
- การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) เป็นพื้นฐานสำคัญ
- บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ต่างๆ ได้
- บรรยากาศและวัฒนธรรมสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล

และเป็นกลุ่ม

- บุคลากรมีการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก
- การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ยอมรับ และความผิดพลาดต่างๆ ถูกมองเป็นโอกาสในการเรียนรู้
- เป็นที่คล่องตัวและมีความยืดหยุ่น
- บุคลากรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- การพัฒนา ปรับปรุง ตนเองเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

9) ตัวแบบ หรือโมเดลองค์ประกอบหลักเชิงกลยุทธ์ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

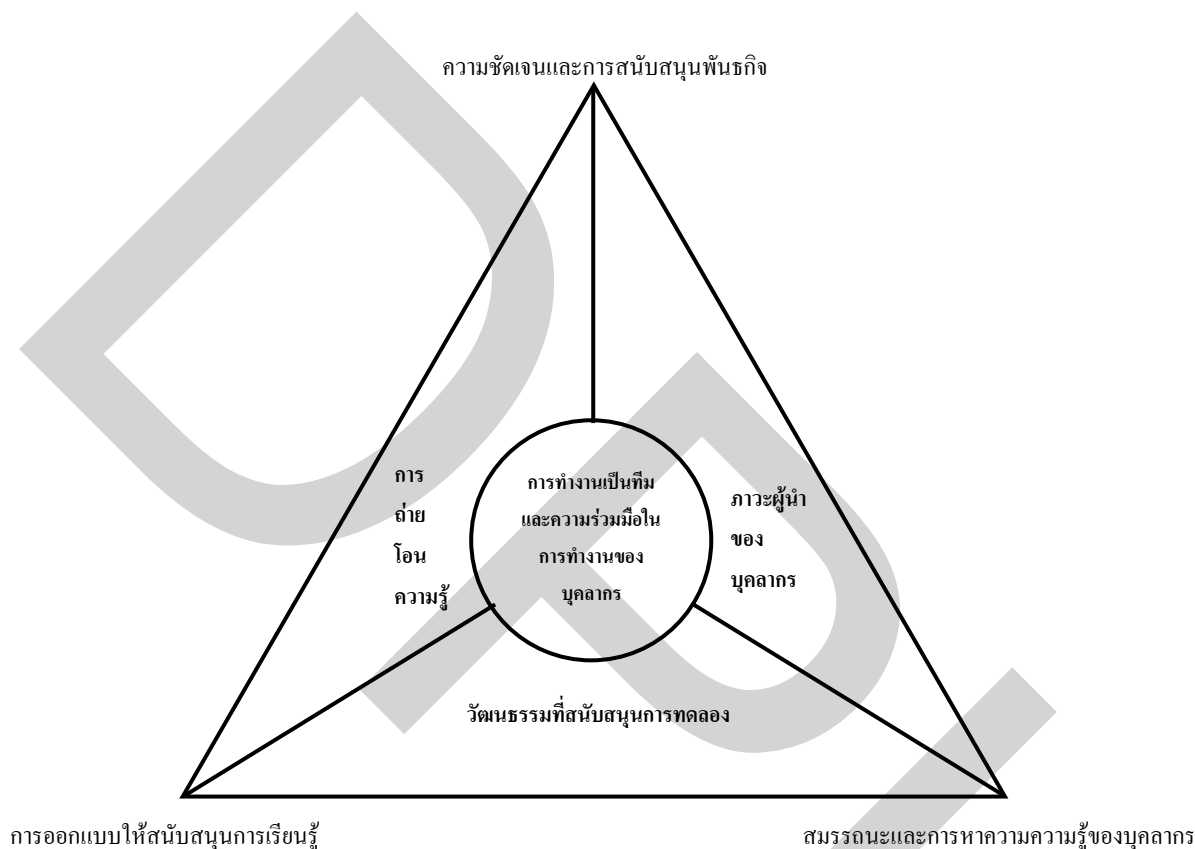
(The Strategic Building Blocksof a Learning Organization)

Goh (1998) ได้เสนอถึงองค์ประกอบหลักเชิงกลยุทธ์ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ ดังแสดงในภาพที่ 2.4 โดยมีรายละเอียดขององค์ประกอบทั้ง 5 ส่วน ดังนี้

9.1) ความชัดเจนและการสนับสนุนพันธกิจ (Mission) กลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กร เนื่องจากองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นที่บุคลากรในได้รับการมอบอำนาจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการได้รับทราบถึงพันธกิจ (Mission) กลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญซึ่งจะทำให้บุคลากรทราบถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติเพื่อสนับสนุนพันธกิจ กลยุทธ์ขององค์กร

9.2) ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership) จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำ เป็นผู้ฝึกสอนและที่ปรึกษา กระตุ้น จูงใจให้บุคลากรมีการพัฒนาหรือสร้างสรรค์ผลงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่

แน่นอน และมีส่วนร่วมในผลการดำเนินงานของ นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องเต็มใจรับฟัง และเรียนรู้ คำวิจารณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น



ภาพที่ 2.4 แสดงองค์ประกอบหลักเชิงกลยุทธ์ในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

ที่มา: Goh (1998, p.17)

9.3) วัฒนธรรมที่สนับสนุนการทดลอง (Experiment) องค์การแห่งการเรียนรู้จะให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมที่สนับสนุนการทดลองให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในทุกระดับ รวมทั้งมีการให้รางวัลใจเพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนางานอย่างสร้างสรรค์

9.4) การถ่ายทอดความรู้ (Transfer Knowledge) องค์การแห่งการเรียนรู้จะมีการเรียนรู้ทั้งจากสิ่งที่ประสบความสำเร็จ สิ่งที่ล้มเหลว หรือประสบการณ์จากผู้อื่น และมีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ทั้งความรู้จากภายใน และความรู้จากภายนอกไปสู่หน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์จากการใช้ความรู้เหล่านั้นในการแก้ไขปัญหา หรือกระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ

9.5) การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงานของบุคลากร (Teamwork and Cooperation) หลักสำคัญขององค์การแห่งการเรียนรู้คือการเน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นการนำความรู้และทักษะของบุคลากรมาใช้แก้ไขปัญหาและพัฒนาความคิดใหม่ๆ ให้องค์กร

การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทั้งความคิดและพฤติกรรมของบุคลากรทุกระดับ แต่อย่างไรก็ตามในการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้จะต้องมีการวัดหรือประเมินผลและวิเคราะห์ถึงความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งควรมีการติดตามและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของในด้านต่างๆ เช่น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ การส่งมอบ ฯลฯ อย่างต่อเนื่อง

10) คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาและปรับเปลี่ยน (Organization Development & Change)

Cummings and Woley (2005, p.519) ได้เสนอถึงคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization Development and Change) โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้จะประกอบด้วย คุณลักษณะเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ระบบข้อมูลสารสนเทศ แนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรม และภาวะผู้นำ โดยมีรายละเอียดของคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

10.1) โครงสร้างองค์กร

สำหรับองค์การแห่งการเรียนรู้โครงสร้างของจะไม่มีลำดับชั้นของสายบังคับบัญชาที่มากเกินไป เน้นที่การทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อสร้างให้เกิดพลังร่วมอันทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว

10.2) ระบบข้อมูลสารสนเทศ

ระบบข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นในยุคปัจจุบัน และมีส่วนสนับสนุนให้เกิดความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ผ่านการจัดเก็บ สื่อสาร แบ่งปันความรู้ ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น การถ่ายทอดหรือแบ่งปันความรู้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

10.3) วิธีปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วิธีปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องของนโยบายการบริหารบุคลากรที่ต้องนำสู่การปฏิบัติ นโยบายดังกล่าวได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลงาน การพัฒนาบุคลากรการบริหารผลงาน การให้รางวัลและการจูงใจ ระบบความก้าวหน้า การวางแผนพัฒนาอาชีพ การหมุนเวียนงาน การสอนงาน วิธีปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลต่อการแสวงหา - การแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งจากแหล่งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง

10.4) วัฒนธรรม

วัฒนธรรมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เกื้อหนุน ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร ส่งเสริมการเรียนรู้ ส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกันจะทำให้เกิดบรรยากาศของการมีส่วนร่วม บุคลากรมีลักษณะใฝ่รู้ มีการเปิดรับความรู้ใหม่ มีความเป็นอิสระในการคิดค้นสิ่งใหม่และมีการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น อันจะนำไปสู่การสร้างความรู้ นวัตกรรมให้อย่างต่อเนื่อง

10.5) ภาวะผู้นำ

องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องมีภาวะผู้นำซึ่งครอบคลุมถึงการวางแผน ตัดสินใจ โน้มน้าวและชักจูงบุคคลอื่นให้มีการประพฤติปฏิบัติในแนวทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

11) รายการคุณลักษณะขององค์กรเพื่อการเรียนรู้ (An Inventory of Learning Organization Characteristics)

ยุพร สุทธิรัตน์ และคณะ (2549) ได้เสนอว่าการที่จะพัฒนาเพื่อเป็นเพื่อการเรียนรู้ได้นั้นจะมีลักษณะที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละไปโดยได้ทำการสรุปลักษณะดังกล่าวเป็น 6 ด้าน คือคุณลักษณะที่สำคัญประการแรกที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมหรือคุณค่าทางวัฒนธรรม (Cultural Values) ลักษณะที่สำคัญประการที่ 2 คือลักษณะที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือค่านิยมของผู้บริหารและการให้อำนาจ (Leadership Commitment and Empowerment) ลักษณะที่สำคัญประการที่ 3 คือการสื่อสารหรือ Communication ลักษณะที่สำคัญประการที่ 4 จะเกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดองค์ความรู้ในหรือ Knowledge Transfer ลักษณะที่สำคัญประการต่อไปคือลักษณะพนักงานหรือ Employee Characteristics และลักษณะที่สำคัญประการสุดท้าย จะเกี่ยวข้องกับการยกระดับผลการปฏิบัติงานหรือ Performance Upgrading โดยมีรายละเอียดดังนี้

11.1) คุณค่าทางวัฒนธรรม

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของเพื่อการเรียนรู้ คือ การมีคุณค่าทางวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และการนำความรู้ที่มีมาแบ่งปันกับสมาชิกในและประยุกต์ความรู้ต่างๆ ไปใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ การแก้ปัญหาและการทำกิจกรรมต่างๆ โดยทั่วไปล้วนได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมทั้งสิ้น วัฒนธรรมของแต่ละองค์กรจะสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปแบบของการทำงานประจำวันขององค์กร สำหรับการพัฒนาเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีค่านิยมทางวัฒนธรรมหลายอย่างที่คุณำจะต้องปลูกฝังลงในองค์กร ค่านิยมทางวัฒนธรรมหนึ่งที่สำคัญคือการสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้วัฒนธรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ คุณค่าทางวัฒนธรรมของที่กำลังพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรเพื่อการเรียนรู้โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยทางจิตวิทยาด้วยการให้ออกาสในการอบรมฝึกหัดสนับสนุนให้ไม่อายและไม่กลัวในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและเรียนรู้จากข้อผิดพลาดนั้น ให้คำแนะนำ

และรางวัลในการพยายามทำสิ่งใหม่ๆ ผู้นำจะต้องเป็นผู้ให้การเรียนรู้สิ่งใหม่เองก่อน หากต้องการให้ผู้อื่นเรียนรู้สิ่งใหม่ การสร้างกลุ่มจัดการการเรียนรู้เพื่อเป็นกลุ่มนำในการขยายขอบเขตการเรียนรู้ในโดยกลุ่มจะมีการออกแบบกระบวนการในการเรียนรู้ – การออกแบบกระบวนการเรียนรู้

11.2) คำมั่นของผู้นำและการให้อำนาจ

ผู้บังคับบัญชา ผู้นำ หรือผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร และองค์กรเองก็ได้รับผลกระทบอย่างมากจากตัวผู้นำ โดยเฉพาะในเรื่องทางความคิด เช่น วิสัยทัศน์ รูปแบบการนำและการจูงใจที่จะทำให้สิ่งต่างๆ ในองค์กรเกิดขึ้น และการผลักดันให้สมาชิกในดำเนินตามแนวทางที่ต้องการผู้บริหารนอกจากจะต้องเป็นผู้กำหนดทิศทางและนโยบายแล้วจะต้องเป็นผู้สนับสนุนสมาชิกในให้เกิดการเรียนรู้รวมทั้งสนับสนุนการทำงานเป็นทีมตลอดจนการเป็นแบบอย่างของการเรียนรู้ด้วย นอกจากนี้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทักษะของการเป็นผู้นำไม่ได้ถูกจำกัดอยู่ที่พนักงานในระดับบริหารเท่านั้น พนักงานในทุกระดับจะต้องสามารถเป็นผู้นำได้ในสถานการณ์ที่ตนมีบทบาทเกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้นำ ในองค์กรแห่งการเรียนรู้นอกจากจะต้องเผชิญกับความรับผิดชอบหลายประการจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการนำและผลักดันไปสู่การได้เปรียบในทางธุรกิจ ผู้นำในองค์กรเพื่อการเรียนรู้นั้นจะเป็นผู้นำที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของตัวเองและการเรียนรู้ของผู้อื่น โดยจะมีรูปแบบการทำงานเฉพาะ กล่าวคือจะมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์เป็นของตนเอง ซึ่งก็คือวิสัยทัศน์ขององค์กรที่มีความชัดเจนนั่นเอง และจะให้ความสนใจคนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นใหม่ๆ ของผู้อื่นๆ ด้วยมีการเก็บข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเผื่อระวังปัจจัยที่เป็นพื้นฐานต่อการเรียนรู้ตลอดจนให้ความสำคัญของการเสียสละของสมาชิกในแต่ละคนพยายามให้สมาชิกในเสียสละให้มากขึ้นโดยการให้อำนาจพนักงานในการทำงาน และให้ความสำคัญต่อปัจจัยพื้นฐานในการเรียนรู้ หลังจากได้ทำการสื่อสารวิสัยทัศน์ให้รู้ทั่วทั้งแล้วผู้นำของการเรียนรู้จะพยายามนำให้ทุกคนทำงานร่วมกันแต่ก็ต้องไม่ถึงเลที่จะให้คนที่ไม่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงออกไปจากด้วยใช้ตำแหน่งในการส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มความพอใจในงานผู้นำการเรียนรู้จะจัดการด้วยความรอบคอบและระมัดระวังพร้อมๆ กับการนำ

นอกจากนี้การให้อำนาจ (Empowerment) ในการปฏิบัติงานกับสมาชิกในพบว่าเป็นสิ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรเพื่อการเรียนรู้ กิจกรรมหรือการกระทำที่แสดงถึงการให้อำนาจพนักงานในการปฏิบัติงานจะทำให้พนักงานรู้ถึงบทบาทความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานผู้บริหารรู้ถึงคุณค่าของพนักงานและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน พนักงานมีอิสระในการทดลองทำงานและเรียนรู้จากข้อผิดพลาดนั้นๆ พนักงานมีส่วนร่วมรับการศึกษาและฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าพนักงาน

รับผิดชอบต่อการบริการลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานมีความเข้าใจเป็นอย่างดีในเรื่องที่จะต้องรับผิดชอบพนักงานสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเพื่อมุ่งไปสู่ความต้องการของลูกค้า พนักงานให้ความช่วยเหลือแผนกอื่นๆ ในอย่างสม่ำเสมอพนักงานได้รับการสนับสนุนให้หาทางที่ดีขึ้นในการให้บริการลูกค้าพนักงานเข้าใจถึงคุณค่าของการทำงานเป็นทีมและผลที่ได้รับ

11.3) การสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการหนึ่งที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลการเรียนรู้ผ่านการสื่อสารโดยตรงและการเรียนรู้โดยการใช้ความรู้จากความจำขององค์กร ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ผู้บริหารจะต้องมั่นใจว่าช่องทางการสื่อสารจะต้องเปิดกว้างและใช้การได้ซึ่งการสื่อสารจะหมายรวมถึงการให้ข้อมูลและการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งจะต้องทำการสื่อสารถึงกันด้วยความเปิดเผย นอกจากนี้ทางเลือกหรือวิธีการในการสื่อสารในองค์กรควรถูกสร้างให้มีโอกาสในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นในลักษณะของการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนและกระบวนการสื่อสารลงมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานมากขึ้นและลดการแข่งขันภายในองค์กรลง

ลักษณะสำคัญที่นำไปสู่การเรียนรู้คือวิสัยทัศน์และการสื่อสาร ซึ่งการสะสมวิสัยทัศน์จะทำให้การเรียนรู้ปรับเปลี่ยนและพัฒนา รวมทั้งยังคงรักษาไว้ซึ่งแรงจูงใจและความตั้งใจมั่นในการทำงานการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ผ่านการสื่อสารเช่นนี้จะเป็ประโยชน์ในการถ่ายโอนคุณค่าหลักต่างๆของและเนื่องจากการสื่อสารที่อยู่เบื้องหลังการสื่อสารวิสัยทัศน์ไปยังสมาชิกในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน บทบาทที่สำคัญของการสื่อสารในจะเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานการสื่อสารเป็นสิ่งทำนายหรือเป็นสิ่งที่บอกถึงความพอใจในการทำงานที่สำคัญประการหนึ่ง การสื่อสารเป็นวิธีการในการส่งเสริมและพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของการสื่อสารเป็นการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมการสื่อสารเป็นมีบทบาทสำคัญต่อการปรับปรุงการควบคุมภายในตลอดจนสนับสนุนการพัฒนากลยุทธ์

นอกจากนี้ผู้บริหารยังเป็นบุคคลที่สำคัญที่มีหน้าที่สื่อสารพันธกิจและเป้าหมายให้กับพนักงานทุกระดับและทุกคนในองค์กรทราบ เพื่อพนักงานทุกคนจะได้มุ่งการทำงานไปยังจุดมุ่งหมายเดียวกันการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้จะเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เปิดเผยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในระดับจัดการและพนักงานทั่วไปซึ่งชี้นำไปสู่การมีอิสระในการทดลองการทำให้ใหม่ๆนอกจากนี้เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการสนับสนุนให้เกิดการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โครงสร้างองค์กรควรเป็นแบบราบมีลำดับชั้นการจัดการในองค์กรไม่มากนัก รวมทั้งมีความยืดหยุ่นและสนับสนุนการให้พนักงานมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ขององค์กร ดังนั้นผู้จัดการหรือผู้นำ

จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อการสื่อสารพันธกิจวิสัยทัศน์ตลอดจนเป้าหมายของให้สมาชิกทุกคนในองค์กรได้รับรู้ซึ่งจะส่งผลถึงการทำงานที่มุ่งหน้าไปยังทิศทางเดียวกัน

11.4) การถ่ายโอนความรู้

การถ่ายโอนความรู้เป็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งของการเป็นองค์กรเพื่อการเรียนรู้ การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อความรู้จากส่วนหนึ่งขององค์กรถูกถ่ายโอนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไปยังอีกส่วนหนึ่งขององค์กร เช่นถ้าความรู้ขององค์กรเก็บไว้ในฐานข้อมูล หรือเก็บที่คลังความรู้ เช่น ได้มีการบันทึกความผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้นอย่างหนึ่ง แต่ไม่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อการเรียนรู้ก็อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดซ้ำขึ้นได้เพราะไม่ได้มีการใช้ความรู้นั้น นอกจากนี้การถ่ายโอนความรู้จะถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือสร้างความรู้ใหม่ที่ลึกซึ้งซึ่งการถ่ายโอนความรู้โดยทั่วไปเกิดขึ้นทั้งในและนอกองค์กร การถ่ายโอนความรู้เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนความรู้จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งและทำให้เกิดโอกาสที่จะคิดสิ่งใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง โดยทั่วไปความรู้ในที่ถูกกล่าวถึงมี 2 ประเภทคือความรู้ที่อยู่กับตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน (Explicit Knowledge) ความรู้ที่อยู่กับตัวบุคคลเป็นความรู้ที่พนักงานคนนั้นๆ มีอยู่ การถ่ายโอนความรู้ประเภทนี้ต้องอาศัยคำอธิบายและสื่อ ขณะที่ความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือความรู้ที่ถูกเก็บไว้ในรูปแบบที่สามารถถ่ายโอนได้ง่ายในเพื่อการเรียนรู้ความรู้ส่วนใหญ่จะถูกจัดเก็บในรูปแบบความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เมื่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ ลาออกพนักงานคนอื่นสามารถที่จะทำงานแทนได้เนื่องจากความรู้ไม่ได้สูญหายไปตามพนักงานที่ลาออกไป

11.5) ลักษณะของพนักงาน

กุญแจสำคัญในการพัฒนาไปสู่องค์กรเพื่อการเรียนรู้ คือความสามารถในการเรียนรู้ของคนในองค์กร และความสามารถในการนำองค์ความรู้ที่เรียนมาไปประยุกต์ใช้กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ความสามารถและความเต็มใจในการเรียนรู้ของพนักงานเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พนักงานนอกจากจะรู้ว่าทำงานในหน้าที่ของตนอย่างไรแล้วยังต้องรู้ด้วยว่างานนั้นมีความสำคัญอย่างไรต่อเป้าหมายรวมขององค์กร การที่จะมีพนักงานที่พร้อมที่จะเรียนรู้นั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญถึงการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ตั้งแต่การวางแผนการสรรหาและกระบวนการในการคัดเลือก ซึ่งคนที่ว่าจ้างเหล่านี้จะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กรในอนาคต เมื่อได้พนักงานที่ต้องการแล้วการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานควรได้รับการสนับสนุนให้เรียนรู้และพัฒนาตลอดชีพ การที่จะเรียนรู้ได้นั้นจะต้องเริ่มจากการที่สมาชิกแต่ละคนมีการเรียนรู้หรือเกิดจากการเรียนรู้ในระดับบุคคลก่อนแล้วจึงพัฒนาต่อในระดับทีมและองค์กร

การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในนั้นจะไม่เกิดประโยชน์หากไม่ได้ถูกปรับเป็นส่วนหนึ่งในระบบการทำงานขององค์กร เนื่องจากภายในองค์กรจะมีปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกเป็นที่รวบรวมระบบย่อยต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกันและกัน ลักษณะพนักงานที่สำคัญในองค์กรแห่งการเรียนรู้คือสมาชิกในรู้และเข้าใจถึงกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กร ตลอดจนรู้เป้าหมายรวมของสมาชิกในรู้ถึงทิศทางที่กำลังเดินและสามารถคาดการณ์อนาคตได้สมาชิกในสามารถพูดคุยได้อย่างเปิดเผยสมาชิกในมีความเชื่อถือไว้วางใจกันในการทำงาน สมาชิกในมีอิสระทางความคิดและสามารถสื่อสารสิ่งที่คิดได้อย่างเป็นอิสระสามารถใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการทำงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมีการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานของตนเองและผู้อื่น ในองค์กรเพื่อการเรียนรู้จะมีสัดส่วนของสมาชิกในที่องค์กรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและมีทักษะของการเรียนรู้ที่จะเรียนอยู่เป็นจำนวนมากและพนักงานในเพื่อการเรียนรู้จะมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอมีทักษะของการเรียนรู้เพื่อที่จะเรียนมีการถามคำถามอย่างต่อเนื่องและท้าทาย มีความสร้างสรรค์และทดลองทำในสิ่งใหม่ๆ มีวิสัยทัศน์รวมทั้งสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หาวิธีการในการถ่ายโอนความรู้และบันทึกความรู้ของตนเพื่อประโยชน์ต่อโดยรวม และสามารถสื่อสารได้อย่างเป็นอิสระและเปิดเผยกับเพื่อนร่วมงานลูกค้าผู้จัดจำหน่ายปัจจัยการผลิตตลอดจนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการที่พนักงานในจะมีลักษณะเหล่านี้ได้นั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้ขององค์กรขึ้น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าพนักงานหรือสมาชิกของเป็นบุคคลสำคัญต่อการพัฒนาไปสู่การเป็นเพื่อการเรียนรู้และการที่มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถได้นั้นจะมาจากกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคนในเรื่องต่างๆ เช่น การได้มาซึ่งพนักงานเหล่านั้นเข้ามาในองค์กรได้อย่างไร การพัฒนาทักษะให้กับพนักงาน การเลื่อนขั้นหรือการให้ออกตลอดจนการจัดการกับความสามารถพิเศษ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการรับมาและการเก็บรักษาคนที่มีความสามารถไว้อีกด้วย

11.6) ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ในองค์กรเพื่อการเรียนรู้ การยกระดับผลการปฏิบัติงานหรือการปรับปรุงให้ระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเป็นลักษณะที่สำคัญประการหนึ่ง อีกทั้งยังถือว่าเป็นมาตรวัดที่สำคัญในการประเมินว่ากำลังเดินทางหรือมุ่งหน้าไปสู่การพัฒนาการเป็นเพื่อการเรียนรู้ ดังนั้นจะต้องสามารถบอกได้ว่าหรือวัดได้ว่าพนักงานมีการเรียนรู้มีการแสวงหาความรู้ และมีการนำความรู้ไปใช้ได้มากขึ้นเพียงใดซึ่งผลของการเรียนรู้การแบ่งปันความรู้และการนำความรู้ไปใช้นี้ก็จะแสดงออกมาให้เห็นในรูปของผลการดำเนินงานขององค์กร ระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นหรือการยกระดับผล

การปฏิบัติงานขององค์กรจึงเป็นลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของที่กำลังพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การที่จะรู้ได้ว่ามีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่อย่างไรนั้นนอกจากผลการปฏิบัติงานทางการเงินที่เห็นได้ชัดเจนแล้วจะต้องมีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานขององค์กรกับองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่ามีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานขององค์กรกับองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่ามีผลการปฏิบัติงานดีนี้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือหนึ่งที่น่ามาใช้วัดว่ามีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นหรือไม่อย่างไรซึ่งจะประกอบด้วยตัวชี้วัดต่างๆ เช่น การส่งของให้ผู้รับบริการ หรือลูกค้าเป็นไปตามกำหนดหรือตรงตามเวลาใช่หรือไม่ ผลผลิตและบริการของมีคุณภาพที่ดีกว่าเหนือกว่าใช่หรือไม่ มีส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้นใช่หรือไม่ ไม่มีของเสียหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นใช่หรือไม่ มีสถานะทางการเงินที่ดีขึ้นใช่หรือไม่ เช่น การมีรายรับเพิ่มขึ้น มีต้นทุนในการดำเนินงานลดลง หรือมีโครงการทำงานอย่างต่อเนื่อง พนักงานในองค์กรมีการทำงานเป็นทีมเป็นเครือข่ายใช่หรือไม่ มีการพัฒนาพนักงานเพื่อสร้างให้เกิดทักษะและความสามารถเฉพาะที่จะเป็นความสามารถหลักขององค์กรต่อไปใช่หรือไม่ มีการลงทุนในงานวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตลอดจนมีการออกแบบกระบวนการต่างๆเป็นต้น เนื่องจากการมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดว่าองค์กรดำเนินงานมาถูกทางหรือไม่ พนักงานในองค์กรใช้สิ่งที่เรียนรู้มาไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ใหม่ๆหรือไม่ การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นหมายถึงการปรับปรุงและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆอย่างต่อเนื่องหรืออาจจะเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์หรือบริการก็ได้

ผลการปฏิบัติงานของอาจเกี่ยวข้องกับทั้งผลลัพธ์ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ตัวชี้วัดทางการเงินที่สำคัญ เช่น อัตราผลผลิตและประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อส่วนแบ่งทางการตลาดในที่สุด ขณะที่ตัวชี้วัดที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ความพอใจของลูกค้า ฯลฯ มีปัจจัยหลายอย่างสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานของประสบความสำเร็จ เช่น ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสนับสนุนการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกทุกคนในในการพัฒนา การสื่อสารถึงเป้าหมายกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจน มีการรวมผู้รับบริการ หรือลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายปัจจัยการผลิตเข้าในกระบวนการวัดด้วยและการชี้ให้เห็นถึงกุญแจหลักที่เป็นแรงผลักดันการปฏิบัติงาน

12) คุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550) ได้เสนอถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3 ประการ ได้แก่ การมีความสามารถในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากความรู้ และการพัฒนาให้มีขีดสมรรถนะที่สูงขึ้น เพื่อให้ส่วนราชการสามารถดำเนินงานได้ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ จากองค์ประกอบข้างต้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการหรือ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดคุณลักษณะ

ที่สำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการ ดังแสดงในภาพที่ 2.5 คุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการ ดังกล่าวประกอบด้วย



ภาพที่ 2.5 แสดงคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550, น. 23)

12.1) คุณลักษณะที่สำคัญเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้

ส่วนราชการจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้นจะต้องเริ่มต้นจากการมีความสามารถในการเรียนรู้ โดยการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่มหรือทีมและระดับองค์กร โดยการเรียนรู้ในแต่ละระดับจะมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งนี้การเรียนรู้ดังกล่าวเกิดขึ้นได้จาก 4 แนวทาง ได้แก่

- (1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จและความล้มเหลวของตนเองในอดีต
- (2) การเรียนรู้จากการทดลอง โดยอาจเป็นการทดลองเชิงวิทยาศาสตร์ หรือการลองผิด ลองถูกในหลายๆรูปแบบ
- (3) การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น โดยการเรียนรู้อาจไม่จำเป็นต้องใหม่ แต่เป็นสิ่งที่มีความใหม่สำหรับองค์กร

(4) การเรียนรู้จากการอบรม พัฒนา

12.2) คุณลักษณะที่สำคัญเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ประโยชน์จากความรู้

เมื่อส่วนราชการมีความสามารถในการเรียนรู้แล้ว จะต้องมีความรู้สำหรับบริหารจัดการความรู้ดังกล่าวเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ได้รับมา โดยส่วนราชการสามารถใช้แนวทางในการจัดการความรู้ดังนี้

(1) กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในส่วนราชการ ผ่านกลไกหรือกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดชุมชนนักปฏิบัติ

(2) การจัดเก็บ บันทึกความรู้ที่สำคัญเพื่อให้บุคลากรเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ง่าย โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บ บันทึกและเข้าถึง

12.3) คุณลักษณะที่สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน เพื่อให้ส่วนราชการมีความสามารถในการเรียนรู้และใช้ประโยชน์จากความรู้

คุณลักษณะที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็คือ ปัจจัยต่างๆ ที่สนับสนุน ผลักดันให้ส่วนราชการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วย

(1) การมีวิสัยทัศน์ร่วมของบุคลากรทุกระดับในองค์กร

(2) การมีวัฒนธรรมบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เอื้อและกระตุ้นต่อการเปิดใจกว้าง การเรียนรู้ การทดลอง การแบ่งปันความรู้ ของบุคลากรในทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ

(3) โครงสร้างที่สนับสนุนการเรียนรู้ โดยมีสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน เปิดโอกาสให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานอย่างคล่องตัวเพื่อสร้างให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร

(4) นโยบายและระบบงานที่สนับสนุนต่อการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ภายใน เช่นนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร นโยบายที่กระตุ้นให้เกิดการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนและการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร หรือนโยบายเกี่ยวกับการมอบอำนาจหน้าที่ให้บุคลากรระดับต่างๆ เพื่อให้เกิดโอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์และการตัดสินใจของตนเอง

(5) การที่ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญของการเรียนรู้ โดยสนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการเรียนรู้แก่บุคลากร

(6) ระบบในการประเมิน และระบบในการจูงใจ ที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร และมีความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่ได้จากการการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรด้วย

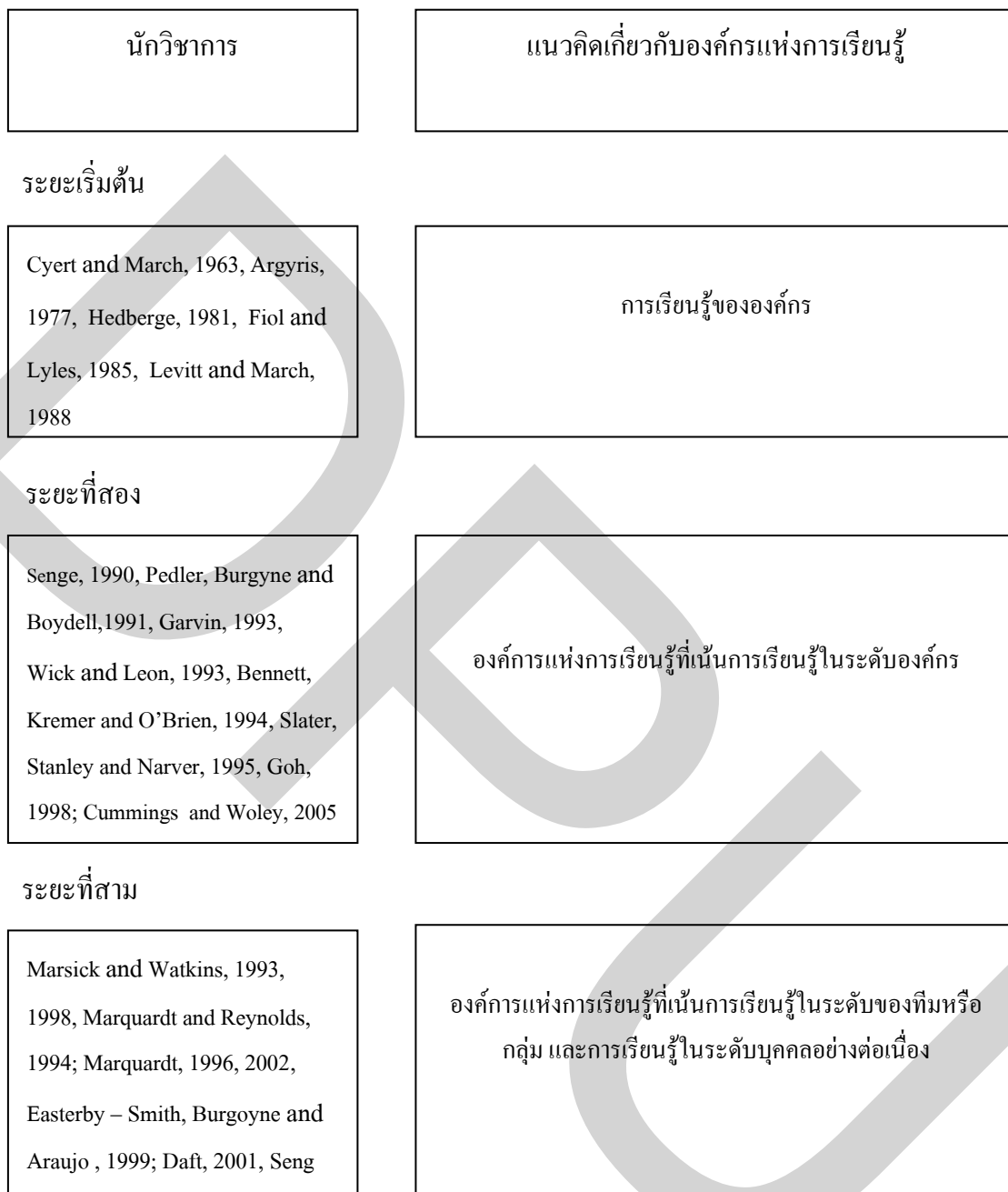
12.4) คุณลักษณะที่สำคัญเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้กับการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง

การที่ส่วนราชการจะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงได้นั้นหมายถึงการมีผลการดำเนินงานตามพันธกิจที่เป็นเลิศ และมีการพัฒนาผลการดำเนินงานให้มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ อีกทั้งมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและคงความเป็นเลิศนั้นไว้ให้คงอยู่ต่อไปอย่างยั่งยืน

การที่ส่วนราชการจะเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงได้นั้น ความสามารถในการเรียนรู้ถือเป็นปัจจัยสำคัญและจำเป็นต่อการผลักดัน ให้มีการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนา และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หรืออาจกล่าวได้ว่าการที่ส่วนราชการจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น การเรียนรู้และการใช้ประโยชน์จากความรู้จะเป็นกลไกในการปรับปรุง พัฒนา และเปลี่ยนแปลงส่วนราชการให้มีขีดสมรรถนะที่สูงขึ้น โดยชี้วัดจากความสามารถในการดำเนินงานตามพันธกิจที่มีความเป็นเลิศ รวมทั้งการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์เพื่อให้ส่วนราชการบรรลุถึงวิสัยทัศน์ รวมทั้งการปรับปรุง พัฒนาคณะเองให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

13) สรุปพัฒนาการของแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากที่ได้กล่าวถึงในข้างต้น พบว่า แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้ถูกนำเสนอโดยนักวิชาการหลายท่าน โดยในระยะเริ่มต้น นักวิชาการกลุ่มแรก ได้แก่ Cyert and March (1963), Argyris (1977), Hedberge (1981), Fiol and Lyles (1985), Levitt and March (1988) ใช้คำว่า การเรียนรู้ของ (Organization Learning) ต่อมาได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้นำเสนอรายละเอียดของแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามก็มีลักษณะร่วมกันในแนวคิดของนักวิชาการ โดยสามารถแบ่งกลุ่มแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้เป็น 3 ระยะ กล่าวคือระยะเริ่มต้นเน้นการเรียนรู้ขององค์กร ระยะที่สองเป็นระยะที่เริ่มมีกล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างกว้างขวางโดยกล่าวถึงแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เน้นการเรียนรู้ในระดับองค์กร ระยะที่สามกล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เน้นการเรียนรู้ในระดับของทีมหรือกลุ่ม และการเรียนรู้ในระดับบุคคลอย่างต่อเนื่อง (ภาพที่ 2.6) จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสังเคราะห์พัฒนาการของแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.6 แสดงพัฒนาการของแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้

นอกจากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นแล้วผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

Vassau (2001) ได้ศึกษาถึงทฤษฎีและการปฏิบัติตามแนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ โดยใช้ตัวแบบหรือโมเดล (Model) Building – Block of the Learning Organization (Goh, 1998) เป็นตัวแบบหรือโมเดลในการศึกษา โดยมีหลักการที่สำคัญ ได้แก่ พันธกิจและวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำ การถ่ายโอนความรู้ ทีมงานและการประสานงาน วัฒนธรรมของการทดลอง และมีพื้นฐานที่สำคัญ ประกอบด้วยการออกแบบ สมรรถนะและทักษะของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือบุคลากรในหน่วยงานด้านสาธารณสุขในประเทศอังกฤษและโรงพยาบาลในประเทศกรีซที่ใช้เป็นกรณีศึกษา ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์บุคลากรในประเทศอังกฤษและโรงพยาบาลในประเทศกรีซที่ใช้เป็นกรณีศึกษา ผลจากการศึกษาพบว่าองค์กรด้านสาธารณสุขและโรงพยาบาลไม่ได้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ตามกรอบแนวคิดทางทฤษฎี แต่จะมีการถ่ายโอนความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดเป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้ยังพบว่ากิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นับเป็นก้าวแรกที่สำคัญขององค์การแห่งการเรียนรู้

Chan (2002) ได้ศึกษาถึงการเรียนรู้ระดับบุคคล ทีมและระดับกับความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือการเรียนรู้ระดับบุคคล การเรียนรู้ของทีม การแก้ไขปัญหาพร้อมกันของทีม จุดมุ่งหมายและพันธกิจพันธสัญญาและการให้อำนาจของผู้นำพันธสัญญาของ การถ่ายโอนความรู้ การทดลองและการให้รางวัล รวมทั้งความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือบุคลากรที่เป็นผู้บริหาร พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ ผู้จัดการและบุคลากรสายสนับสนุนที่ทำงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลขนาด 230 เตียง ในประเทศออสเตรเลีย จำนวน 700 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและใช้ Path Analysis จากโปรแกรม AMOS 3.6

ผลการศึกษาพบว่า การเรียนรู้ระดับบุคคลมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายและพันธกิจพันธสัญญาและการให้อำนาจของผู้นำ การเรียนรู้ของทีม ส่วนการเรียนรู้ของทีมมีความสัมพันธ์กับผลงานของทีม จุดมุ่งหมายและพันธกิจ พันธสัญญาและการให้อำนาจของผู้นำ การถ่ายโอนความรู้ การทดลองและการให้รางวัล รวมถึงการแก้ไขปัญหาพร้อมกันของทีม ส่วนการแก้ไขปัญหาพร้อมกันของทีมจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว

สำหรับจุดมุ่งหมายและพันธกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคลากร นอกจากนี้จุดมุ่งหมายและพันธกิจจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความเต็มใจในการบริการ

ส่วนพันธสัญญาและการให้อำนาจของผู้นำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านรายได้และหัวหน้างาน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับพันธสัญญาของ อีกรทั้งยังมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความเชื่อถือได้และความเต็มใจในการบริการ ส่วนพันธสัญญาของมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสม่ำเสมอ การตอบสนองที่รวดเร็ว ความเชื่อถือได้และความเต็มใจในการบริการ

การถ่ายโอนความรู้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ส่วนการทดลองและการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคลากร

ในส่วนของความพึงพอใจในด้านรายได้ หัวหน้างาน ความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคลากรจะมีความสัมพันธ์กับพันธสัญญาขององค์กร และคุณภาพการบริการในด้านความสม่ำเสมอและความเต็มใจในการให้บริการ ความพึงพอใจในหัวหน้างานจะมีความสัมพันธ์กับความเป็นรูปธรรมในการบริการ ส่วนความพึงพอใจในความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคลากรจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในด้านความสม่ำเสมอในการให้บริการ

Ellinger, Eliinger, Yang, and Howton (2002) ได้ศึกษาเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร โดยแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยมิติต่างๆ อันได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีม และระดับองค์กร ส่วนผลการดำเนินงานด้านการเงินของประกอบด้วยการประเมินการรับรู้ผลการดำเนินงานทางการเงิน รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านความรู้ของและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินซึ่งได้แก่ ROE, ROA, Tobin q, MVA ผู้วิจัยใช้ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารระดับกลางที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้สถิติ Confirmatory Factor Analysis (CFA) ในโปรแกรม LISREL 8 ในการทดสอบความตรงของเครื่องมือและใช้ MANOVA ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผลจากการศึกษาพบว่ามิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน และด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ และมิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินทั้ง ROE, ROA, Tobin q, MVA อย่างมีนัยสำคัญ

Lien (2002) ได้ทำการศึกษาความตรงของเครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับปรับปรุงเป็นภาษาจีน ซึ่งครอบคลุมถึงมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร และผลงานด้านความรู้ของผู้วิจัยใช้ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากตัวอย่างคือพนักงานระดับบริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในขนาดกลางในภาคการเงิน ประกันภัย และด้านเทคโนโลยี ในประเทศไต้หวัน รวม 5 แห่ง จำนวน 679 คน ผู้วิจัยใช้สถิติ Confirmatory Factor Analysis (CFA) ในโปรแกรม LISREL 8 ในการทดสอบความตรงของเครื่องมือของเครื่องมือและใช้ MANOVA ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผลจากการศึกษาพบว่ามิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ผลการดำเนินงานของอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

McGrath (2002) ได้ทำการศึกษาถึงการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ไปใช้ในองค์กรประเภทเทศบาล โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ การปรับเปลี่ยนซึ่งประกอบด้วยวิสัยทัศน์ โครงสร้าง และวัฒนธรรม พลวัตในการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำและการติดตามผลงาน การกระจายอำนาจซึ่งประกอบด้วยกรอบมรดกการรายบุคคล ผลงานและการให้รางวัลการทำงานร่วมกับชุมชน และการจัดการความรู้ซึ่งประกอบด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์ การสังเกตและการศึกษาข้อมูลเอกสารของเทศบาลใน Illinois, Michigan เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหารูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของเทศบาล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ วิสัยทัศน์ขององค์กร และภาวะผู้นำในการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ รวมถึงกระบวนการด้านงบประมาณที่ส่งเสริมการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังพบว่า มีระบบย่อยอีก 6 ระบบที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของเทศบาล ได้แก่ คุณภาพของแผนงาน การกระจายอำนาจ การจัดการบุคลากร ความสัมพันธ์กับสื่อ การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน การประสานการทำงานและความไว้วางใจกับส่วนราชการอื่น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ จะมีการปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันออกไปในเทศบาลแต่ละแห่ง แต่เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเพื่อนำสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต

Hernandez and Watkins (2003) ได้ทำการศึกษาความตรงของเครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire

(DLOQ) ฉบับปรับปรุงเป็นภาษาสเปน หรือ Spanish Version of the Dimension of the Learning Organization Questionnaire (SDLOQ) ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับ และผลงานด้านความรู้ของ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานในขนาดกลางที่อยู่ในภาคการผลิตในประเทศกลุ่มลาตินอเมริกา คือ Bogota, Colombia ที่ใช้ภาษาสเปนในการสื่อสาร 8 จำนวนทั้งสิ้น 906 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ Regression Analysis ผลจากการศึกษาพบว่า SDLOQ มีความตรงในการทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมิติต่างๆ ทั้ง 7 มิติของในประเทศสเปนเหมือนกับ DLOQ ต้นฉบับและสามารถทำนายผลงานด้านความรู้ของได้ร้อยละ 38

Zhang, Zhang and Yang (2004) ได้ศึกษาเชิงประจักษ์ถึงคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Watkins and Marsick (1993, 1997) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับแปลเป็นภาษาจีน ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร และผลการดำเนินงานด้านการเงินของ รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านความรู้ของ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างคือผู้บริหารระดับกลางจำนวน 477 คน ที่ปฏิบัติงานในขนาดใหญ่ที่ในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ประเภทรัฐวิสาหกิจและมหาชน 6 แห่ง ในประเทศจีน ผู้วิจัยใช้ Confirmatory Factor Analysis (CFA) ในโปรแกรม LISREL 8 ในการทดสอบความตรงของเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่าประเภทบริการมีคุณลักษณะและวิธีปฏิบัติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับที่สูงกว่าภาคการผลิต และไม่พบว่าที่เป็นบริษัทมหาชนจะมีคุณลักษณะและวิธีปฏิบัติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับที่สูงกว่าองค์กรประเภทรัฐวิสาหกิจ

Somerville and Imbriotis (2004) ได้ทำการศึกษาถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในประเภทบริการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แบบประเมินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ซึ่งครอบคลุมมิติต่างๆอันได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การ

สนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับ และผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านความรู้ขององค์กร โดยผู้วิจัยทำการประยุกต์ DLOQ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาถึงพฤติกรรมการเรียนรู้ในด้วยวิธี Ethnographic เพื่อนำมาปรับปรุงความหมายในเชิงลึกของมิติต่างๆ จากนั้นจึงทำการโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับจัดการและระดับปฏิบัติการในองค์กรประเภทบริการที่ไม่แสวงหากำไร จำนวน 600 คน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับในภาคบริการได้เป็นอย่างดี

Sudharatna (2004) ได้ศึกษาถึงขั้นตอนในการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะที่สำคัญประการแรกที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม หรือคุณค่าทางวัฒนธรรม (Cultural values) ลักษณะที่สำคัญประการที่ 2 คือลักษณะที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหรือค่านิยมของผู้บริหารและการให้อำนาจ (Leadership commitment and empowerment) ลักษณะที่สำคัญประการที่ 3 คือการสื่อสาร หรือ Communication ลักษณะที่สำคัญประการที่ 4 จะเกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดองค์ความรู้ในองค์กร หรือ Knowledge transfer ลักษณะที่สำคัญประการต่อไปคือลักษณะพนักงานหรือ Employee characteristics และลักษณะที่สำคัญประการสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับการยกระดับผลการปฏิบัติงาน หรือ Performance Upgrading และขั้นตอนของการพัฒนาองค์กรเพื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วยขั้นตอนของการหาความรู้ ขั้นตอนการแบ่งปันความรู้ ขั้นตอนการใช้ความรู้ รวมทั้งผลที่มีต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรชั้นนำ 2 แห่งที่ดำเนินธุรกิจให้บริการสัญญาโทรทัศน์ไร้สายในประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงาน รวมจำนวน 683 คน ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัย คือสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ปัจจัย และ Pearson's Correlation ผลจากการศึกษาพบว่าองค์กรที่มีระดับของลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 6 ลักษณะจะมีระดับของความพร้อมของการเปลี่ยนแปลงสูง และมีความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนของการพัฒนาเป็นองค์กรเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนของการหาความรู้ ขั้นตอนการแบ่งปันความรู้และขั้นตอนการใช้ความรู้กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

Kontoghiorghes, Awbrey, and Feurig (2005) ได้ทดสอบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง นวัตกรรม และผลการดำเนินงานของ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการ 4 องค์กร

จำนวน 814 คน มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาคือการสื่อสารแบบเปิด การยอมรับซึ่งความเสี่ยง การยกย่องและสนับสนุนการเรียนรู้ ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีม การให้รางวัลสำหรับการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และอบรม และการจัดการความรู้ ส่วนตัวแปรตามคือการปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ความรวดเร็ว การนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ออกสู่ตลาด และผลการดำเนินงานทางการเงิน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูล และใช้ Regression Analysis เป็นสถิติวิเคราะห์ ผลจากการศึกษาพบว่าการสื่อสารแบบเปิดและการแบ่งปันสารสนเทศ การส่งเสริมความคิดใหม่และยอมรับความเสี่ยง สารสนเทศ ข้อเท็จจริง ทรัพยากรที่พร้อม ต่อการทำงานอย่างมืออาชีพสามารถทำนาย การปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆออกสู่ตลาด และผลการดำเนินงานทางการเงินได้

Birleson and Brann (2006) ได้ศึกษาตัวแบบหรือโมเดล (Model) องค์การแห่งการเรียนรู้ในหน่วยงานสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น (Eastern Health Child and Adolescent Mental Health service : EH CAMHS) ของประเทศออสเตรเลีย โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ วัฒนธรรมและภาวะผู้นำ การออกแบบ โครงสร้างองค์กร และกระบวนการสนับสนุนขององค์กร วัฒนธรรม การออกแบบงาน การรับรู้ถึงการเก็บและการใช้ข้อมูล กระบวนการด้านสารสนเทศ การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง การบริการทางการแพทย์ ประสิทธิภาพ และการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพโดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือผู้บริหารสมาชิกในทีมผู้บริหารและผู้อำนวยการของ CAMHS โดยใช้การสัมภาษณ์จากผู้บริหารสมาชิกในทีมผู้บริหารและผู้อำนวยการของ CAMHS ประกอบกับการใช้สถิติการรักษาทาทางการแพทย์ของ Australian Council on Health Care Standard ผู้วิจัยใช้ Regression Analysis เป็นสถิติวิเคราะห์ ผลจากการศึกษาพบว่าความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ สนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพช่วยให้ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังมีผลต่อการบริการทางการแพทย์ ประสิทธิภาพรวมถึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูง

Sun (2006) ได้ศึกษาถึงวิธีการประเมินและพัฒนาลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วยมิติขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 9 มิติ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาการเรียนรู้จากอดีต การส่งเสริมความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะ การสร้างความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำ การเข้าถึงสารสนเทศที่มีคุณภาพ การสนับสนุนการทดลองเชิงกลยุทธ์ ส่งเสริมการปฏิบัติ การเชิงระบบ โดยมีตัวอย่างคือบุคลากรที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการที่มีจำนวนบุคลากรมากกว่า 100 คน ซึ่งมีทั้งสิ้น 28 องค์กร องค์กรละ 15 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 420 คน ผู้วิจัย

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้คือ Factor Analysis ผลจากการศึกษาพบว่าสามารถจัดกลุ่มทิศทางขององค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Orientations) ซึ่งประกอบด้วย Genetic Diversity (ครอบคลุมถึง ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาการเรียนรู้จากอดีต การส่งเสริมความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก) Organizational Ideology (ครอบคลุมถึง การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะ) Organizational Dualism (ครอบคลุมถึง การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะ การสร้างความฉลาดทางอารมณ์) Organizational Coupling (ภาวะผู้นำ การเข้าถึงสารสนเทศที่มีคุณภาพ), Strategic Play (การสนับสนุนการทดลองเชิงกลยุทธ์ ส่งเสริมการปฏิบัติการเชิงระบบ)

Drowski (2006) ได้ศึกษาถึงการใช้นวัตกรรมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) มาใช้ในสถานะของเครื่องมือพัฒนา โดยมีตัวแปรคือแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ การยอมรับแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) ในสถานะของเครื่องมือพัฒนา และความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหนึ่งของธนาคารแห่งหนึ่งจำนวน 1,547 คน ผู้วิจัยใช้สถิติคือ Standard Error of Mean, t – test, Pearson Product Moment Correlation Analysis ผลจากการศึกษาพบว่าแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อเปรียบเทียบการนำและไม่นำแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) มาใช้ในสถานะของเครื่องมือพัฒนาและผลที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรผลการศึกษาพบว่าทั้งการนำ และไม่นำแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้มาใช้ในสถานะของเครื่องมือพัฒนาไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Basim, Sesen, and Korkmazurek (2007) ได้ทำการศึกษาความตรงของเครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับแปลเป็นภาษาตุรกี (Turkish DLOQ) ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจ 15 องค์กร จำนวนทั้งสิ้น 350 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ Factor Analysis ผลจากการศึกษาพบว่า DLOQ ฉบับแปลเป็นภาษาตุรกีมีความตรงของเครื่องมือในการทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมิติต่างๆ ทั้ง 7 มิติของในประเทศตุรกีเหมือนกับ DLOQ ต้นฉบับ

มาลี ธรรมศิริ (2543) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ โดยผ่านหน่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะส่วนขยายของการอุดมศึกษา โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ทัศนคติและกลยุทธ์ขององค์กร สิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติ สิ่งที่ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นปฏิบัติ บรรยากาศในการทำงาน โครงสร้างและงานใน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองและทีม กระบวนการทำงาน เป้าหมายและผลในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการศึกษา ผลตอบแทนและการยกย่อง การพัฒนาตนเองและทีมงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารในและสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนรวมทั้งสิ้น 303 คน และใช้สถิติในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการศึกษาพบว่า มีระดับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของระบบย่อยด้านทัศนคติและกลยุทธ์ในระดับสูง ส่วนรูปแบบหน่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะของตัวการในการเปลี่ยนแปลงให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ระบบย่อยทั้ง 12 ระบบใน 3 มิติ คือ มิติความเป็นผู้นำ โครงสร้างองค์กร และระบบงาน ผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา รวมถึงลักษณะที่เอื้อหรือไม่เอื้อต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 2 หน่วยพัฒนาต้องสร้างหลักสูตรและการสอน เพื่อพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล การคิดเชิงระบบ การเรียนรู้เป็นทีม ภาพในใจ ทัศนคติร่วมและการเป็นผู้นำและองค์ประกอบที่ 3 ผู้นำต้องมีบทบาทในการกระตุ้น สาธิต ฝึกฝน ช่วยเหลือ และปลูกฝังทักษะจากหลักสูตรและการสอนที่พัฒนาขึ้น

ชินวุฒิ วิจัยประเสริฐ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อประเมินความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ระหว่างบริษัทจำกัด (มหาชน) และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ วัฒนธรรมในการทำงาน ความเป็นผู้นำ โครงสร้างและระบบการทำงาน การสื่อสารข้อมูล การประเมินผล เทคโนโลยี บุคคลผู้รอบรู้ แบบแผนทางความคิด การมีทัศนคติร่วม การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ พนักงานบริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน และใช้สถิติในการวิจัยคือ t -test ในการหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 ผลจากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของสภาพที่เกิดขึ้นจริงในส่วนของความเป็นผู้นำของพนักงานบริษัทจำกัด (มหาชน) และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และค่าเฉลี่ยของความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทจำกัด (มหาชน) และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จิระพร เรื่องจิระชุกร (2548) ได้ศึกษาถึงศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยภาครัฐและภาคเอกชน มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือวัฒนธรรม ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีประชากรคือพนักงานของมหาวิทยาลัยรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 24 สถาบัน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ทำงานอยู่ในคณะวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ ซึ่งเป็นคณะที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 1,150 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกคณะละ 10 ชุด โดยกำหนดสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์ 6 คน และพนักงาน 4 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA, Simple Regression และ Chi-square ผลจากการศึกษาพบว่าความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน คณะที่มีวัฒนธรรมในการทำงานแบบสร้างสรรค์จะมีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคณะที่มีวัฒนธรรมการทำงานแบบปกป้อง ทั้งวัฒนธรรมการทำงานแบบปกป้องเชิงรับและปกป้องเชิงรุก นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยของเอกชนนั้น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยของเอกชนต่างมีองค์ประกอบของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง และมีคณะที่มีวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์อยู่เป็นจำนวนน้อย

สมคิด สร้อยน้ำ (2547) ได้ศึกษาการพัฒนาตัวแบบหรือโมเดลองค์กรแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือปัจจัยทางการบริหาร ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ขนาดของโรงเรียน โดยมีตัวอย่างเป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นสัดส่วน จำนวน 400 โรงเรียน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นบนฐานแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และใช้โปรแกรม LISREL Version 8.30 ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบหรือโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางการบริหาร โดยเฉพาะปัจจัยโครงสร้างของโรงเรียนของโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษมีความแตกต่างกัน และปัจจัยการปฏิบัติด้านการจัดการของโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่พิเศษมีความแตกต่างกัน ส่วนระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดใหญ่พิเศษมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยทางการบริหารทั้ง 11 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความเป็นองค์การ

แห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือการปฏิบัติงานของครูและทีมงาน เป้าหมายและข้อมูล ป้อนกลับ การจูงใจ บรรยากาศและวัฒนธรรมของโรงเรียน การพัฒนาครูและทีมงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ นอกจากนี้ตัวแบบหรือโมเดลองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดภาคใต้ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารสถานศึกษา ครู อาจารย์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 395 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11 ในการหาค่าสถิติพื้นฐาน และใช้โปรแกรม LISREL 8.30 ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองเพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบหลักที่มีผลต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลักเรียงลำดับตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ การเรียนรู้ การจัดการความรู้ ภาวะผู้นำ และเทคโนโลยี โดยทั้ง 5 องค์ประกอบหลักต้องปฏิบัติผ่านองค์ประกอบย่อย 13 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้องค์การแห่งการเรียนรู้ 62 ตัว นอกจากนี้ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดภาคใต้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รังสรรค์ รังสีพล และศิริวรรณ อินทร์ไทยวงศ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยเทียบเคียงกับบริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการสังเกตผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้คำตอบด้านแนวคิด องค์ประกอบ ปัจจัย กิจกรรม แนวทางการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยมีประชากรที่ใช้การศึกษาแบ่งเป็น 2 องค์การ คือข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและระดับปฏิบัติการ จำนวน 5 คน และพนักงานบริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ทั้งประธานบริษัทและหัวหน้างานจำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในการพัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่เหมือนกันของทั้งสององค์การ คือการกำหนดให้การพัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ การแปลงกลยุทธ์และนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม การมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การกำหนดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล

ระดับทีมหรือกลุ่มและระดับองค์กร การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการเรียนรู้ ส่วนปัจจัยที่แตกต่างกันคือ บทบาทของผู้บริหาร ความมุ่งมั่นต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรม โครงสร้างและระบบการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การดำเนินงาน คณิตศาสตร์ และการเชื่อมโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติงาน

ปาริชาติ คุณปลื้ม (2548) ศึกษาเรื่องการพัฒนาารูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย เป็นการวิจัยที่พัฒนารูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือผู้เชี่ยวชาญด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้จำนวน 18 คน ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟายในการพัฒนารูปแบบ จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากตัวอย่างคือผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งต้องนำรูปแบบไปใช้ จำนวนทั้งสิ้น 201 คน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญพบว่าประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดหลักวินัย 5 ประการ ตามแนวคิดของ Senge (1990) คือ หลักความรอบรู้แห่งตน จะประกอบด้วยการสร้างแรงบันดาลใจให้อยากเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนแรงกดดันเป็นแรงกระตุ้นในการสร้างสรรค์ผลงาน การสร้างแบบจำลองความคิด จะประกอบด้วยการมีทักษะการฟังและการเปิดใจกว้าง การใช้ความรู้จากหลายแหล่งในการตัดสินใจ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม จะประกอบด้วยความเข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร การยอมรับว่าความสำเร็จตามวิสัยทัศน์เป็นภาระงานของพนักงานทุกคน การเรียนรู้เป็นทีม ประกอบด้วยการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสร้างแรงยึดเหนี่ยวระหว่างสมาชิกในทีม ความคิดเชิงระบบประกอบด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ความเข้าใจในการจัดลำดับความสำคัญของงาน ในกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนพบว่าประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดหลักวินัย 5 ประการ ตามแนวคิดของ Senge (1990) คือ หลักความรอบรู้แห่งตน จะการมุ่งมั่นใฝ่เรียนรู้ การใช้ข้อเท็จจริงและเหตุผลในการตัดสินใจ การสร้างแบบจำลองความคิด จะประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ด้วยตนเอง การใช้ความรู้จากหลายแหล่งในการตัดสินใจ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม จะประกอบด้วย การยอมรับความสามารถของผู้อื่น การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้เป็นทีม ประกอบด้วย การมีกระบวนการประเมินผลงานของสมาชิกในทีม กระบวนการพัฒนาสมาชิกในทีม ความคิดเชิงระบบ ประกอบด้วย การออกแบบระบบ โครงสร้าง นโยบาย และกระบวนการทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดลำดับความสำคัญของงาน

กชกร อินทะมู (2549) ศึกษาเรื่องลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม วิสัยทัศน์ขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ วัฒนธรรมการเรียนรู้

โอกาสในการพัฒนาตนเอง บรรยากาศที่เกื้อหนุน โดยประชากรคือโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 114 แห่ง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมของโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนอยู่ในระดับสูง และลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้รายด้าน ได้แก่ โครงสร้างที่เหมาะสม วิสัยทัศน์ขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบวัฒนธรรมการเรียนรู้ โอกาสในการพัฒนาตนเอง บรรยากาศที่เกื้อหนุน อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ยุรพร สุทธรรัตน์ และคณะ (2549) ศึกษาเรื่องการเป็นเพื่อการเรียนรู้ในอุตสาหกรรมรถยนต์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ คุณลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 6 ด้าน คือ คุณค่าทางวัฒนธรรม ผู้นำและการให้อำนาจของผู้นำ การสื่อสาร การถ่ายโอนความรู้ คุณลักษณะของพนักงาน การยกระดับผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทย 6 บริษัท รวมทั้งสิ้น 830 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม An Inventory of LO Characteristics เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และใช้สถิติในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยรวม ผลการศึกษาพบว่าบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์มีคุณลักษณะพื้นฐานของการก้าวเข้าสู่การเป็นเพื่อการเรียนรู้ ตามลำดับดังนี้ คุณลักษณะของพนักงาน การถ่ายโอนความรู้ คุณค่าทางวัฒนธรรม ผู้นำและการให้อำนาจของผู้นำ การยกระดับผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร

สุพิชชา นิรังสรรค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ การตั้งคำถาม การให้ความสำคัญแก่ความคิดที่หลากหลาย การสื่อสารให้ทราบทั่วกัน การตรวจสอบการเรียนรู้ มีความเป็นไปได้ของแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยมีตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์คือผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามคือผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ คือ t -test ผลการศึกษาพบว่าแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมที่ได้จากการพัฒนา ได้แก่ การตั้งคำถาม การให้ความสำคัญแก่ความคิดที่หลากหลาย การสื่อสารให้ทราบทั่วกัน การตรวจสอบการเรียนรู้ มีความเป็นไปได้

ตติยา ม่วงมิ่งสุข (2550) ได้ศึกษาเรื่องวินัยในการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงเรียนสังกัดกองทัพเรือ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ ความคิดเชิงระบบ แบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ของทีม ความรอบรู้แห่งตนที่สามารถพยากรณ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตัวอย่างคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนนายเรือ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ และโรงเรียนชุมพลทหารเรือ กรมยุทธศึกษาทหารเรือ จำนวน 306 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติวิเคราะห์ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson 's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่าวินัยในการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อันได้แก่ ความคิดเชิงระบบ แบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม ความรอบรู้แห่งตน สามารถพยากรณ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงเรียนสังกัดกองทัพเรือได้ร้อยละ 67.9

ชาคริต ศึกษากิจ (2551) ได้ศึกษาเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงพยาบาลภาครัฐในกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งได้แก่ โครงสร้างองค์กร ระบบข้อมูลสารสนเทศ แนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำต่อระดับองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างและจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ตัวแปรตาม ประกอบด้วยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์บุคลากรสายวิชาชีพพยาบาล เกษัชกร นักรังสีวิทยา นักเทคนิคการแพทย์ ผู้วิจัยใช้ Simple Regression เป็นสถิติวิเคราะห์ ผลจากการศึกษาพบว่าระดับองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้งการแสวงหาความรู้ การสร้างและจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรในทิศทางเดียวกัน

พยัคฆ์ วุฒิรงค์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากมุมมองด้านทรัพยากรและองค์การแห่งการเรียนรู้ต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรตามคือ ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วยนวัตกรรมสินค้า นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมพฤติกรรม และตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยได้แก่ การรับรู้ การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โครงสร้างองค์กร การมีทรัพยากรที่พอเพียง การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า การร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ตัวแปรการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ การให้คำมั่นสัญญาในการเรียนรู้ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเปิดใจรับสิ่งใหม่ การแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กร และตัว

แปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งประกอบปัจจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ กระบวนการรับคนเข้าดำรงตำแหน่ง การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัลตามสถานการณ์ ส่วนตัวแปรควบคุม คือขนาดและอายุขององค์กรกลุ่มตัวอย่างคือบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ก่อน พ.ศ.2551 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม คือการให้คำมั่นสัญญาในการเรียนรู้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับรู้และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของผู้นำ ลักษณะโครงสร้างองค์กร การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และการให้รางวัลตามสถานการณ์ ส่วนตัวแปรการประเมินผลการปฏิบัติงาน การมีทรัพยากรที่เพียงพอ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และกระบวนการรับคนเข้าดำรงตำแหน่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อการสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม

นิติรัตน์ ปรีชาเวช (2553) ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากมุมมองแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมองค์กร โดยมีตัวแปรอิสระคือ เครือข่ายองค์กร องค์การแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรมขององค์กร ส่วนตัวแปรตามคือ ผลการดำเนินงานขององค์กร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้แรงงานเข้มข้น ที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลของศูนย์สารสนเทศโรงงานอุตสาหกรรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม ใน พ.ศ.2552 โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากเจ้าของกิจการ ทายาทธุรกิจหรือหุ้นส่วน หรือผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายขององค์กร จำนวน 2,237 องค์กร ผลจากการศึกษาพบว่ากรอบแนวคิดในการวิจัยและกรอบแนวคิดเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันเป็นอย่างดีและในรายละเอียดของการวิเคราะห์จะพบว่านวัตกรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กรองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมองค์กรและเครือข่ายองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ในขณะที่องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรและ เครือข่ายองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อ นวัตกรรมองค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศดังกล่าวถึงข้างต้น สามารถสรุปประเด็นสำคัญของงานวิจัยดังแสดงในตารางที่ 2.1 และจากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ยังพบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก นอกจากนี้ยังพบว่างานวิจัยที่พบในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยในบริบทของสถาบันการศึกษา ส่วนงานวิจัยในบริบทของโรงพยาบาลจะทำการศึกษาในโรงพยาบาลเฉพาะในกรุงเทพมหานครเท่านั้น จะเห็นได้ว่าการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงพยาบาลในประเทศไทยซึ่งรวมถึง โรงพยาบาลรัฐและเอกชนในทุกขนาดนั้นอาจยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษา

12.5) การสังเคราะห์คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

จากทัศนะของนักวิชาการและนักปฏิบัติ รวมทั้งตัวแบบ หรือ โมเดลและคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งในต่างประเทศและภายในประเทศที่ได้นำเสนอข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบในตารางเพื่อดูความเหมือนกันและความต่างกันของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะสังเคราะห์เป็นคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่จะใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปการศึกษาเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ในต่างประเทศและในประเทศไทย

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Vassaou (2001)	พันธกิจและวิสัยทัศน์องค์กร ภาวะผู้นำ การถ่ายโอนความรู้ ทีมงานและการประสานงาน วัฒนธรรมของการทดลอง การออกแบบองค์กร สมรรถนะ และทักษะของบุคลากร	บุคลากรในหน่วยงานด้านสาธารณสุขในประเทศไทย และโรงพยาบาลในประเทศกรีซที่ใช้เป็นกรณีศึกษา	ระดับองค์กร	เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์บุคลากรในหน่วยงานด้านสาธารณสุขในประเทศอังกฤษ และ โรงพยาบาลในประเทศกรีซที่ใช้เป็นกรณีศึกษา	-	องค์กรด้านสาธารณสุขและโรงพยาบาลไม่ได้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามกรอบแนวคิดทางทฤษฎี แต่จะมีการถ่ายโอนความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดเป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้ยังพบว่ากิจกรรมของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นับเป็นก้าวแรกที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้
Ellinger, Eliinger, Yang, and Howton (2002)	ตัวแปรแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยมิติต่าง ๆ อันได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายใน	ผู้บริหารระดับกลางที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 400 คน	ระดับบุคคล	ผู้วิจัยใช้ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง	Confirmatory Factor Analysis (CFA) ในโปรแกรม LISREL 8 ในการทดสอบความตรงของเครื่องมือและใช้ MANOVA ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์	มิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ และมิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินทั้ง ROE, ROA, Tobin q, MVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Ellinger, Eliinger, Yang, and Howton (2002)	และภายนอกองค์กร บทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร และตัวแปรผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร ประกอบด้วย การประเมินการรับรู้ผลการดำเนินงานทางการเงิน รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านความรู้ของ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงิน ซึ่งได้แก่ ROE, ROA, Tobin q, MVA มิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจ	พนักงานระดับบริหาร และธุรการที่ปฏิบัติงานในขนาดกลางในภาคการเงิน ประกันภัย และด้านเทคโนโลยี ในประเทศไต้หวัน รวม 5 แห่ง จำนวน 679 คน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล	ผู้วิจัยใช้ สถิติ Confirmatory Factor Analysis (CFA) ในโปรแกรม LISREL 8 ในการทดสอบความตรงของเครื่องมือ และใช้ MANOVA ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์	การศึกษาพบว่ามิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Lien (2002)	เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร และผลงานด้านความรู้ขององค์กร					
Chan (2002)	การเรียนรู้ระดับบุคคล การเรียนรู้ของทีม การแก้ไขปัญหา ร่วมกันของทีม จุดมุ่งหมายและพันธกิจพันธสัญญา และการให้อำนาจของผู้นำพันธสัญญาขององค์กร การถ่ายโอนความรู้ การทดลองและการให้รางวัล รวมทั้งความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ	บุคลากรที่เป็นผู้บริหารพยาบาล ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ ผู้จัดการ และบุคลากรสายสนับสนุนที่ทำงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลขนาด 230 เตียง ในประเทศออสเตรเลีย จำนวน 700 คน	ระดับบุคคล	เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม	Path Analysis จากโปรแกรม AMOS 3.6	การเรียนรู้ระดับบุคคล การเรียนรู้ของทีมมีความสัมพันธ์กับผลงานของทีม การแก้ไขปัญหา ร่วมกันของทีมจะมีความความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ส่วนพันธสัญญาและการให้อำนาจของผู้นำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังมี ความสัมพันธ์กับพันธสัญญาขององค์กร และคุณภาพการบริการ ส่วนพันธสัญญาขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความพึงพอใจ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Chan (2002)						จะมีความสัมพันธ์กับพันธสัญญาขององค์กร และคุณภาพการบริการ
McGrath (2002)	การปรับเปลี่ยนองค์กร ซึ่งประกอบด้วยวิสัยทัศน์ โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร พลวัตในการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำและการติดตามผลงานการกระจายอำนาจ ซึ่งประกอบด้วย การอบรมบุคลากรรายบุคคล ผลงานและการให้รางวัล การทำงานร่วมกับชุมชน และการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลใน Illinois, Michigan	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานโดยวิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต และการศึกษาข้อมูลเอกสาร	การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหา รูปแบบขององค์กร แห่งการเรียนรู้ของเทศบาล	ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนาองค์กรเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้แก่วิสัยทัศน์ขององค์กร และภาวะผู้นำในการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ รวมถึงกระบวนการด้านงบประมาณที่ส่งเสริมการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังพบว่ามีระบบย่อยอีก 6 ระบบที่สนับสนุนการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของเทศบาลได้แก่ คุณภาพของแผนงาน การกระจายอำนาจ การจัดการบุคลากร ความสัมพันธ์กับสื่อ การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน การประสานการทำงาน และความไว้วางใจกับส่วนราชการอื่น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้จะมี

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
McGrath (2002)						ปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละแห่ง แต่เป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นเพื่อนำองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต
Hernandez and Watkins (2003)	มิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก บทบาทผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กรและผลงานด้านความรู้	ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขนาดกลางที่อยู่ในภาคการผลิตในประเทศกลุ่มลาตินอเมริกา คือ Bogota, Colombia ที่ใช้ภาษาสเปนในการสื่อสาร 8 องค์กร จำนวนทั้งสิ้น 906 คน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับปรับปรุงเป็นภาษาสเปน หรือ Spanish Version of the Dimension of the Learning Organization Questionnaire (SDLOQ)	Regression Analysis	ผลจากการศึกษาพบว่า SDLOQ มีความตรงของเครื่องมือในการทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมิติต่างๆ ทั้ง 7 มิติขององค์กรในประเทศสเปนเหมือนกับ DLOQ ต้นฉบับและสามารถทำนายผลงานด้านความรู้ขององค์กรได้ร้อยละ 38

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Zhang, Zhang, and Yang (2004)	แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีมิติต่างๆ อันได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร บทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีม และระดับองค์กร และผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านความรู้ขององค์กรการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	ผู้บริหารระดับกลางที่ปฏิบัติงานในองค์กรในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีบริบทแตกต่างกัน 6 องค์กร จำนวน 477 คน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยได้ใช้ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ในการทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรที่อยู่ในภาคการผลิต ภาคบริการ และองค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ องค์กรที่เป็นรัฐวิสาหกิจ	Confirmatory Factor Analysis (CFA) ในโปรแกรม LISREL 8 ในการทดสอบความตรงของเครื่องมือ	องค์กรภาคบริการมีวิธีปฏิบัติที่สะท้อนความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สูงกว่าองค์กรภาคการผลิต ขณะที่องค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ไม่ได้มีวิธีปฏิบัติที่สะท้อนถึงความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับที่ดีกว่าองค์กรที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Somerville and Imbriotis (2004)	การส่งเสริมให้เกิดการสนทนา และการสอบถาม การสนับสนุน การเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับ และผลการดำเนินงานด้านการเงินของรวมทั้งผลการดำเนินงานด้านความรู้ของ	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับจัดการและระดับปฏิบัติการในประเภทบริการที่ไม่แสวงหากำไร จำนวน 600 คน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาดังพฤติกรรมการเรียนรู้ในองค์กรด้วยวิธี Ethnographic เพื่อนำมาปรับปรุงความหมายในเชิงลึกของมิติต่างๆ จากนั้นจึงนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแบบประเมินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา	ผลการศึกษาพบว่า Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับองค์กรในภาคบริการที่ไม่แสวงหากำไรได้เป็นอย่างดี
Sudharatna (2004)	ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรหรือคุณค่าทางวัฒนธรรมลักษณะที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร หรือค่านิยมของผู้บริหารและการให้อำนาจ	พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มผู้บริหารองค์กรและกลุ่มพนักงาน รวมจำนวน 683 คน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรชั้นนำ 2 แห่ง ที่ดำเนินธุรกิจให้บริการสัญญาณโทรศัพท์ไร้สายในประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มผู้บริหาร	สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ปัจจัย และ Pearson's Correlation	องค์กรที่มีระดับของลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 6 ลักษณะจะมีระดับของความพร้อมของการเปลี่ยนแปลงสูง และมีความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนา

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Sudharatna (2004)	การสื่อสารการถ่ายทอดองค์ความรู้ในองค์กรลักษณะพนักงานการยกระดับผลการและขั้นตอนของการพัฒนาองค์กรเพื่อการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนของการหาความรู้ ขั้นตอนการแบ่งปันความรู้ ขั้นตอนการใช้ความรู้ รวมทั้งผลที่มีต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง			องค์กรและกลุ่มพนักงาน		องค์กรเพื่อการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนของการหาความรู้ ขั้นตอนการแบ่งปันความรู้ ขั้นตอนการใช้ความรู้กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
Kontoghiorghes, Awbrey, and Feurig (2005)	ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยการสื่อสารแบบเปิดการยอมรับซึ่งความเกี่ยวข้องการยกย่องและสนับสนุนการเรียนรู้ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานการทำงานร่วมกันเป็นทีมการให้รางวัลสำหรับการเรียนรู้สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และอบรมการจัดการความรู้การ	พนักงานในภาคอุตสาหกรรม บริการ จำนวน 814 คน	ระดับบุคคล	เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผ่านผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และผู้จัดการด้านการพัฒนาองค์กร	Stepwise Regression	การสื่อสารแบบเปิดการและการแบ่งปันสารสนเทศ / การส่งเสริมความไอเดียใหม่และยอมรับความเสี่ยง / สารสนเทศ ข้อเท็จจริงทรัพยากรที่พร้อมต่อการทำงานอย่างมืออาชีพทำนายการปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การนำผลิตภัณฑ์ - บริการใหม่ๆออกสู่ตลาด และผลทางการเงินได้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Kontoghiorghes, Awbrey, and Feurig (2005)	ปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ความรวดเร็ว การนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆออกสู่ตลาด และผลการดำเนินงานทางการเงิน					
Birleson and Brann (2006)	วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำ การออกแบบโครงสร้างองค์กร และกระบวนการสนับสนุนขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร การออกแบบงาน การรับรู้ถึงการเก็บ และ การใช้ ข้อมูลกระบวนการด้านสารสนเทศ องค์กรปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง การบริการทางการแพทย์ ประสิทธิภาพ และการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ	ผู้บริหารสมาชิกในทีมผู้บริหารและผู้อำนวยการของ CAMHS	ระดับองค์กร	เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้บริหารสมาชิกในทีมผู้บริหารและผู้อำนวยการของ CAMHS ประกอบกับการใช้สถิติการรักษาทางการแพทย์ของ Australian Council on Health Care Standard	t – test	ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ช่วยให้องค์กรปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ยังมีผลต่อการบริการทางการแพทย์ ประสิทธิภาพรวมถึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูง
Sun (2006)	มิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 9 มิติ	บุคลากรที่ทำงานในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการที่มีจำนวนของบุคลากร	ระดับบุคคล	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	Factor Analysis	ผลจากการศึกษาพบว่าสามารถจัดกลุ่มทิศทางขององค์กรแห่งการเรียนรู้ หรือ Learning Organization Orientations

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Sun (2006)	ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาการเรียนรู้จากอดีต การส่งเสริมความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะ การสร้างความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำ การเข้าถึงสารสนเทศที่มีคุณภาพ การสนับสนุนการทดลองเชิงกลยุทธ์ ส่งเสริมการปฏิบัติการเชิงระบบ	มากกว่า 100 คน ซึ่งมีทั้งสิ้น 28 องค์กร องค์กรละ 15 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 420 คน				ซึ่งประกอบด้วย Genetic Diversity, Organizational Ideology, Organizational Dualism, Organizational Coupling, Strategic Play
Drowski (2006)	แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ การยอมรับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge ในฐานะของเครื่องมือพัฒนาองค์กรและความพึงพอใจในงานของบุคลากร	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหนึ่งของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 1,547 คน	ระดับบุคคล	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล	Standard Error of Mean, t - test, Pearson Product Moment Correlation Analysis	ผลจากการศึกษาพบว่าแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่เมื่อเปรียบเทียบการนำและไม่นำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge มาใช้ในฐานะของเครื่องมือพัฒนาองค์กรและผลที่มีต่อความ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
Drowski (2006)						พึงพอใจในงานของบุคลากรผลการศึกษพบว่า ทั้งการนำและไม่นำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge มาใช้ในฐานะของเครื่องมือพัฒนาองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ
Basim, Sesen and Korkmazurek (2007)	มิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก และบทบาทของผู้นำทั้งในระดับบุคคลทีมและระดับองค์กร	พนักงานที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลางและพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจ 15 องค์กร จำนวนทั้งสิ้น 350 คน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามคือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับแปลเป็นภาษาตุรกี (Turkish DLOQ) ในการเก็บข้อมูล	Factor Analysis	ผลจากการศึกษาพบว่า DLOQ ฉบับแปลเป็นภาษาตุรกีมีความตรงของเครื่องมือในการทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมิติต่างๆ ทั้ง 7 มิติขององค์กรในประเทศตุรกีเหมือนกับ DLOQ ต้นฉบับ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
มาลี ธรรมศิริ (2543)	วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร สิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงปฏิบัติ สิ่ง ที่ผู้บริหารระดับกลางและระดับ ต้นปฏิบัติ บรรยากาศในการ ทำงาน โครงสร้างองค์กรและ งานในองค์กร การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร การฝึกปฏิบัติด้วย ตนเองและทีม กระบวนการ ทำงาน เป้าหมายและผลในการ ปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและ การศึกษา ผลตอบแทนและการ ยกย่อง การพัฒนาตนเองและ ทีมงาน	ตัวอย่างคือ ผู้บริหารใน อ ง ก ร และ สถาบันอุดมศึกษาทั้ง ภาครัฐและเอกชนรวม ทั้งสิ้น 303 คน	ระดับบุคคล	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บข้อมูล	สถิติในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน, ANOVA, Paired t- tests	ผลจากการศึกษาพบว่าสภาพ ปัจจุบันขององค์กรไทยมีระดับ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ใน ระดับปานกลาง และมีระดับการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ ระบบย่อยด้านวิสัยทัศน์และกล ยุทธ์ในระดับสูง ส่วนรูปแบบ หน่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน ฐานะของตัวการในการ เปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ระบบย่อยทั้ง 12 ระบบใน 3 มิติ คือมิติความเป็น ผู้นำ โครงสร้างและระบบงาน และผลการปฏิบัติงาน และการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
มาลี ธรรมศิริ (2543)						พัฒนา รวมถึงลักษณะที่เอื้อหรือไม่เอื้อต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 2 หน่วยพัฒนาต้องสร้างหลักสูตรและการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล การคิดเชิงระบบ การเรียนรู้เป็นทีม ภาพในใจ วิสัยทัศน์ร่วม และการเป็นผู้นำและองค์ประกอบที่ 3 ผู้นำต้องมีบทบาทในการกระตุ้น สาธิต ฝึกฝน ช่วยเหลือ และปลุกฝังทักษะจากหลักสูตรและการสอนที่พัฒนาขึ้น
ชิน วุฒิ วิ จักษ์ ประเสริฐ (2547)	วัฒนธรรมในการทำงาน ความ เป็นผู้นำ โครงสร้างและระบบ การทำงาน การสื่อสารข้อมูล การประเมินผล เทคโนโลยี บุคคลผู้รอบรู้ แบบแผนทางความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม	กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ พนักงานบริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน	ระดับบุคคล	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ พนักงานบริษัทจำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน และใช้สถิติ	t – test	ผลจากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของสภาพที่เกิดขึ้นจริงในส่วนของความเป็นผู้นำของพนักงานบริษัท จำกัด (มหาชน) และพนักงานรัฐวิสาหกิจไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และค่าเฉลี่ยของความเป็นองค์กรแห่งการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
ชิน วุฒิ วิ จั กษ์ ประเสริฐ (2547)	การคิดอย่างเป็นระบบ ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้					เรียนรู้ของพนักงานบริษัทจำกัด (มหาชน) และ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
สมคิด สร้อยน้ำ (2547)		โรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นสัดส่วน จำนวน 400 โรงเรียน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นบนฐานแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และใช้โปรแกรม LISREL Version 8.30 ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงซ้อนและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบหรือ	ปัจจัยทางการบริหาร โดยเฉพาะปัจจัยโครงสร้างของโรงเรียนของโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษมีความแตกต่างกันและปัจจัยการปฏิบัติด้านการจัดการของโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่พิเศษมีความแตกต่างกัน ส่วนระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดใหญ่พิเศษมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยทางการบริหารทั้ง 11 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือการปฏิบัติงานของครูและทีมงาน เป้าหมาย และ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
สมคิด สร้อยน้ำ (2547)					โมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์	ข้อมูล ป้อน กลับ การจูงใจ บรรยากาศและวัฒนธรรมของโรงเรียน การพัฒนาครูและทีมงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ นอกจากนี้ตัวแบบหรือโมเดลองค์การ แห่ง การ เรียน รู้ที่ผู้วิจัยพัฒนานั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ (2547)	องค์ประกอบหลักที่มีผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลักเรียงลำดับตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมาก ไปหาน้อย ได้แก่ การเรียนรู้ การจัดการความรู้ องค์กร ภาวะผู้นำ และเทคโนโลยี	ผู้บริหารสถานศึกษา ครู อาจารย์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 395 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นบนฐานแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปร	ค่าสถิติพื้นฐาน และ ใช้ โ ป ร แ ก ร ม LISREL 8.30 ในการ วิ เ ล ร ะ ะ ห์ องค์ประกอบเชิง ยี่ น ยี่ น แ ล ะ องค์ประกอบเชิง ยี่ น ยี่ น อ น ดั บ ส อง เพื่อ ท ค ส อ บ ค ว า ม สอดคล้องของโมเดล โครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์	ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบหลักที่มีผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลักเรียงลำดับตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไป น้อย ได้แก่ การเรียนรู้ การจัดการ ความรู้ องค์กร ภาวะผู้นำ และเทคโนโลยี โดยทั้ง 5 องค์ประกอบหลักต้องปฏิบัติผ่านองค์ประกอบย่อย 13 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ 62 ตัว

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
						นอกจากนี้ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดภาคใต้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
จิระพร เรืองจิระชูพร (2548)	วัฒนธรรมองค์กร ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน	ประชากรคือพนักงานของมหาวิทยาลัยรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 24 สถาบัน ตัวอย่างคือพนักงานที่ทำงานอยู่ในคณะวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน	ระดับบุคคลและระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกคณะละ 10 ชุด โดยกำหนดสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์ 6 คน และพนักงาน 4 คน	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA, Simple Regression และ Chi-square	ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน คณะที่มีวัฒนธรรมในการทำงานแบบสร้างสรรค์จะมีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคณะที่มีวัฒนธรรมการทำงานแบบปกป้องและพบว่าระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยของรัฐกับเอกชนนั้นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
ปาริชาติ คุณปลื้ม (2548)	วินัย 5 ประการ ตามแนวคิดของ Senge คือ หลักความรอบรู้แห่งตน การสร้างแบบจำลอง การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม ความคิดเชิงระบบ	กลุ่มตัวอย่างที่พัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือผู้เชี่ยวชาญด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวน 18 ท่าน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม คือผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งต้องนำรูปแบบไปใช้ จำนวนทั้งสิ้น 201 คน	ระดับบุคคล	ผู้วิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	การวิจัยผสมทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟายในการพัฒนารูปแบบ จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	กลุ่มผู้เชี่ยวชาญผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนซึ่งต้องนำรูปแบบไปใช้เสนอประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดหลักวินัย 5 ประการตามแนวคิดของ Senge
รังสรรค์ รังสิพล และ ศิริวรรณ อินทร์ไทยวงศ์ (2548)	แนวคิด องค์กรประกอบ ปัจจัยกิจกรรม แนวทางการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้	ประชากรที่ใช้การศึกษาแบ่งเป็น 2 องค์กร คือข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ทั้งผู้บริหารระดับสูงระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ จำนวน 5 คน และพนักงานบริษัทไทยคาร์บอนเบสส์ จำกัด	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ และการสังเกตผู้ให้สัมภาษณ์	งานการวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้ การพรรณนาและการเปรียบเทียบข้อมูล	ปัจจัยในการพัฒนาองค์กรผู้ องค์กร แห่ง การ เรียน รู้ที่ เหมือนกันของทั้งสององค์กร คือ การกำหนดให้การพัฒนาองค์กรผู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นกลยุทธ์ ที่สำคัญ การแปลงกลยุทธ์และนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นทางการ การมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การกำหนดกิจกรรม

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
รังสรรค์ รังสิพล และ ศิริวรรณ อินทร์ไทยวงศ์ (2548)		ทั้งประธานบริษัทและหัวหน้างาน จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง	ระดับองค์กร			ส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล ระดับทีมหรือกลุ่มและระดับองค์กร การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการเรียนรู้
กชกร อินทะนุ (2549)	โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม วิสัยทัศน์ขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ วัฒนธรรมการเรียนรู้ โอกาสในการพัฒนาตนเอง บรรยากาศที่เกื้อหนุน	โดยประชากร คือ โรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 114 แห่ง	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล	การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยรวมของโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูง และลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ รายด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม วิสัยทัศน์ขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม การคิดอย่างเป็นระบบ วัฒนธรรมการเรียนรู้ โอกาสในการพัฒนาตนเอง บรรยากาศที่เกื้อหนุน อยู่ในระดับสูงเช่นกัน
ยุพร สุทธรัตน์ และคณะ (2549)	การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ คุณลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทย 6 บริษัท รวมทั้งสิ้น 830คน	ระดับบุคคล	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม An Inventory of LO Characteristics เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ	ผลการศึกษาพบว่าบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์มีคุณลักษณะพื้นฐานของการก้าวเข้าสู่การเป็นเพื่อการเรียนรู้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
ยุรพร สุทธิรัตน์ และคณะ (2549)	6 ด้าน คือ คุณค่าทางวัฒนธรรม ผู้นำและการให้อำนาจของผู้นำ การสื่อสาร การถ่ายโอนความรู้ คุณลักษณะของพนักงาน การยกระดับผลการปฏิบัติงาน				ค่าเฉลี่ยรวม	ตามลำดับดังนี้ คุณลักษณะของพนักงาน การถ่ายโอนความรู้ คุณค่าทางวัฒนธรรม ผู้นำและการให้อำนาจของผู้นำ การยกระดับผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร
ศศิยา ม่วงมิ่งสุข (2550)	ความคิดเชิงระบบ แบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ของทีม ความรอบรู้แห่งตน สามารถพยากรณ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ตัวอย่างคือข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน นายเรือ วิทยาลัยพยาบาล กองทัพเรือ และ โรงเรียนชุมพลทหารเรือ กรมยุทธศึกษาทหารเรือ จำนวน 306 คน	ระดับบุคคล	ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)	ผลการศึกษาพบว่าวินัยในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อื่นได้แก่ความคิดเชิงระบบ แบบแผนความรู้แห่งตน สามารถพยากรณ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงเรียนสังกัดกองทัพเรือได้ร้อยละ 67.9
สุพิชชา นิรังสรรค์ (2550)	การตั้งคำถาม การให้ความสำคัญแก่ความคิดที่หลากหลาย การสื่อสารให้ทราบทั่วกัน การตรวจสอบการเรียนรู้ มีความเป็นไปได้ของแนวทาง	กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ คือผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และตัวอย่างที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามคือ	ระดับบุคคล	ผู้วิจัยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	t-test	แนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมที่ได้จากการพัฒนา ได้แก่ การตั้งคำถาม การให้ความสำคัญแก่ความคิดที่หลากหลาย การสื่อสารให้ทราบทั่วกัน การตรวจสอบการเรียนรู้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
สุพิชชา นีรังสรรค์ (2550)	การส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีมขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 200 คน				
ชาคริต ศึกษากิจ (2551)	ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งได้แก่ โครงสร้างองค์กร ระบบข้อมูลสารสนเทศ แนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำและตัวแปรระดับแห่งการเรียนรู้ซึ่งได้แก่การแสวงหาความรู้ การสร้างและจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งตัวแปรความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร	บุคลากรสายวิชาชีพ พยาบาล เกษษกร นักรังสีวิทยา นักเทคนิคการแพทย์ ในโรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง จำนวน 939 คน	ระดับบุคคล	เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์บุคลากรสายวิชาชีพ พยาบาล เกษษกร นักรังสีวิทยา นักเทคนิคการแพทย์	Simple Rgression	ระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง การแสวงหาความรู้ การสร้างและจัดเก็บความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรในทิศทางเดียวกัน
พยัต วุฒิรงค์ (2552)	ตัวแปรตามคือ ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วยนวัตกรรมสินค้า	บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ก่อน	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	ผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL ในการวิเคราะห์	ผลจากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม คือการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
พ ยัต วุฒิ รงศ์ (2552)	นวัตกรรมการกระบวนการ และ นวัตกรรมพฤติกรรม และตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ตัวแปรการเรียนรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 4 ปัจจัย และตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งประกอบปัจจัย 4 ปัจจัย ส่วนตัวแปรควบคุม คือขนาดและอายุขององค์กร	พ.ศ.2551 โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง			องค์ประกอบเชิงยืนยันและตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแบบ หรือโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์	ให้คำมั่นสัญญาในการเรียนรู้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรับรู้ และ สนับสนุน การเปลี่ยนแปลงของผู้นำ ลักษณะโครงสร้างองค์กร การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และการให้รางวัลตามสถานการณ์ ส่วนตัวแปรการประเมินผลการปฏิบัติงาน การมีทรัพยากรที่เพียงพอ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และกระบวนการรับคนเข้าดำรงตำแหน่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อการสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม
นิติ รัตนปรีชาเวช (2553)	ตัวแปรอิสระ คือ เครื่องข่ายองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรมของ ส่วนตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานขององค์กร	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้แรงงานเข้มข้น ที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลของ	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	ผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL ในการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยันและตรวจสอบความสอดคล้อง	ผลจากการศึกษาพบว่ากรอบแนวคิดในการวิจัยและกรอบแนวคิดเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันเป็นอย่างดีและในรายละเอียดของการวิเคราะห์จะพบว่านวัตกรรมองค์กรมีอิทธิพล

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	ระดับการวิเคราะห์	วิธีการเก็บข้อมูล	สถิติที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษา
นิติ รัตนปรีชาเวช (2553)		ศูนย์สารสนเทศโรงงานอุตสาหกรรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม ใน พ.ศ.2552 โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากเจ้าของกิจการ ทายาทธุรกิจหรือหุ้นส่วน หรือผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายขององค์กร จำนวน 2,237 องค์กร	ระดับองค์กร	ผู้วิจัยใช้เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	ระหว่างตัวแบบ หรือ โมเดลตามทฤษฎีกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์	ทางตรงต่อผลการดำเนินงานของ องค์กร รองรับการแห่งการเรียนรู้มี อิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรม องค์กรและเครือข่ายองค์กรมี อิทธิพลทางตรงต่อองค์กรแห่ง การเรียนรู้ในขณะที่ที่องค์กรแห่ง การเรียนรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผล การดำเนินงานขององค์กรและ เครือข่ายองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อนวัตกรรมองค์กร

ตารางที่ 2.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

นักวิชาการ												
สรุป คุณลักษณะ ขององค์กร แห่งการเรียนรู้	Senge (1990)	Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991)	Garvin (1993)	Bennett, Kremer and O'Brien (1994)	Watkins and Marsick (1993, 1998)	Marquardt and Reynolds (1994)	Slater, Stanley and Narver (1995)	Marquardt (1996)	Goh (1998)	Cummings and Woley (2005)	ยูรพร ศุภรัตน์ และคณะ (2549)	สำนักงานก.พ.ร. (2550)
ตัวแบบหรือโมเดล และคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้												
วินัย ประการ	5	บริษัทแห่งการ เรียนรู้	คุณลักษณะที่ สำคัญ 5 ประการ ของ องค์กรแห่ง การเรียนรู้	องค์ประกอบ หลักในการสร้าง องค์กรแห่งการ เรียนรู้	Dimension of The Learning Organization Questionnaire (DLOQ)	ปัจจัยที่จะช่วย เสริมสร้าง ความเป็น องค์กรแห่ง การเรียนรู้	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์กร แห่งการเรียนรู้ที่ มุ่งเน้น และ ตอบสนองกับ ตลาด	ตัวแบบหรือ โมเดลองค์กร แห่งการเรียนรู้ เชิงระบบ	ตัวแบบ หรือ โมเดล องค์ประกอบหลัก เชิงกลยุทธ์ในการ สร้างองค์กรแห่ง การเรียนรู้	คุณลักษณะของ องค์กรแห่งการ เรียนรู้เพื่อการ พัฒนาและปรับ เปลี่ยน	ราย ก า ร คุณลักษณะของ องค์กรแห่งการ เรียนรู้	คุณ ลักษณะ องค์กรแห่งการ เรียนรู้ของส่วน ราชการ
การเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง ของบุคลากร	-ความรอบรู้ ส่วนตน -การมีแบบ แผนความคิด	-สมาชิกใน องค์กรมีการ พัฒนาตนเอง		-การพัฒนารายบุคคลหรือ ทีมงาน -การฝึกอบรมหรือ การศึกษา	-การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของ บุคลากร		-ความเป็น ผู้ประกอบการ -การมุ่งเน้นที่ ตลาด		-การเรียนรู้ (บุคคลทีม/กลุ่ม และองค์กร)		-ลักษณะพนักงาน	-ความสามารถใน การเรียนรู้
การสนทนา และการ สอบถามของ บุคลากร			-การเรียนรู้จาก ประสบการณ์ และอดีตของ องค์กร -การทดลองด้วย วิธีการใหม่ๆ -การเรียนรู้จาก ประสบการณ์ ของผู้อื่น		-การสนทนา และการ สอบถามของ บุคลากร	-การสร้าง ความรู้ -การถ่ายโอน ความรู้		-การแสวงหา ความรู้ -การสร้าง ความรู้ -การจัดเก็บ ความรู้และการ สืบค้นความรู้ -ถ่ายโอนความรู้ และการใช้ ประโยชน์	-การทดลอง -การถ่ายทอด ความรู้	-วิธีปฏิบัติด้านการ บริหารทรัพยากร มนุษย์	-การถ่ายทอดองค์ ความรู้ในองค์กร	-การเรียนรู้จาก ประสบการณ์ ความสำเร็จ ความ ล้มเหลวในอดีต -การเรียนรู้จากการ ทดลอง -การเรียนรู้จาก ประสบการณ์ของ ผู้อื่น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิชาการ												
สรุป คุณลักษณะ ขององค์การ	Senge (1990)	Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991)	Garvin (1993)	Bennett, Kremer and O'Brien (1994)	Watkins and Marsick (1993, 1998)	Marquardt and Reynolds (1994)	Slater, Stanley and Narver (1995)	Marquardt (1996)	Goh (1998)	Cummings and Woley (2005)	ยूरพร ศุภรัตน์ และคณะ(2549)	สำนักงานก.พ.ร. (2550)
แห่งการ เรียนรู้	ตัวแบบ หรือโมเดล และคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้											
วินัย ประการ	5	บริษัทแห่งการ เรียนรู้	คุณลักษณะที่ สำคัญ 5 ประการ ของ องค์การแห่ง การเรียนรู้	องค์ประกอบ หลักในการสร้าง องค์การแห่งการ เรียนรู้	Dimension of The Learning Organization Questionnaire (DLOQ)	ปัจจัยที่จะช่วย เสริมสร้าง ความเป็น องค์การแห่ง การเรียนรู้	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์การ แห่งการเรียนรู้ที่ มุ่งเน้น และ ตอบสนองกับ ตลาด	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์การ แห่งการเรียนรู้ เชิงระบบ	ตัวแบบ หรือ โมเดล องค์ประกอบหลัก เชิงกลยุทธ์ในการ สร้างองค์การแห่ง การเรียนรู้	คุณลักษณะของ องค์การแห่งการ เรียนรู้เพื่อการ พัฒนาและปรับ เปลี่ยน	ร าย ก า ร คุณลักษณะของ องค์การแห่งการ เรียนรู้	คุณ ลั ก ษ ณะ องค์การแห่งการ เรียนรู้ของส่วน ราชการ
การสนทนา และการ สอบถามของ บุคลากร			-การถ่ายทอด ความรู้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ									-การเรียนรู้จากการ อบรม พัฒนา
ภาวะผู้นำของ บุคลากร					-ก า วะ ผู้ น ำ เชิงกลยุทธ์		-ภาวะผู้นำ		-ก า วะ ผู้ น ำ ของ บุคลากร	-ภาวะผู้นำ	-ค้ำประกันสัญญาของ ผู้บริหาร	-การที่ผู้บริหารทุก ระดับ ใ ห้ ความสำคัญของ การเรียนรู้ โดย สนับสนุนและเป็น แบบอย่าง
การให้อำนาจ แก่บุคลากร					-การให้อำนาจ แก่บุคลากร	-การเพิ่มอำนาจ	-ก า ร ก ระ ฉาย อำนาจ				-การให้อำนาจใน การปฏิบัติงานแก่ บุคลากร	

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิชาการ												
สรุป คุณลักษณะ ขององค์กร แห่งการ เรียนรู้	Senge (1990)	Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991)	Garvin (1993)	Bennett, Kremer and O'Brien (1994)	Watkins and Marsick (1993, 1998)	Marquardt and Reynolds (1994)	Slater, Stanley and Narver (1995)	Marquardt (1996)	Goh (1998)	Cummings and Woley (2005)	ยูรพร ศุภรัตน์ และคณะ(2549)	สำนักงานก.พ.ร. (2550)
ตัวแบบ หรือโมเดล และคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้												
วินัย ประการ	5	บริษัทแห่งการ เรียนรู้	คุณลักษณะที่ สำคัญ 5 ประการ ของ องค์กรแห่ง การเรียนรู้	องค์ประกอบ หลักในการสร้าง องค์กรแห่งการ เรียนรู้	Dimension of The Learning Organization Questionnaire (DLOQ)	ปัจจัยที่จะช่วย เสริมสร้าง ความเป็น องค์กรแห่ง การเรียนรู้	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์กร แห่งการเรียนรู้ที่ มุ่งเน้น และ ตอบสนองกับ ตลาด	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์กร แห่งการเรียนรู้ เชิงระบบ	ตัวแบบ หรือ โมเดล องค์ประกอบหลัก เชิงกลยุทธ์ในการ สร้างองค์กรแห่ง การเรียนรู้	คุณลักษณะของ องค์กรแห่งการ เรียนรู้เพื่อการ พัฒนาและปรับ เปลี่ยน	ราย ก า ร คุณลักษณะของ องค์กรแห่งการ เรียนรู้	คุณ ลั ก ษ ณะ องค์กรแห่งการ เรียนรู้ของส่วน ราชการ
การเรียนรู้ของ ทีม	-การเรียนรู้ ร่วมกันเป็น ทีม	-การเรียนรู้ข้าม องค์กร		-เรียนรู้จากการ ปฏิบัติของบุคคล และทีมงาน	-การเรียนรู้ของ ทีม	-การ เรียน รู้ ทีมงาน และ เครือข่าย		-การเรียนรู้จาก สมาชิกองค์กร (ลูก ค้า คู่ ค้า พ ัน ฑ มิ ต ร ชุมชน)	-การทำงานเป็นทีม และความร่วมมือ ในการทำงานของ บุคลากร			
ความสัมพันธ์ ของระบบ ภายในและ ระบบภายนอก องค์กร	-การคิดอย่างเป็นระบบ	-บุคลากรซึ่งเป็น สมาชิกในองค์กร เป็นเสมือนผู้ วิเคราะห์ สภาพแวดล้อม	-ความสามารถ ในการแก้ไข ปัญหาอย่างเป็น ระบบ	-กระบวนการ ทำงาน	-ความสัมพันธ์ ของระบบระบบ ภายใน และ ระบบภายนอก องค์กร	-การวิเคราะห์ สภาพแวดล้อม						-นโยบายและ ระบบงานที่ สนับสนุนต่อการ เรียนรู้และการ แลกเปลี่ยนความรู้ ภายในองค์กร
	-การ มี วิสัยทัศน์ ร่วมกัน	-การกำหนด นโยบายแบบมี ส่วนร่วม		-วิสัยทัศน์		-วิสัยทัศน์		-วิสัยทัศน์	-การสนับสนุน พันธกิจ กลยุทธ์ ขององค์กร			-การมีวิสัยทัศน์ร่วม ของบุคลากรทุก ระดับในองค์กร

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิชาการ													
สรุป คุณลักษณะ ขององค์การ แห่งการ เรียนรู้	Senge (1990)	Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991)	Garvin (1993)	Bennett, Kremer and O'Brien (1994)	Watkins and Marsick (1993, 1998)	Marquardt and Reynolds (1994)	Slater, Stanley and Narver (1995)	Marquardt (1996)	Goh (1998)	Cummings and Woley (2005)	ยูรพร ตูทธรรัตน์ และคณะ (2549)	สำนักงานก.พ.ร. (2550)	
ตัวแบบ หรือโมเดล และคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้													
วินัย ประการ	5	บริษัทแห่งการ เรียนรู้	คุณลักษณะที่ สำคัญ 5 ประการ ของ องค์การแห่ง การเรียนรู้	องค์ประกอบ หลักในการสร้าง องค์การแห่งการ เรียนรู้	Dimension of The Learning Organization Questionnaire (DLOQ)	ปัจจัยที่จะช่วย เสริมสร้าง ความเป็น องค์การแห่ง การเรียนรู้	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์การ แห่งการเรียนรู้ที่ มุ่งเน้น และ ตอบสนองกับ ตลาด	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์การ แห่งการเรียนรู้ เชิงระบบ	ตัวแบบ หรือ โมเดล เชิงกลยุทธ์ในการ สร้างองค์การแห่ง การเรียนรู้	คุณลักษณะของ องค์การแห่งการ เรียนรู้เพื่อการ พัฒนาและปรับ เปลี่ยน	ราย ก า ร คุณลักษณะของ องค์การแห่งการ เรียนรู้	คุณ ลักษณะ องค์การแห่งการ เรียนรู้ของส่วน ราชการ	
ความสัมพันธ์ ของระบบ ภายในและ ระบบภายนอก องค์กร		-การสนับสนุน ให้การเรียนรู้เป็น กลยุทธ์หลักของ องค์กร -โครงสร้าง สาข บังคับบัญชา การ ควบคุม สนับสนุนการ เรียนรู้ -บรรยากาศที่ สนับสนุนการ เรียนรู้		-การเรียนรู้เป็นกล ยุทธ์ขององค์กร -โครงสร้างการ บริหารและการ จัดการงาน สนับสนุนการ เรียนรู้		-การเรียนรู้เป็น กลยุทธ์ของ องค์กร -โครงสร้าง องค์กร ที่ เหมาะสม -วัฒนธรรมการ เรียนรู้ร่วมกัน -บรรยากาศที่ สนับสนุน ส่งเสริมการ เรียนรู้		-การเรียนรู้เป็น กลยุทธ์ของ องค์กร -โครงสร้างองค์กร ที่ยืดหยุ่น -โครงสร้าง สนับสนุนการ เรียนรู้ -วัฒนธรรม องค์กร ที่ สนับสนุนการ เรียนรู้			-โครงสร้างองค์กร สนับสนุนการเรียนรู้ -วัฒนธรรมองค์กร สนับสนุนการเรียนรู้		-โครงสร้างองค์กร ที่สนับสนุนการ เรียนรู้ -การมีวัฒนธรรม และบรรยากาศใน การปฏิบัติงานที่เอื้อ กระตุ้นต่อการเปิด ใจกว้าง การเรียนรู้ การทดลอง การ แบ่งปันความรู้

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิชาการ												
	Senge (1990)	Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991)	Garvin (1993)	Bennett, Kremer and O'Brien (1994)	Watkins and Marsick (1993, 1998)	Marquardt and Reynolds (1994)	Slater, Stanley and Narver (1995)	Marquardt (1996)	Goh (1998)	Cummings and Woley (2005)	ยูรพร ศุภรัตน์ และคณะ(2549)	สำนักงานก.พ.ร. (2550)
สรุป คุณลักษณะ ขององค์การ แห่งการ เรียนรู้	ตัวแบบ หรือโมเดล และคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้											
	วินัย 5 ประการ	บริษัทแห่งการเรียนรู้	คุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ของ องค์การแห่ง การเรียนรู้	องค์ประกอบ หลักในการสร้าง องค์การแห่งการ เรียนรู้	Dimension of The Learning Organization Questionnaire (DLOQ)	ปัจจัยที่จะช่วย เสริมสร้าง ความเป็น องค์การแห่ง การเรียนรู้	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์การ แห่งการเรียนรู้ที่ มุ่ง เน้น และ ตอบสนองกับ ตลาด	ตัวแบบ หรือ โมเดลองค์การ แห่งการเรียนรู้ เชิงระบบ	ตัวแบบ หรือ โมเดล องค์ประกอบหลัก เชิงกลยุทธ์ในการ สร้างองค์การแห่ง การเรียนรู้	คุณลักษณะของ องค์การแห่งการ เรียนรู้เพื่อการ พัฒนาและปรับ เปลี่ยน	ร าย ก า ร คุณลักษณะของ องค์การแห่งการ เรียนรู้	คุณ ลักษณะ องค์การแห่งการ เรียนรู้ของส่วน ราชการ
สารสนเทศ		-การให้ข้อมูล สารสนเทศ กระจายทั่วถึงทั้ง องค์กร -การแลกเปลี่ยน สารสนเทศ		-การไหลของ สารสนเทศ -ข้อมูลย้อนกลับ จากการปฏิบัติงาน	-สารสนเทศ	-เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อ การเรียนรู้		-เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อ การเรียนรู้ -ร ะ บ บ สนับสนุนการ ปฏิบัติงาน		-ระบบข้อมูล และ สารสนเทศ	-การสื่อสารแบบ สองทาง	
การเพิ่มระดับ ผลการ ปฏิบัติงาน		-การให้รางวัล		-การให้รางวัล หรือการยอมรับ	-ผล การ ดำเนินงาน ทางด้านการเงิน -ผล การ ดำเนินงานด้าน ความรู้	-คุณภาพของ งาน					-การยกระดับผล การปฏิบัติงาน	-ความสามารถใน การใช้ประโยชน์ จากความรู้

จากตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบข้างต้นสามารถสังเคราะห์คุณลักษณะขององค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยคุณลักษณะขององค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น บุคลากรในองค์กรจะต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความรอบรู้ส่วนตัว มีแบบแผนความคิดและมีการสร้างสรรค์โอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Senge, 1990; Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1991; Bennett, Kremer & O'Brien, 1994; Watkins & Marsick, 1993, 1998) อีกทั้งยังมีคุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบการที่ต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ (Slater, Stanley & Narver, 1995; Marquardt, 1996; สำนักงาน ก.พ.ร., 2550)

การแสวงหาความรู้ของบุคลากรเกิดจากการอบรม พัฒนา (สำนักงาน ก.พ.ร., 2550) และการสนทนา และการสอบถามประสบการณ์ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นในอดีตหรือประสบการณ์ของผู้อื่น การคิดค้น (Inquiry) ทดลอง พัฒนาเพื่อให้เกิดวงจรการสืบค้น สร้างหรือรับความรู้ ถ่ายทอด จัดเก็บ และใช้ประโยชน์ความรู้อย่างต่อเนื่อง (Garvin, 1993; Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt and Reynolds, 1994; Marquardt, 1996)

บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำซึ่งครอบคลุมทั้งผู้บริหาร หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานในทุกระดับมีภาวะผู้นำ (Watkins and Marsick, 1993, 1998; Slater, Stanley & Narver, 1995; Goh, 1998; เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536 อ้างถึงใน สุรพงษ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์, 2547; ชุรพร ศุภรัตน์ และคณะ, 2549) ผู้บริหารทุกระดับมีคำมั่นสัญญา สนับสนุนหรือสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการไว้วางใจ (Popper & Lipshitz, 2000) รวมทั้งความเข้มแข็งในการปฏิบัติตามค่านิยมแก่ผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง โดยเน้นไปที่การช่วยสร้างความตระหนัก จุดประกายความคิด ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับคิดถึงวิสัยทัศน์ในอนาคตเป็นที่เล็งและเป็นแบบอย่างในการสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาตามความสนใจและความสามารถ มีการติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาเพื่อลดปัญหาความคลุมเครือ สร้างให้เกิดประสบการณ์ และช่วยในการพัฒนาการเป็นผู้นำให้เกิดแก่ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536, น.61 อ้างถึงใน สุรพงษ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์, 2547, น.67, สำนักงาน ก.พ.ร., 2550) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ปฏิบัติงานจะมีความตระหนักมีสัมพันธภาพที่ดี ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา (Wagner and Muller, 2009, p.199) และปฏิบัติ หรือมีพฤติกรรม เช่นเดียวกับสิ่งที่ตนเองได้รับการปฏิบัติ หรือมีพฤติกรรมแบบเดียวกันกับผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาของตน (กมลวรรณ ธรรมเดชะ และ สุนีย์รัตน์ ลิมนนวิวิช, 2551, น.343)

การให้อำนาจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ให้มีอิสระ และมีส่วนร่วมในการทำงาน จากผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะเป็นการเสริมหรือกระจายอำนาจให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ และปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระและสร้างสรรค์ (Daft, 1999) อีกทั้งไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งจากการ

ตัดสินใจและการดำเนินงาน (Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt & Reynolds, 1994; Slater, Stanley & Narver, 1995; ยूरพร สุทธิรัตน์ และคณะ, 2549) มีโครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหารและการจัดการงาน การควบคุม บังคับบัญชาที่ยืดหยุ่นหรือมีโครงสร้างแบบแบนราบ มีลักษณะการควบคุมบุคลากรน้อย (Morhman & Morhman Jr., 1995; Goh & Richardson, 1997) ให้บุคลากรและทีมงานมีอำนาจในการตัดสินใจมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากร (Bennett, Kremer, & O'Brien, 1994; Marquardt & Reynolds, 1994; Slater, Stanley & Narver, 1995; Marquardt, 1996; Cummings & Woley, 2005; สำนักงาน ก.พ.ร., 2550)

บุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้ในทุกๆระดับทั้งการเรียนรู้ระดับบุคคล การเรียนรู้ร่วมกันจากการทำงานเป็นทีม (Senge, 1990; Bennett, Kremer, & O'Brien, 1994; Watkins & Marsick, 1993, 1998; Goh, 1998) มีการเรียนรู้ข้ามสายงาน ข้ามองค์กร (Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1991; Marquardt & Reynolds, 1994) และมีการเรียนรู้ร่วมกับสมาชิกที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เช่น ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตร ชุมชน เป็นต้น (Marquardt, 1996) นอกจากนี้ในการเรียนรู้จะมีการบูรณาการประเด็นของการเรียนรู้เข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร (Beeby & Booth, 2000)

บุคลากรในฐานะสมาชิกขององค์กรคิดเชิงระบบ (Senge, 1990) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายและระบบในการปฏิบัติงาน (Senge, 1990; Pedler, Burgoyne & Boydell, 1991; Bennett, Kremer & O'Brien, 1994; Marquardt & Reynolds, 1994; Marquardt, 1996; สำนักงาน ก.พ.ร., 2550) คำนึงถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการทำงานและระบบภายในองค์กรกับสภาพแวดล้อมและภายนอกองค์กร (Pedler, Burgoyne, and Boydell, 1991; Garvin, 1993; Bennett, Kremer, & O'Brien, 1994; Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt & Reynolds, 1994) นอกจากนี้ในการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ขององค์กรสนับสนุนพันธกิจ และบุคลากรยึดมั่นว่าการเรียนรู้เป็นกลยุทธ์สำคัญขององค์กร (Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1991; Bennett, Kremer, & O'Brien, 1994; Marquardt & Reynolds, 1994; Marquardt, 1996; Goh, 1998)

ในการปฏิบัติงานบุคลากรมีวัฒนธรรมซึ่งครอบคลุมถึงฐานคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่บุคลากรในฐานะสมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน เคารพในความคิดของเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกันที่เอื้อ กระตุ้นต่อการเปิดใจกว้าง การเรียนรู้ การทดลอง แลกเปลี่ยนข้อมูลป้อนกลับ และแบ่งปันความรู้ให้เกิดในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ในระดับของทีมงาน และระดับขององค์กร (Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1991; Marquardt & Reynolds, 1994; Marquardt, 1996; Leithwood, Leonard, & Sharatt, 1998; Cummings & Woley, 2005; ยूरพร สุทธิรัตน์ และคณะ, 2549; สำนักงาน ก.พ.ร., 2550)

บุคลากรใช้ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ใช้ข้อมูลย้อนกลับจากการปฏิบัติงานรวมถึงรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการไหลแลกเปลี่ยนหมุนเวียนของความรู้ทั่วทั้งองค์กร (Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1991; Bennett, Kremer, & O'Brien, 1994; Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt & Reynolds, 1994; Marquardt, 1996; Cummings & Woley, 2005; ยุรพร ศุทธรัตน์ และคณะ, 2549) ผลที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรมีผลการดำเนินงานด้านความรู้ และใช้ประโยชน์จากความรู้ ยกระดับผลการปฏิบัติงานงานให้มีคุณภาพ (Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt & Reynolds, 1994; Cummings & Woley, 2005; สำนักงาน ก.พ.ร., 2550) ได้รับรางวัลหรือการยอมรับและองค์กรมีผลงานที่มีคุณภาพ มีผลการดำเนินงานทางการเงินในระดับสูง (Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1991; Bennett, Kremer, & O'Brien, 1994; Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt & Reynolds, 1994)

ผู้วิจัยได้นำมานำผลของการสังเคราะห์ มาสรุปคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือสามารถจัดเป็นกลุ่มเดียวกันได้ และกำหนดชื่อใหม่ให้มีความครอบคลุมคำอธิบายของคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันนั้น เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยจำแนกคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ คุณลักษณะที่เป็นกระบวนการ (Process) และคุณลักษณะที่เป็นผลผลิต (Product) หรือผลลัพธ์ (Outcome) ตามแบบประเมินคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Dimensions of the Learning Organization Questionnaire : DLOQ) ของ Watkins and Marsick (1997) เนื่องจากความครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มหรือทีม ระดับองค์กรและระบบต่างๆ ทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ และจากการศึกษาเชิงประจักษ์พบว่า DLOQ มีความตรง (Validity) ของเครื่องมือสูง (Yang, Watkins, & Marsick, 2004, p.35) และเพื่อให้ DLOQ ซึ่งยังไม่พบว่า มีการนำมาปรับประยุกต์ใช้กับบริบทของประเทศไทย ซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วอาจมีความแตกต่างออกไปจากผลการศึกษาในต่างประเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมกับผู้เชี่ยวชาญด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์กรในโรงพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชน ทุกขนาดในประเทศไทย

โดยคุณลักษณะที่เป็นกระบวนการ (Process) ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร 2) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร 3) ภาวะผู้นำของบุคลากร 4) การให้อำนาจแก่บุคลากร 5) การเรียนรู้ของทีม 6) ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกองค์กร 7) สารสนเทศ และ 8) การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน ส่วนคุณลักษณะที่เป็นผลผลิต (Product) หรือ ผลลัพธ์ (Outcome) คือการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลที่ได้มาจาก

คุณลักษณะที่เป็นกระบวนการ และทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน หรือประสิทธิผลของงานที่สูงขึ้น

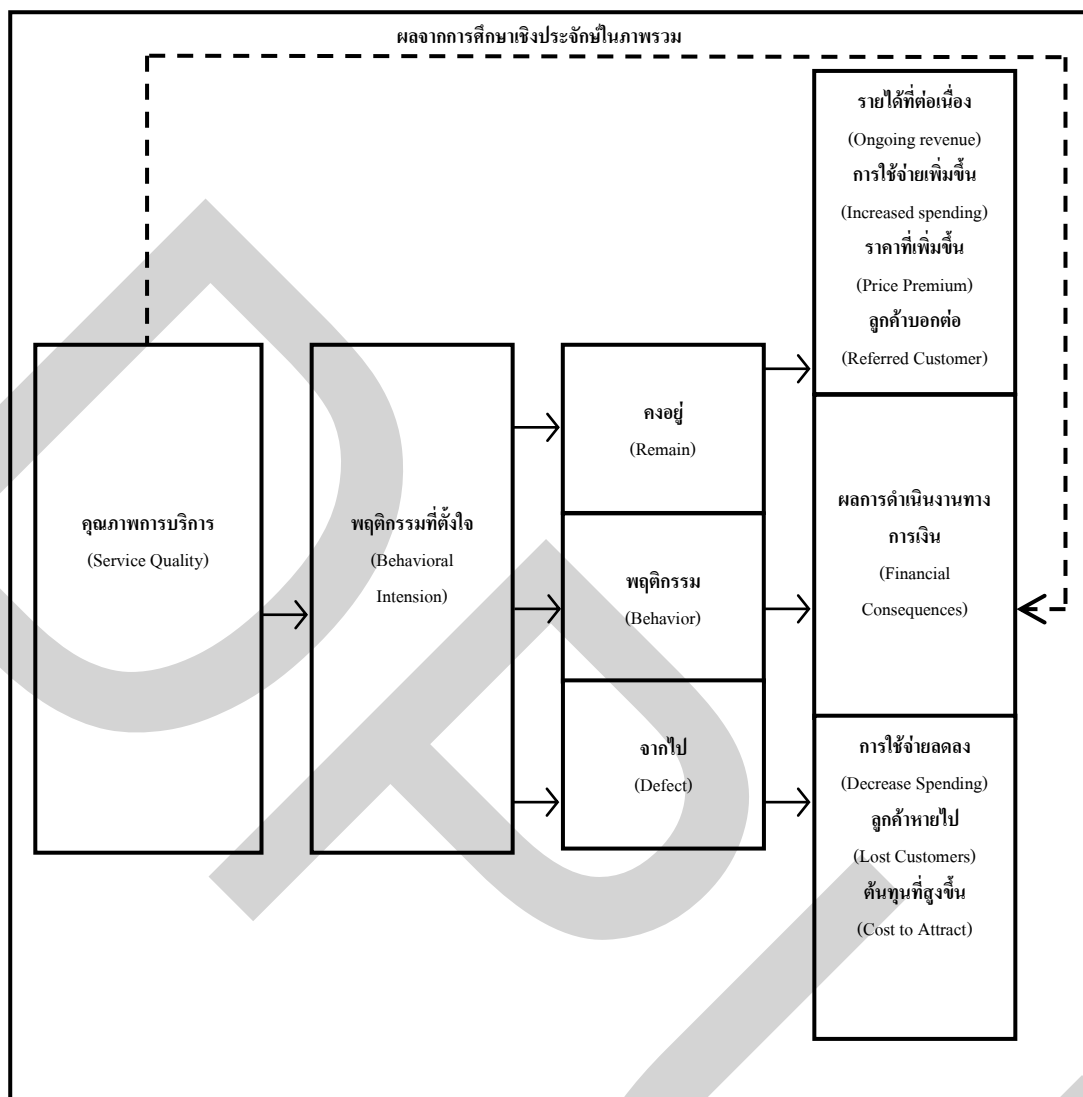
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงาน

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงานจะทำให้ผู้วิจัยทราบถึงช่องว่างขององค์ความรู้ (Knowledge Gap). ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงาน รวมทั้งรายละเอียดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาสมมติฐานและข้อเสนอ (Proposition) ของการวิจัยในหัวข้อ 2.5

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงานขององค์กร (Performance) ซึ่งประกอบด้วยผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินและผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน พบว่าแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีผลเกี่ยวข้องในทางบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร (Ellinger, Ellinger, Yang, & Howton, 2002) จากการทบทวนงานวิจัยยังพบว่านอกจากการความสนใจถึงผลของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงานทางการเงินแล้วยังพบว่าผู้บริหารต่างให้ความสำคัญกับการชี้วัดผลการดำเนินงานในมุมมองที่กว้างขึ้น โดยไม่ได้พิจารณาเฉพาะผลการดำเนินงานที่วัดเป็นตัวเงินซึ่งเป็นข้อมูลในอดีตแต่ให้ความสนใจกับผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้แต่มีความสำคัญต่อองค์กรและมีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินในอนาคต เช่น ความภักดีของลูกค้า (Sirikit, 2002) คุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศซึ่งช่วยสร้างความพึงพอใจ และช่วยสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่ผู้รับบริการ (Neely, 2002, p.149; Creelman & Makhijani, 2005, p.1; Kaplan & Norton, 2006, p.73) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zeithaml, Berry, and Parasuraman (1996) และยุรพร สุทธิรัตน์ และคณะ (2549) ซึ่งเสนอว่าคุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการอาจมีผลต่อผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ทั้งผลการดำเนินงานที่สามารถวัดเป็นตัวเงิน และไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ ดังแสดงในภาพที่ 2.6 ข้อเสนอดังกล่าวยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นักวิชาการอีกหลายท่าน เช่น Lakhali and Limam (2005) ซึ่งทำการศึกษาตัวแบบหรือโมเดลความสัมพันธ์ของคุณภาพกับผลการดำเนินงานทางการเงิน โดยทำการทดสอบสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structure Equation Modelling : SEM) ซึ่งผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานอันได้แก่ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ และความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ในขณะที่ Brown and Michell (1993) ได้ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานของบุคคลากรเป็นดัชนีชี้วัด

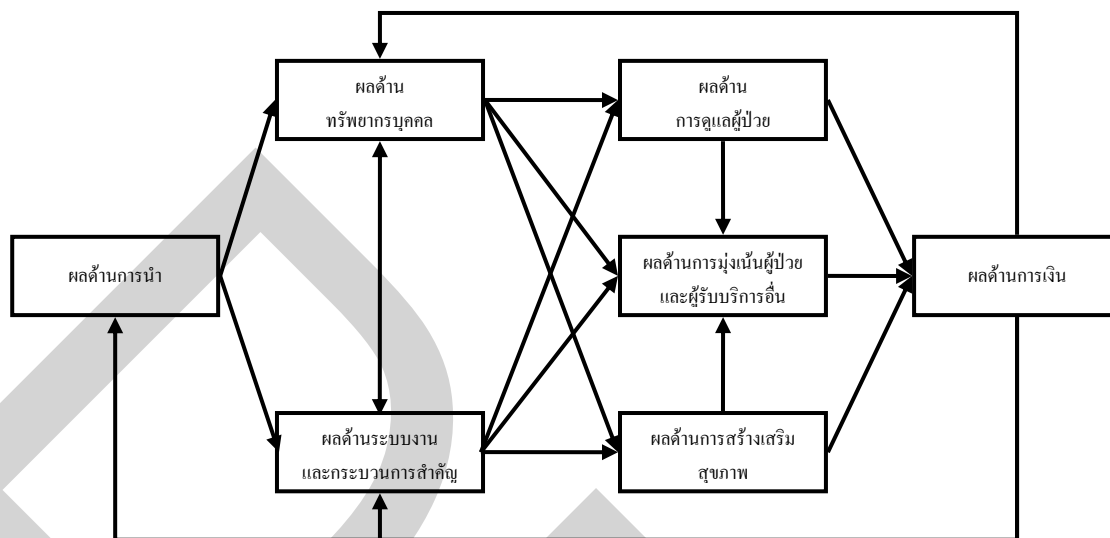
ที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ แต่มีความสำคัญและมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ส่วนผลการวิจัยของ Kontoghiorghes, Awbre, and Feurig (2005) พบว่าคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ เช่นการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

สำหรับบริบทของโรงพยาบาลนั้นสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2551) ได้พัฒนามาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ซึ่งได้กล่าวถึงผลการดำเนินงานขององค์กร โรงพยาบาลประกอบด้วย ผลด้านการดูแลผู้ป่วย ผลด้านการมุ่งเน้นของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น ผลด้านการเงิน ผลด้านทรัพยากรบุคคล และผลด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ โดยที่ผลด้านการเงิน เช่น รายได้ กำไร ขาดทุน สินทรัพย์ สุทธิ ประสิทธิภาพการจัดการด้านการเงิน ความอยู่รอดทางการเงิน จะเกิดขึ้นจากผลด้านการดูแลผู้ป่วย ผลด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น เช่น ความพึงพอใจ คุณค่าจากมุมมองของผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น การคงอยู่ การแนะนำ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับผลงาน เป็นต้น นอกจากนี้ผลด้านการเงินยังเกิดจากผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ และผลด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ ดังแสดงในภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน

ที่มา: Zeithaml, Berry, and Parasuraman (1996, p.33)



ภาพที่ 2.8 แสดงผลการดำเนินงานขององค์กรตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

ที่มา: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2551, น.181)

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กับผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีรายละเอียดของงานวิจัยดังกล่าว ดังนี้

Holton and Kaiser (2000) ได้ทำการศึกษาแบบผสมทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กร โดยกลยุทธ์ขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัยหลักขององค์กรแห่งการเรียนรู้ อันได้แก่ ปัจจัยระดับองค์กร ปัจจัยระดับกลุ่ม ปัจจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ ปัจจัยเกี่ยวกับความเชื่อ ปัจจัยเกี่ยวกับคณะผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหาร ปัจจัยเกี่ยวกับระบบโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ส่วนการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรมีตัวแปรคือการเรียนรู้ถึงพลวัตของการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร พลวัตของเปลี่ยนแปลงในระดับปฏิบัติการ และผลการดำเนินงาน โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ประเมินถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ชื่อ Learning Organization Inventory เก็บข้อมูลจากตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานในโรงงานนิวเคลียร์ขนาดใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 882 คน และใช้สถิติคือ ANOVA และ Regression Analysis ผลจากการศึกษาพบว่าตัวแปรองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถอธิบายถึงนวัตกรรมซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อน

ผลการดำเนินงานที่สำคัญได้สูงสุด ตามด้วยตัวขับเคลื่อนผลการดำเนินงานอื่นๆ ได้แก่ การเรียนรู้ของทีม การเรียนรู้ในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การปรับตัวให้เกิดความสอดคล้องกับปัจจัยภายนอกและการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต

Ellinger, Eliinger, Yang, and Howton (2002) ได้ศึกษาเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยมิติต่างๆ อันได้แก่การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีม และระดับองค์กร ส่วนผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กรประกอบด้วยการประเมินการรับรู้ผลการดำเนินงานทางการเงิน รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านความรู้ขององค์กร และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินซึ่งได้แก่ ROE, ROA, Tobin q, MVA ผู้วิจัยใช้ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารระดับกลางที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้สถิติ Confirmatory Factor Analysis (CFA) ในโปรแกรม LISREL 8 ในการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและใช้ MANOVA ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผลจากการศึกษาพบว่ามิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน และด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ และมิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินทั้ง ROE, ROA, Tobin q, MVA อย่างมีนัยสำคัญ

Hernandez and Watkins (2003) ได้ทำการศึกษาความตรงและเชื่อมั่นของเครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับปรับปรุงเป็นภาษาสเปน หรือ Spanish Version of the Dimension of the Learning Organization Questionnaire (SDLOQ) ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร และผลงานด้านความรู้ขององค์กร โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขนาดกลางที่อยู่ในภาคการผลิตในประเทศกลุ่มลาตินอเมริกา คือ Bogota, Colombia ที่ใช้ภาษาสเปนในการสื่อสาร 8 องค์กร จำนวนทั้งสิ้น 906 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ Regression Analysis ผลจาก

การศึกษาพบว่า SDLOQ มีความตรงของเครื่องมือในการทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมิติต่างๆ ทั้ง 7 มิติขององค์กรในประเทศสเปนเหมือนกับ DLOQ ต้นฉบับและสามารถทำนายผลงานด้านความรู้ขององค์กรได้ร้อยละ 38

Yeo (2003) ได้ศึกษาเชิงคุณภาพถึงความเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรกับผลการดำเนินงานและความสำเร็จในองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาในประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกิจกรรมการเรียนรู้ขององค์กรโดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นกรณีศึกษาจำนวน 4 แห่ง และนำข้อมูลที่นำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และอธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา รวมทั้งเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ที่ได้ระหว่างองค์กรทั้ง 4 แห่ง ผลการศึกษาพบว่ามีกิจกรรมการเรียนรู้หลายปัจจัยขององค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนที่สนับสนุนถึงความเชื่อมโยงระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรกับผลการดำเนินงานและความสำเร็จในองค์กร เช่น บรรยากาศในการเรียนรู้ การพัฒนาตนเองของบุคลากร ระบบการให้รางวัลที่ชัดเจน การคิดเชิงระบบ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ได้แก่ พันธสัญญาของผู้บริหาร ส่วนปัจจัยที่ช่วยผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ ปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนสำคัญต่อการเรียนรู้ คือการขาดความพยายามที่จะเรียนรู้และความไม่เสมอภาคของการยกย่องชมเชยและให้รางวัล ส่วนปัจจัยสำคัญที่เป็นจุดเด่นที่มีผลต่อการเรียนรู้คือพันธสัญญาและข้อผูกพันของฝ่ายบริหาร รวมทั้งการสื่อสารทิศทางและผลที่องค์กรต้องการที่ชัดเจน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ผู้ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการเรียนรู้ขององค์กรคือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ส่วนประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ที่สำคัญได้แก่การเสริมสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม การยกระดับผลการดำเนินงานทางการเงิน รวมทั้งการดำเนินงานเชิงรุกในการส่งเสริมนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ออกสู่ตลาด และการพัฒนาบุคลากรแต่ละบุคคล ทั้งนี้เป้าประสงค์ในระดับองค์กรมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อความสามารถในการเรียนรู้มากที่สุด ตามด้วยเป้าประสงค์ของทีม และเป้าประสงค์ของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ขององค์กรได้แก่การทำงานร่วมกันเป็นทีม ทัศนคติขององค์กร และทักษะของบุคลากร ส่วนผลการดำเนินงานและผลสำเร็จที่สำคัญขององค์กรคือกำไรสุทธิซึ่งสะท้อนถึงผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลผลิตภาพ คุณภาพซึ่งสะท้อนถึงผลการดำเนินงานด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสะท้อนถึงผลการดำเนินงานด้านการตลาด

ในส่วนของความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ขององค์กรกับผลที่ได้จากการเรียนรู้รวมทั้งผลการดำเนินงานขององค์กร จากการศึกษาพบว่าการเรียนรู้ขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงกรอบความคิด ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความรู้และประสบการณ์ไปเป็น

ความสามารถในการแข่งขัน และการมีผลการดำเนินงานทางการเงินที่ดีขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวยังไม่ถูกริบายในการศึกษาก่อนหน้านี้

Yang, Watkins, and Marsick (2004) ได้ทำการศึกษาถึงมิติ การวัดผลและความตรงของ เครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ ได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจ เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร รวมทั้งผลการดำเนินงานของ องค์กรทั้งผลงานด้านความรู้และผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิต ภาคบริการและภาครัฐ จำนวน 836 คน และ ใช้สถิติในการวิจัยคือ Confirmatory Factor Analysis (CFA) และใช้ Structure Equation Modeling (SEM) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลการ ดำเนินงานขององค์กร ผลจากการศึกษาพบว่าเครื่องมือทดสอบระดับของการเป็น องค์กรแห่งการ เรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) เป็นเครื่องมือที่มีความ ตรงของเครื่องมือในทุกมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง และเป็นเครื่องมือที่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาองค์กรได้เป็นอย่างดี และมิติของการเป็น องค์กรแห่งการ เรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่มิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับบุคคลซึ่งประกอบด้วย การ สร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การ สนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มีความสัมพันธ์กับมิติของ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับกลุ่มหรือทีม และระดับองค์กรซึ่งประกอบด้วยการสร้าง ระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก องค์กร บทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร และมิติของการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับกลุ่มหรือทีม และระดับองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการ ดำเนินงานขององค์กรทั้งผลงานด้านความรู้และผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กรอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ

Davis (2005) ได้ทำการศึกษาถึงมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งมี ผลต่อผลการดำเนินงานของ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ซึ่งครอบคลุม มิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีม และระดับองค์กร และผลงานด้านความรู้ขององค์กร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หรือผู้บริหารด้านการตลาดที่ปฏิบัติงานในองค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 2,000 แห่ง ที่มีรายได้มากกว่าหรือเท่ากับ 100 ล้านดอลลาร์ต่อปี สาเหตุที่เลือกผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หรือผู้บริหารด้านการตลาดเป็นหน่วยตัวอย่างเนื่องจากผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นตำแหน่งที่ต้องประเมินความต้องการในการเรียนรู้ถึงปรัชญาและมีความเข้าใจถึงระบบโดยรวมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนผู้บริหารด้านการตลาดนั้น นักวิชาการท่านอื่นๆ เช่น Slater and Naver (1995) กล่าวว่าจะมีมุมมองซึ่งมุ่งเน้นที่ตลาดและมีค่านิยมของการเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นค่านิยมที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนการเรียนรู้ถึงคุณลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ โดยไม่มีอคติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาด ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัยคือ Multiple Regression เพื่อทำนายความสัมพันธ์ของระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงานขององค์กร ผลการศึกษาพบว่าระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรในด้านการเงิน ซึ่งประกอบด้วยรายได้สุทธิต่อพนักงาน อัตราผลตอบแทนต่อทุน และร้อยละของยอดขายของผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงผลการดำเนินงานด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรที่มีการเรียนรู้ในระดับสูงก็สามารถประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาดและคู่แข่งกัน เพื่อพัฒนาและทำการตลาดผลิตภัณฑ์และบริการให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Kontoghiorghes, Awbre, and Feurig (2005) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง นวัตกรรม และผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 มิติ ซึ่งได้แก่การสื่อสารและการแบ่งปันสารสนเทศ การยอมรับกับความเสี่ยงและการส่งเสริมความคิดใหม่ การสนับสนุนและการชมเชยในการเรียนรู้และพัฒนา ความพร้อมของสารสนเทศ เวลา ข้อเท็จจริงสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ สภาพแวดล้อมของการทำงานร่วมกันเป็นทีมให้เกิดผลงานในระดับสูง การให้รางวัลสำหรับการเรียนรู้ การสร้างผลงานและการถ่ายโอนความรู้และบรรยากาศของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การจัดการความรู้ รวมทั้งตัวแปรการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง การนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดซึ่งวัดถึงผลการดำเนินงานด้านขององค์กร ผู้วิจัยทำการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร จากนั้นนำไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญที่มีการศึกษาระดับปริญญา

เอก และเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการพัฒนาองค์กร จากนั้นจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ 4 แห่ง จำนวน 740 คน โดยให้ผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรมนุษย์หรือด้านการพัฒนาองค์กรเป็นผู้รวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จัดรางวัลจูงใจผู้เข้าร่วมในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัยคือ Factor Analysis, Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในมิติด้านการสื่อสาร การสื่อสารและการแบ่งปันสารสนเทศ การยอมรับกับความเสี่ยงและการส่งเสริมความคิดใหม่ ความพร้อมของสารสนเทศ เวลา ข้อเท็จจริงสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ สามารถทำนายถึงการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง การนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดและผลการดำเนินงานขององค์กรได้

Dirani (2006) ได้เสนอถึงตัวแบบหรือโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้กับความพึงพอใจในงานของบุคคลากรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีมิติขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์เครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร ส่วนการประเมินความพึงพอใจในงานนั้นผู้วิจัยใช้ Minnesota Satisfaction Questionnaire เพื่อประเมินความพึงพอใจทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร

Drowski (2006) ได้ศึกษาถึงการใช้นิเวศองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) มาใช้ในฐานะของเครื่องมือพัฒนาองค์กร โดยมีตัวแปรคือแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ การยอมรับแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) ในฐานะของเครื่องมือพัฒนาองค์กรและความพึงพอใจในงานของบุคคลากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหนึ่งของธนาคารแห่งหนึ่งจำนวน 1,547 คน ผู้วิจัยใช้สถิติคือ Standard Error of Mean, t – test, Pearson Product Moment Correlation Analysis ผลจากการศึกษาพบว่าแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบการนำและไม่นำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) มาใช้ในฐานะของเครื่องมือพัฒนาองค์กรและผลของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลากร ผลการศึกษากลับพบว่าทั้งการนำแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge และไม่นำ

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) มาใช้ในสถานะของเครื่องมือพัฒนาองค์กรต่างก็ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

Chajinachi (2007) ได้ศึกษาเชิงสำรวจถึงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลการดำเนินงานทั้งผลการดำเนินงานจริงและผลการดำเนินงานจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ องค์กรมหาชนที่มีสำนักงานใหญ่ หรือตั้งอยู่ใน Pennsylvania ผู้วิจัยใช้สถิติ คือ Multiple Regression ในการทดสอบความสัมพันธ์ของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย มิติของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร และผลงานด้านความรู้ขององค์กร รวมทั้งผลการดำเนินงานจริงในด้านการเงินขององค์กร ซึ่งวัดจากกำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน ในช่วงเวลา 9 เดือนก่อนการเก็บข้อมูลวิจัย ผลจากการศึกษาพบว่าการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในที่มีขนาดที่แตกต่างกันและอยู่ในอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน โดยการเรียนรู้ร่วมกันของทีมในขนาดเล็กจะมีระดับของการเรียนรู้ที่สูงกว่าในที่มีขนาดใหญ่ ทั้งนี้ระดับของการเรียนรู้ร่วมกันของทีมและการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกจะมีระดับสูงในอุตสาหกรรมภาคการผลิต ส่วนระดับของการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กรจะมีระดับสูงในภาคบริการ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลการดำเนินงานทั้งผลการดำเนินงานจริงด้านการเงินและผลการดำเนินงานจากความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินและผลงานด้านความรู้ขององค์กร พบว่าการสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ และการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกเป็นมิติที่มีความสำคัญและมีผลต่อความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทั้งผลการดำเนินงานจริงด้านการเงินและผลการดำเนินงานจากความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินและผลงานด้านความรู้ขององค์กรในระดับสูง

Roberts and Thomson (2008) ได้เสนอถึงความเชื่อมโยงของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้กับมิติด้านคุณภาพ โดยกล่าวว่าแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้อาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ โดยได้เสนอถึงความเชื่อมโยงของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ เช่น กรอบความคิด

ร่วมด้านคุณภาพภายใน ค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมของ แรงขับเคลื่อนที่เกิดจากข้อผูกพัน ความร่วมมือใน ความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกัน การคิด วางแผนและการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรกับมีดีผลการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะมิติด้านคุณภาพ

Song (2008) ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และการสร้างความรู้ที่มีต่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานของ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ การสร้างความรู้ และผลการดำเนินงานด้านการเงิน และการเพิ่มขึ้นของความรู้ในบริบทของประเทศเกาหลี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทาง on – line intranet ของ โดยใช้เครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับปรับปรุงเป็นภาษาไทยเกาหลี ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติได้แก่ การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการสอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กรกลุ่ม ตัวอย่างที่ให้ข้อมูลคือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีบริบทของธุรกิจที่แตกต่างกัน 5 แห่ง และใช้สถิติในการวิจัยคือ Factor Analysis, Multiple Regression, Canonical Correlation Analysis, Structure Equation Model (SEM) จากโปรแกรม SPSS และ LISREL 8.80 ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรม องค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลต่อการสร้างความรู้และการรับรู้ถึงการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ กระบวนการสร้างความรู้มีผลทางบวกต่อการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และวัฒนธรรม องค์กรแห่งการเรียนรู้รวมทั้งกระบวนการสร้างความรู้มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของ ความรู้ในระดับที่สูงกว่าผลการดำเนินงานทางการเงิน นอกจากนี้ยังพบว่าความพร้อมในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละบุคคล วุฒิกวาระที่เกี่ยวกับความไว้วางใจกันของบุคลากร และกรอบ ความคิดในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้แนวทางปฏิบัติในการสร้าง ความรู้ ระบบที่สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและสมรรถนะรวมถึงความชำนาญในงานนั้นเป็นปัจจัย สำคัญในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

จิระพร เรื่องจิระชูพร (2548) ได้ศึกษาถึงศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการ เรียนรู้ของมหาวิทยาลัยภาครัฐและภาคเอกชน มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือวัฒนธรรม ความเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีประชากรคือพนักงานของ มหาวิทยาลัยรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 24 สถาบัน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ทำงานอยู่ในคณะวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ซึ่งเป็นคณะ

ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,150 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกคณะละ 10 ชุด โดยกำหนดสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอาจารย์ 6 คน และพนักงาน 4 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA, Simple Regression และ Chi-square ผลจากการศึกษาพบว่าความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน คณะที่มีวัฒนธรรมในการทำงานแบบสร้างสรรค์จะมีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคณะที่มีวัฒนธรรมการทำงานแบบปกป้อง ทั้งวัฒนธรรมการทำงานแบบปกป้องเชิงรับและปกป้องเชิงรุก นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยของเอกชนนั้น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยของเอกชนต่างมีองค์ประกอบของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง และมีคณะที่มีวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์อยู่เป็นจำนวนน้อย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงานดังกล่าวถึงข้างต้นสามารถสรุปประเด็นสำคัญของงานวิจัยดังกล่าวได้ในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 สรุปประเด็นสำคัญของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับผลการดำเนินงาน

ผู้ศึกษา	ประเด็นสำคัญของการศึกษา	ผลการศึกษา
Holton and Kaiser (2000)	ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ขององค์การแห่งการเรียนรู้กับการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กร	ตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้ สามารถอธิบายถึงนวัตกรรมซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนผลการดำเนินงานที่สำคัญได้สูงสุด ตามด้วยตัวขับเคลื่อนผลการดำเนินงานอื่นๆ ได้แก่ การเรียนรู้ของทีม การเรียนรู้ในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การปรับตัวให้เกิดความสอดคล้องกับปัจจัยภายนอกและการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	ประเด็นสำคัญของการศึกษา	ผลการศึกษา
Ellinger, Eliinger, Yang and Howton (2002)	ศึกษาเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์ระหว่าง แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และผลการ ดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร	มิติทั้ง 7 มิติของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มี ความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน และด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ และมิติทั้ง 7 มิติ ของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงานทางการเงินทั้ง ROE, ROA, Tobin q, MVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
Hernandez and Watkins (2003)	ได้ทำการศึกษาความตรงของเครื่องมือ ทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับ ปรับปรุงเป็นภาษาสเปน ซึ่งครอบคลุมมิติ ของการเป็นแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติกับ ผลงานด้านความรู้ขององค์กร	ผลจากการศึกษาพบว่า SDLOQ มีความตรงของ เครื่องมือในการทดสอบระดับของการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ของมิติต่างๆ ทั้ง 7 มิติของ ในประเทศสเปนเหมือนกับ DLOQ ต้นฉบับและ สามารถทำนายผลงานด้านความรู้ของได้ร้อยละ 38
Yeo (2003)	ได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพถึงความเชื่อมโยง ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรกับผลการ ดำเนินงานและความสำเร็จในที่เป็น กรณีศึกษาในประเทศสิงคโปร์	จากการศึกษาพบว่าการเรียนรู้ขององค์กรจะ มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงกรอบความคิด ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความรู้และ ประสบการณ์ไปเป็นความสามารถในการแข่งขัน และการมีผลการดำเนินงานทางการเงินที่ดีขึ้น
Yang, Watkins and Marsick (2004)	ศึกษาถึงมิติ การวัดผลและความตรงของ เครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นแห่ง การเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ และผลกระทบที่มีต่อผล การดำเนินงานขององค์กร	มิติของการเป็นแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติมิติของการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับบุคคลซึ่ง ประกอบด้วยการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ ต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสนทนาและการ สอบถาม การสนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกัน การ กระจายอำนาจเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ร่วม มี ความสัมพันธ์กับมิติของการเป็นองค์กร

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	ประเด็นสำคัญของการศึกษา	ผลการศึกษา
Yang, Watkins and Marsick (2004)	ทั้งผลงานด้านความรู้และผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร	แห่งการเรียนรู้ในระดับกลุ่มหรือทีม และระดับองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก บทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร และมีติของการเป็นแห่งการเรียนรู้ในระดับกลุ่มหรือทีม และระดับมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของทั้งผลงานด้านความรู้และผลการดำเนินงานด้านการเงินของอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
Kontoghiorghes, Awbrey and Feurig (2005)	ทดสอบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้และการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง นวัตกรรม และผลการดำเนินงานขององค์กร	ผลจากการศึกษาพบว่า การสื่อสารแบบเปิดและการแบ่งปันสารสนเทศ การส่งเสริมความไวใตยใหม่และยอมรับความเสี่ยง สารสนเทศข้อเท็จจริง ทรัพยากรที่พร้อมต่อการทำงานอย่างมืออาชีพสามารถทำนายการปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆออกสู่ตลาด และผลการดำเนินงานทางการเงินได้
Davis (2005)	ศึกษาถึงมิติขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	ผลการศึกษาพบว่าระดับการเป็นแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรในด้านการเงินซึ่งประกอบด้วยรายได้สุทธิต่อพนักงาน อัตรากอตอบแทนต่อทุน และ ร้อยละของยอดขายของผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงผลการดำเนินงานด้านความรู้ อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าที่มีการเรียนรู้ในระดับสูงก็สามารถประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้า ตลาดและคู่แข่งกัน เพื่อพัฒนาและทำการตลาดผลิตภัณฑ์และบริการให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	ประเด็นสำคัญของการศึกษา	ผลการศึกษา
Drowski (2006)	ศึกษาถึงการใช้นวัตกรรมแห่งการเรียนรู้ของ Senge มาใช้ในฐานะของเครื่องมือพัฒนา โดยมีตัวแปรคือแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ การยอมรับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge ในฐานะของเครื่องมือพัฒนาและความพึงพอใจในงานของบุคลากร	ผลจากการศึกษาพบว่าแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเปรียบเทียบการนำและไม่นำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge มาใช้ในฐานะของเครื่องมือพัฒนาและผลของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร ผลการศึกษากลับพบว่าทั้งการนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge และไม่นำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Senge มาใช้ในฐานะของเครื่องมือพัฒนานั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
Chajnachi (2007)	ศึกษาเชิงสำรวจถึงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลการดำเนินงานทั้งผลการดำเนินงานจริงและผลการดำเนินงานจากความคิดเห็น	ผลจากการศึกษาพบว่าการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก และบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในองค์กรที่มีขนาดองค์กรที่แตกต่างกันและองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีความแตกต่างกัน โดยการเรียนรู้ร่วมกันของทีมในองค์กรขนาดเล็กจะมีระดับของการเรียนรู้ที่สูงกว่าในองค์กรที่มีขนาดองค์กรใหญ่ ทั้งนี้ระดับของการเรียนรู้ร่วมกันของทีมและการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกจะมีระดับสูงในอุตสาหกรรมภาคการผลิต ส่วนระดับของการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างทั้งในระดับบุคคล ทีมและระดับองค์กรจะมีระดับสูงในภาคบริการ

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	ประเด็นสำคัญของการศึกษา	ผลการศึกษา
Chajnachti (2007)		<p>ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลการดำเนินงานทั้งผลการดำเนินงานจริงด้านการเงินและผลการดำเนินงานจากความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน และผลงานด้านความรู้ขององค์กรนั้นพบว่าการสร้างระบบในการเก็บและแบ่งปันความรู้ และการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกเป็นมิติที่มีความสำคัญและมีผลต่อความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานทั้งผลการดำเนินงานจริงด้านการเงินและผลการดำเนินงานจากความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน และผลงานด้านความรู้ขององค์กรในระดับสูง</p>
Song (2008)	<p>ศึกษาถึงผลกระทบของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และการสร้างความรู้ที่มีต่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร</p>	<p>ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้มีผลต่อการสร้างความรู้และการรับรู้ถึงการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ กระบวนการสร้างความรู้มีผลทางบวกต่อการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้รวมทั้งกระบวนการสร้างความรู้มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของความรู้ในระดับที่สูงกว่าผลการดำเนินงานทางการเงิน นอกจากนี้ยังพบว่าความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละบุคคล วุฒิภาวะที่เกี่ยวกับความไว้วางใจกันของบุคลากร และกรอบความคิดในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้แนวทางปฏิบัติในการสร้างความรู้ ระบบที่สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและสมรรถนะรวมถึงความชำนาญในงานนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้</p>

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ผู้ศึกษา	ประเด็นสำคัญของการศึกษา	ผลการศึกษา
จิระพร เรื่องจิระพร (2548)	ได้ศึกษาถึงศักยภาพในการพัฒนาไปสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย ภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีตัวแปรที่ใช้ใน การศึกษา คือวัฒนธรรม ความเป็นแห่งการ เรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน	ผลจากการศึกษาพบว่าความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน ขณะที่วัฒนธรรมในการทำงานแบบ สร้างสรรค์จะมีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าขณะที่มี วัฒนธรรมการทำงานแบบปกป้อง ทั้งวัฒนธรรม การทำงานแบบปกป้องเชิงรับและปกป้องเชิงรุก นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยของรัฐและ มหาวิทยาลัยของเอกชนนั้นไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ โดยทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและ มหาวิทยาลัยของเอกชนต่างมีองค์ประกอบของ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง และมีขณะที่มีวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์อยู่เป็น จำนวนน้อย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กับ ผลการดำเนินงานดังกล่าวถึงข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการมีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ในขณะที่คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ก็มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่าคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะมีผลต่อคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลซึ่งคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ทั้งที่สามารถวัดเป็นตัวเงินและไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าการศึกษากับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กับผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการในบริบทของโรงพยาบาลในประเทศไทยซึ่งรวมถึงโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนในทุกขนาดนั้นพบว่ายังไม่มีการศึกษาในประเด็นดังกล่าว

2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

หัวข้อที่นำเสนอในส่วนนี้จะประกอบด้วยความหมาย รวมทั้งมิติของคุณภาพการบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

จากการสำรวจวรรณกรรมต่างๆพบว่า มีผู้ให้ความหมายของแนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไว้หลายทัศนะด้วยกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

Day (1977) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ

Oliver (1981) เห็นว่า สิ่งที่ถูกค่าคาดหวังเป็นพฤติกรรมที่มีโอกาสเกิดทั้งทางบวกและทางลบ โดยสิ่งที่ถูกค่าคาดหวังหรือมีความต้องการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ในอดีต

Cronroos (1983) ได้นิยามถึงความหมายของคุณภาพการบริการ โดยกล่าวว่า เป็นการเปรียบเทียบสิ่งที่ถูกค่าคาดหวังจากการบริการกับการรับรู้ผลที่เกิดขึ้นจริงจากการให้บริการ

Lewis and Booms (1983) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือการวัดผลของการส่งมอบบริการตามที่ถูกค่าคาดหวังอย่างสม่ำเสมอ

Garvin (1984) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ โดยบริการนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

Maister (1984) กล่าวว่า คุณภาพการบริการหมายถึงสิ่งที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบบริการที่พึงได้รับกับบริการที่ได้รับ

Johnston (1985) and Walker and Cheung (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือการบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดี

การวิจัยหลายชิ้นของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1985; 1988; 1994) ซึ่งเป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับกล่าวว่า ทั้งความพึงพอใจและคุณภาพเกี่ยวข้องกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้

นอกจากจะมีนักวิชาการจากต่างประเทศให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ดังได้กล่าวในข้างต้นแล้ว ในประเทศไทยเองก็มีผู้ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ดังต่อไปนี้

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ในแนวคิดทางการตลาดว่าคือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า (Conformance to Requirement) ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จาก

สินค้าหรือบริการนั้นๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากบริการนั้น (Outcome)

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

อรรถ อาษาฤทธิ (2541) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าหมายถึง การรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการใน 6 ด้าน คือ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจและปลอดภัยในการใช้บริการ การให้บริการดูแลผู้รับบริการ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ การสอน ให้ความรู้และการให้คำปรึกษาแนะนำ

ชัญชลีย์ จิวะเกียรติ (2548) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าหมายถึงการส่งมอบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายของคุณภาพการบริการที่กล่าวทั้งหมดในช่วงต้นอาจสรุปนิยาม หรือความหมายของคุณภาพการบริการว่าหมายถึงการรับรู้หรือความประทับใจที่เกิดจากการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.3.2 การประเมินคุณภาพการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการ พบว่า นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงการประเมินถึงคุณภาพการบริการจากมิติในการรับรู้คุณภาพการบริการหลากหลายมิติ แต่มุมมองหลักที่มีกรกล่าวถึงในการประเมินคุณภาพการบริการนั้นมีอยู่ 2 มุมมองหลักคือมุมมองของสำนักนอร์ดิก (Nordic Perspective) โดย Cronroos (1984, 1990) อธิบายว่าการประเมินคุณภาพการบริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือคุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) เกิดจากการที่ผู้รับบริการประเมินที่ผลลัพธ์ (Outcome) ของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการที่ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการโดยพิจารณาว่าได้รับบริการอะไร (What) ซึ่งการประเมินนี้จะเป็นการประเมิน

ตามสภาพความเป็นจริงว่า การบริการที่ผู้รับบริการได้รับนั้นสามารถแก้ไขปัญหาทางเทคนิคให้กับผู้รับบริการได้หรือไม่

คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เกิดจากการที่ผู้รับบริการประเมินกระบวนการ (Process) หรือวิธีการให้บริการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการโดยพิจารณาว่าได้รับบริการอย่างไร (How) โดยอาจประเมินจากรูปลักษณะภายนอกของสถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีคุณภาพ กริยา มารยาทของผู้ให้บริการ การประเมินคุณภาพเชิงหน้าที่นั้นผู้รับบริการจะพิจารณาโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัวเป็นหลัก

ในการประเมินคุณภาพการบริการข้างต้นนั้นนอกจากจะประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการแล้วยังสามารถประเมินจากการรับรู้ของผู้ให้บริการได้ โดย Schneider and Bowen (1995) ได้เสนอว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ในระดับสูง กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังเป็นผู้ที่รู้ความสามารถในการให้บริการของตนเองดีกว่าผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการไม่มีความรู้เรื่องของวิชาชีพที่จะนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการในขณะที่รับบริการ

ส่วนอีกมุมมองหนึ่งคือมุมมองของสำนักอเมริกัน (American Perspective) นักวิชาการรุ่นแรกๆ ได้แก่ Parasuraman, Zeithaml, and Berry ได้ระบุถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ หรือสัมผัสได้ในการบริการ โดยมีมิติที่ใช้ในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการคือ SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; 1994a; 1994b) ซึ่งจะประเมินถึงช่องว่าง (Gap) จากการรับรู้และความคาดหวังในมิติที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญจำนวน 10 มิติ ซึ่งต่อมาได้มีการศึกษา วิเคราะห์ค่าทางสถิติและหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างมิติทั้ง 10 ด้าน จนกระทั่งค้นพบว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการนั้นสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการได้ 5 มิติ ซึ่งได้แก่ความสม่ำเสมอ (Reliability) ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Assurances) (ซึ่งรวมถึงการสื่อสาร (Communication) ความสามารถ (Competency) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสุภาพ (Courtesy) ความปลอดภัย (Security)) และความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ซึ่งรวมถึงการเข้าถึง (Access) ความเข้าใจ - การรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding the Customer) และสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ช่องว่างดังกล่าว ได้แก่ ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างที่เป็นความแตกต่างของบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบ ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างที่เกิดจากความคลาดเคลื่อนของการแปลความคาดหวังที่ผู้ให้บริการคิดว่าเป็นความต้องการของผู้รับบริการเป็นคุณสมบัติของการบริการช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างที่เกิดจากการนำคุณสมบัติของการบริการที่กำหนดขึ้นส่งมอบแก่ผู้รับบริการทั้งก่อนและ

หลังการส่งมอบ ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างของการส่งมอบการบริการทั้งก่อนและหลังการส่งมอบกับการสื่อสารให้ผู้รับบริการรับทราบ และช่องว่างสุดท้ายเป็นช่องว่างที่เกิดจากการรับรู้บริการที่ผู้รับบริการได้รับเปรียบเทียบกับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ในมุมมองของสำนักอเมริกันนั้นมีนักวิชาการท่านอื่นคือ Zeithaml and Bitner (1996) ซึ่งสนับสนุนว่าผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพการบริการจากบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับหรือได้สัมผัสจากประสบการณ์จริงซึ่งจะทำให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับเกิดขึ้นได้ 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 บริการที่ผู้รับบริการคาดหวังไม่มีความแตกต่างจากประสบการณ์จริง ซึ่งผู้รับบริการจะมีความรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้และถือว่าการบริการมีคุณภาพพอที่จะมาใช้บริการต่อไป

กรณีที่ 2 ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับเหนือกว่าความคาดหวัง ซึ่งในกรณีนี้ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกว่าการบริการมีคุณภาพของการบริการอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนว่ามุมมองทั้ง 2 มุมมองนั้น มุมมองใดคือมุมมองที่เหมาะสมนอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้เสนอถึงมิติที่ใช้ในการประเมินถึงคุณภาพการบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

Coddington and Moore (1987) เสนอว่าการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลนั้นสามารถประเมินได้จากความอบอุ่นใจ การดูแล บุคลากรทางการแพทย์ อุปกรณ์-เทคโนโลยี การบริการพิเศษ ความพร้อมในการให้บริการ และผลลัพธ์ของการบริการ

Haywood-Farmer (1988) ได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพการบริการว่าสามารถประเมินจากคุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (Attribute Service Quality) 3 ประการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และกระบวนการ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน และการตัดสินใจอย่างมืออาชีพ

Babakus and Boller (1992) และ Cronin and Taylor (1992; 1994) ได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพการบริการว่าสามารถประเมินจากผลงาน (Performance) โดยได้วิจารณ์ถึงแนวความคิดในการประเมินคุณภาพการบริการโดยมิติที่ใช้ในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าคือ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988, 1994a, 1994b) ว่าการประเมินดังกล่าวมีการปะปนกันระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจ อีกทั้งมีความตรง (Validity) ของเครื่องมือต่ำโดย Cronin and Taylor (1992, 1994) ได้เสนอมิติที่ใช้ในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการที่มีชื่อว่า Performance – Only Measurement of Service Quality หรือ SERVPERF ซึ่งส่งเสริมการประเมินคุณภาพการบริการในมิติที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ จำนวน 5 มิติ โดยใช้ผลงาน (Performance-Based Measures) ที่ผู้รับบริการได้รับเป็นตัวตัดสิน

ระดับคุณภาพการบริการ ซึ่งจากการศึกษาเชิงประจักษ์พบว่ามีความตรง (Validity) ของเครื่องมือสูงกว่า SERVQUAL

Spreng and Mackoy (1996) เสนอว่าการประเมินคุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จากการรับรู้และความพึงพอใจคุณภาพการบริการหรือ Model of Perceived Service Quality and Satisfaction โดย Spreng and Mackoy (1996) ได้เสนอขึ้นเพื่อเสริมความเข้าใจของกลุ่มตัวแปรการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยดัดแปลงตัวแบบหรือโมเดลจากตัวแบบหรือโมเดลของ Oliver (1993) ซึ่งประเมินคุณภาพการบริการจากกลุ่มของคุณลักษณะ 10 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสะดวกในการนัดหมาย ความเป็นมิตรของพนักงาน ความใส่ใจที่จะรับฟังคำถาม การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง องค์กรความรู้ ความสม่ำเสมอของการให้คำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือในการวางแผนระยะยาว การให้คำแนะนำในการเลือกหลักสูตรที่เหมาะสมกับอาชีพ ความสนใจเกี่ยวกับชีวิตของพนักงาน และความเป็นมืออาชีพ

Philip and Hazlett (1997) เสนอว่าการประเมินคุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จากคุณลักษณะ P - C - P หรือ Privotal - Core - Peripheral Attribute โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญๆ 3 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะที่สำคัญมาก คุณลักษณะที่เป็นแกนหลักและคุณลักษณะที่อยู่รอบนอก ซึ่งคุณภาพการบริการจะเกี่ยวข้องของคุณลักษณะดังกล่าวอาจมีขอบเขตที่ซ้อนทับกัน ในการจัดลำดับจะเริ่มต้นจากคุณลักษณะที่สำคัญมากอันเป็นบริการขั้นสุดหรือผลผลิตที่ส่งมอบจากผู้ให้บริการหรือในอีกความหมายหนึ่งก็คือบริการที่ผู้รับบริการประสงค์

ส่วนคุณลักษณะที่เป็นแกนหลักเป็นสิ่งที่ผสมกันของกระบวนการ บุคลากรและโครงสร้างของการบริการที่ผู้รับบริการสามารถที่จะมีปฏิสัมพันธ์ และรับรู้และมีผลอย่างมากต่อระดับความพึงพอใจ ในส่วนของคุณลักษณะในระดับต่อมาคือคุณลักษณะที่อยู่รอบนอกซึ่งเป็นปัจจัยแวดล้อมหรือกระบวนการซึ่งสร้างประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมายแก่ผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการทำการประเมินการบริการจะมีความพึงพอใจถ้าคุณลักษณะที่สำคัญมากได้รับการตอบสนองและหากการบริการโดยใช้คุณลักษณะที่เป็นแกนและคุณลักษณะที่อยู่รอบนอกถี่มากขึ้น แสดงว่าคุณลักษณะทั้งสองเริ่มมีความสำคัญมากขึ้น

Ckakupani (1998) เสนอว่าการประเมินคุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จากมิติในด้านความไว้วางใจได้ของบริการ การสนับสนุน ที่มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

Evan and Lindsay (1999) เสนอว่าการประเมินคุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จากระยะเวลาในการให้บริการ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของการบริการ ความสุภาพของผู้ให้บริการ ความสม่ำเสมอของการบริการ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ความถูกต้องของบริการ และการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

Frost and Kumar (2000) เสนอว่าการประเมินคุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จากคุณภาพการบริการจากภายในหรือ Internal Service Quality โดยใช้แนวคิดการประเมินช่องว่างจากการรับรู้และความคาดหวังในมิติที่ผู้รับบริการภายใน ลูกค้าภายใน (Internal Customers) หรือพนักงานส่วนหน้า (front-line staff) ให้มีความสำคัญ เปรียบเทียบกับการบริการที่ผู้ให้บริการที่อยู่ภายใน (Internal Suppliers) หรือพนักงานส่วนสนับสนุน (Support Staff) ส่งมอบบริการ

ผลจากการประเมินคุณภาพการบริการจากภายในทำให้ทราบถึงช่องว่างของการบริการซึ่งประกอบด้วย ช่องว่างของการบริการภายในที่ 1 แสดงถึงความแตกต่างในการรับรู้ของพนักงานส่วนสนับสนุนเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานส่วนหน้าซึ่งเป็นลูกค้าภายใน ในส่วนของช่องว่างของการบริการภายในที่ 2 เป็นความแตกต่างที่สำคัญระหว่างคุณภาพการบริการและผลการส่งมอบบริการ หรืออีกนัยหนึ่งคือช่องว่างของผลงานของการบริการลูกค้าภายใน สำหรับช่องว่างของการบริการภายในที่ 3 เน้นที่พนักงานส่วนหน้าโดยช่องว่างนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของพนักงานส่วนหน้าและการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนสนับสนุน

Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers and Jones (2001) ได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล โดยพัฒนาจากแนวคิดทางทฤษฎี (Theoretical Dimension) ของ The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization หรือ JCAHO The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (1996) เสนอมิติที่ประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ผลของการบริการ ความเหมาะสมในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการ การดูแล เอาใจใส่ ความปลอดภัย ความต่อเนื่องในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการ ระยะเวลาที่ให้บริการและความพร้อมในการให้บริการ ในการศึกษามิติของคุณภาพการบริการเชิงประจักษ์ (Empirical Dimension) ของ Sower et al. ได้ข้อค้นพบว่าการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลนั้นสามารถประเมินได้จากเครื่องมือการประเมินคุณลักษณะด้านคุณภาพที่สำคัญของโรงพยาบาลหรือ Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) ซึ่งครอบคลุมมิติในด้านการดูแลและเอาใจใส่ ประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการบริการ ความเหมาะสมในการให้บริการ สารสนเทศ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในด้านบริการ

ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการในบริบทของโรงพยาบาลพบว่ามีงานวิจัยทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ดังนี้

Shemwell and Yavas (1999) ได้ศึกษาถึงมิติของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล โดยพัฒนาแบบสอบถามในการประเมินคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลและเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการโรงพยาบาลที่อยู่ในชุมชนต่างๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 218 คน ผู้วิจัยใช้สถิติ

ในการวิจัย คือ Confirmatory Factor Analysis (CFA) ผลการวิจัยสามารถสรุปถึงมิติของคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลได้ 3 มิติ คือ คุณสมบัติเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ ความสะดวกและประสบการณ์หรือความประทับใจที่ผู้รับบริการได้รับ

Bhatia and Cleland (2004) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐกับโรงพยาบาลภาคเอกชนที่ให้บริการผู้ป่วยนอกพิเศษในรัฐ Karnataka ประเทศอินเดีย ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลโดยการใช้ผู้สังเกตที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐ จำนวน 25 คน และผู้สังเกตที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาคเอกชน จำนวน 18 คน ทำการสังเกตการณ์การให้บริการเป็นระยะเวลา 5 วัน รวมจำนวนการสังเกตการณ์จากผู้รับบริการของภาครัฐ 650 ราย และ ผู้รับบริการของภาครัฐ 451 ราย ผลการศึกษาพบว่า การให้คำอธิบายและการรักษาความลับของผู้รับบริการจากโรงพยาบาลภาครัฐมีสูงกว่าภาคเอกชน สำหรับค่าใช้จ่ายในการรักษาของโรงพยาบาลภาคเอกชนจะสูงกว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาของโรงพยาบาลภาครัฐ บุคลากรที่ดูแลผู้ป่วยทั้งในโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนมีการสื่อสารกับผู้ป่วยในระดับใกล้เคียงกัน ในส่วนของคุณภาพการบริการโดยรวมของโรงพยาบาลภาครัฐจะอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของโรงพยาบาลภาคเอกชน

Sivabrovornvatana (2005a) ได้พัฒนาแบบประเมินมิติคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยได้นำเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL และคุณลักษณะด้านคุณภาพที่สำคัญของโรงพยาบาลหรือ Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) มาทำการวิจัยแบบผสมทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อทดสอบความตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของการประเมินมิติคุณภาพการบริการที่เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในประเทศไทย โดยในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกถึงมิติด้านคุณภาพการบริการจากมุมมองของบุคลากรทางการแพทย์และผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 5 แห่งในมุมมองของผู้ให้บริการ (Service Providers Perception) และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงมิติด้านคุณภาพการบริการจากมุมมองของผู้รับบริการ (Customers Perception) ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่ามิติคุณภาพการบริการในบริบทของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 การเปรียบเทียบมิติคุณภาพการบริการในบริบทของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาล
ภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มิติคุณภาพการบริการ	คุณภาพการบริการในมุมมอง ของผู้ให้บริการ	คุณภาพการบริการในมุมมอง ของผู้รับบริการ
ความสม่ำเสมอ (Reliability)	-ภาวะผู้นำ -คำมั่นสัญญา -ระยะเวลาที่สั้น	-ระยะเวลาที่สั้น
ความสามารถในการ ตอบสนอง (Responsiveness)	-ความสะดวกและความพร้อมในการ บริการ -ความเต็มใจในการบริการ -การตอบสนองต่อความต้องการที่ รวดเร็ว	-ความสะดวกและความพร้อมในการ บริการ -ความเต็มใจในการบริการ -การตอบสนองต่อความต้องการที่ รวดเร็ว
ความน่าเชื่อถือ (Assurances)	-ความสามารถในการปฏิบัติงาน -ประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร -ความชำนาญในการรักษา -ระบบการบริหารคุณภาพ -ราคาของการบริการที่เหมาะสม	-ความสามารถในการปฏิบัติงาน -ประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร -ความชำนาญในการรักษา -ราคาของการบริการที่เหมาะสม
ความเข้าใจ (Empathy)	-การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ -มนุษยสัมพันธ์ -จิตวิทยาในการบริการ -วัฒนธรรม	-การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ -มนุษยสัมพันธ์
สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)	-สภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย -เทคโนโลยีที่ทันสมัย -ระบบปฏิบัติการ -ระบบสารสนเทศ -นวัตกรรมของบุคลากร	-สภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย -เทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากมิติคุณภาพการบริการผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นแบบสอบถามโดยพิจารณาข้อคำถาม
ต่างๆประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation) ซึ่ง
ครอบคลุมถึงการดูแลและเอาใจใส่ ประสิทธิภาพและความต่อเนื่องในการบริการ ความเหมาะสมใน
การให้บริการ สารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งนี้เพื่อให้มีมิติของคุณภาพการบริการที่
เหมาะกับบริบทของโรงพยาบาลในประเทศไทยและนำไปทำการศึกษานำร่อง (Pilot Study) เพื่อ

ตรวจสอบความตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของการประเมินมิตินคุณภาพการบริการที่เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในประเทศไทย จากผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาใน 6 โรงพยาบาล ซึ่งมีขนาดหรือจำนวนเตียงของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน ผู้ให้บริการดังกล่าวประกอบด้วยนักวิชาการ แพทย์ พยาบาล บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพ และบุคลากรสายสนับสนุน ใน 5 ฝ่ายงาน จำนวน 60 คน นอกจากนี้ยังเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 190 คน จากนั้นนำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ Factor Analysis ผลจากการศึกษาพบว่ามิตินในการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจะประกอบด้วย ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการความเหมาะสมของการบริการประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการการให้ข้อมูลและสารสนเทศและความประทับใจในการบริการ ซึ่งมีค่าความเชื่อถือได้ถึงร้อยละ 82 – 89

Nilubon Sivabrovornvatana (2005b) ได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในมุมมอง (Viewpoint) ของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มแพทย์ พยาบาล ผู้บริหารระบบคุณภาพในโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชน จำนวน 6 แห่ง ที่มีขนาดหรือจำนวนเตียงของโรงพยาบาลที่ต่างกัน เปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการของโรงพยาบาลทั้ง 6 แห่ง โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกถึงมิตินคุณภาพการบริการจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญดังที่กล่าวถึงในข้างต้น ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในบริบทของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 การเปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพการบริการในบริบทของโรงพยาบาลในมุมมองของ แพทย์พยาบาล ผู้บริหารระบบคุณภาพใน โรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน และผู้รับบริการ

ผู้บริหารระบบคุณภาพใน โรงพยาบาล	แพทย์	พยาบาล	ผู้รับบริการ
<ul style="list-style-type: none"> -ระยะเวลาในการบริการ -การตอบสนองที่รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> -ความรวดเร็วในการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -ความรวดเร็วในการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -ความรวดเร็วในการบริการ -ระดับในการตอบสนองความต้องการหรือข้อร้องเรียน -การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
<ul style="list-style-type: none"> -ความเชี่ยวชาญในการรักษา -มนุษยสัมพันธ์ -การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ -ความสะอาด -การบริการที่ได้มาตรฐาน -การรับรองคุณภาพ -นวัตกรรม -วัฒนธรรม -ราคาค่าบริการที่เหมาะสม -ประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร -ขนาดของโรงพยาบาล 	<ul style="list-style-type: none"> -ความเชี่ยวชาญในการรักษา -ความเต็มใจในการให้บริการ -การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ -เทคโนโลยีที่ทันสมัย -คำมั่นสัญญา -วัฒนธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> -ความเชี่ยวชาญในการรักษา -การดูแลเอาใจใส่ -มนุษยสัมพันธ์ -จิตวิทยาในการบริการ -ระบบปฏิบัติการ -บุคลากรที่มีความรู้ด้านสารสนเทศ -สภาพแวดล้อมที่สะอาดปลอดภัย -ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> -ความสามารถและความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ -ความเต็มใจในการให้บริการ -สัมพันธภาพ -โมติเวชันของผู้ให้บริการ -ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ -เทคโนโลยีที่ทันสมัย -สภาพแวดล้อมที่สะอาดปลอดภัย -ความร่วมมือกับภาครัฐ -ราคาค่าบริการที่เหมาะสม -สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล -ขนาดของโรงพยาบาล

Taner and Antony (2006) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง การรับรู้ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในมิติคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลภาครัฐกับโรงพยาบาลเอกชนในประเทศตุรกี โดยผู้วิจัยได้นำเครื่องมือประเมิน คุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อ ประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศตุรกี มิติในการประเมินคุณภาพการบริการที่ ได้จากการพัฒนาประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความสม่ำเสมอ (Reliability) ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Assurances) และความเข้าอก เข้าใจ (Empathy) และนำแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐและ โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีการความคาดหวังใน คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนทั้ง 5 มิติในระดับที่สูง ส่วนการรับรู้ถึง คุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติ ที่ได้รับจากการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจะอยู่ในระดับที่ สูงกว่าภาครัฐ ในส่วนของความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในมิติ คุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติของโรงพยาบาลภาครัฐกับโรงพยาบาลเอกชนนั้นจะพบว่ามิติใน การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนบางมิติ เช่นความสามารถในการ ตอบสนอง (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Assurances) และความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) มีค่า ทางบวกจึงอาจกล่าวได้ว่าโรงพยาบาลเอกชนนั้นต้องให้ความสำคัญกับการบริการเหมือนกับการ บริการของโรงแรม ในส่วนของความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวัง โรงพยาบาลเอกชนที่มีค่าสูงมากหรือผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับบริการในระดับต่ำแต่มีความ คาดหวังที่จะได้รับการบริการในระดับสูง คือ ความพร้อมของสถานที่จอดรถ แต่มีความแตกต่าง หรือช่องว่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังต่ำหรือผู้รับบริการรับรู้ว่าได้รับบริการในระดับสูงแต่ มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการในระดับต่ำในเรื่องของการให้ความเคารพและการรักษา ความลับของผู้รับบริการ ในส่วนของโรงพยาบาลภาครัฐความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ กับความคาดหวังที่มีค่าสูงมากคือระยะเวลารอคอย แต่มีความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ กับความคาดหวังต่ำในเรื่องความรู้ของแพทย์ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการของแพทย์ พยาบาลและบริการอื่นๆของ โรงพยาบาลเอกชนสูงกว่าโรงพยาบาลภาครัฐ ส่วนสิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐคือแพทย์ และราคาที่มีความเหมาะสม

Nafis (2007) ได้พัฒนาแบบประเมินคุณภาพการบริการเพื่อใช้ในการศึกษาถึงความพึง พอใจของผู้ใช้บริการชาวบังคลาเทศต่อคุณภาพการบริการ โรงพยาบาล โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ และโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจาก

โดยการประยุกต์แบบประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจากงานวิจัยในอดีตของ Sadiq (2003) ที่ศึกษาถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศมาเลเซีย และงานวิจัยของ Andaleeb (2007) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในระบบบริการสุขภาพของบังคลาเทศ (อ้างถึงใน Nafis, 2007) จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นซึ่งมีมิติคุณภาพการบริการอันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Reliability) ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Assurances) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) การสื่อสาร (Communication) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) กระบวนการบริการ (Process Feature) ราคาค่าบริการ (Cost) การเข้าถึง (Access) การบริการด้านเอกสาร (Billing Service) และผลของการรักษา (Treatment Outcome) ไปตรวจสอบความตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญและผู้อำนวยการด้านการตลาดของโรงพยาบาล และนำไปทำการศึกษาเบื้องต้น โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการชาวบังคลาเทศ จำนวน 30 คน เพื่อศึกษาถึงความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ ผลจากการศึกษาพบว่าเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมีค่า Cronbach's Coefficient Alpha Analysis เท่ากับ 0.653 – 0.858

พนิดา ค่าย (2538), สกาวดี ดวงเด่น (2538), วรรณดี ภูทอง (2539), พัทรี ทองแผ่ (2540), อรชร อาษาฤทธิ์ (2541), พนิดา คามาพงษ์ และคณะ (2541) และสุภาวดี วรชิ่ง (2542) (อ้างถึงใน ชัชวาลย์ จิระเกียรติ, 2548) ได้นำเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้พัฒนาขึ้นมาประยุกต์ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ประกอบด้วย ความเชื่อถือ ใจกว้างใจได้และความปลอดภัยในการให้บริการ การให้บริการดูแลรักษาพยาบาล ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ การสอนให้ความรู้และการให้คำปรึกษาแนะนำ

ชัชวาลย์ จิระเกียรติ (2548) ได้นำแบบประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่ อรชร อาษาฤทธิ์ (2541) พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้มาปรับใช้ในการศึกษาผลการปฏิบัติงานของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากโรงแรมเป็นในภาคบริการที่สามารถนำแนวคิดด้านต่างๆ ที่ใช้กับโรงพยาบาลประยุกต์ใช้ได้ ทั้งนี้ หากเปรียบเทียบลูกค้าของโรงแรมก็เปรียบได้กับคนไข้ของโรงพยาบาลที่ต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งโรงพยาบาลและโรงแรมต่างเป็นภาคบริการที่สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดต่างๆ ร่วมกันได้ (Desombre & Eccles, 1998) นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความยึดมั่นผูกพันต่อของพนักงานที่มีต่อมิติคุณภาพการบริการของพนักงานซึ่งประกอบด้วยความเชื่อถือได้ ใจกว้างใจได้ และความปลอดภัยในการใช้

บริการ การให้บริการดูแลผู้รับบริการ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร จริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ การสอน ให้ความรู้และคำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งผลจากคุณภาพการบริการของพนักงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลด้วยตัวเองจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมมากกว่า 1 ปีขึ้นไปของโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยและเป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง โรงแรมชั้นหนึ่งและโรงแรมมาตรฐาน จำนวน 31 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งพนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลัง ทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ จำนวน 890 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ Pearson Correlation Coefficient, Simple Regression, Multiple Regression ผลจากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารและความยึดมั่นผูกพันต่อของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำของผู้บริหารและคุณภาพการบริการของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ความยึดมั่นผูกพันต่อของพนักงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานในระดับสูง และความยึดมั่นผูกพันต่อของพนักงานสามารถที่จะพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมได้มากถึงร้อยละ 64.1

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศดังกล่าวถึงข้างต้นจะเห็นได้ว่ามุมมองการประเมินมิติคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่จะมีความใกล้เคียงกัน

ทั้งนี้ ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น สามารถประเมินได้จากการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ (Robbins and Coulter, 2005 : 502) และในการศึกษาคุณภาพการบริการอาจดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้ให้บริการ แต่จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีงานวิจัยบางเรื่องที่รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้บริการเพียงกลุ่มเดียว เช่น งานวิจัยของ Mukherjee and Malhotra (2006, p.453) ทั้งนี้อาจอนุมานได้ว่า ในการประเมินคุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จากมุมมองของผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษานักวิชาการและนักวิจัยชาวต่างประเทศหลายท่าน เช่น Mangold, Glynn, Babakus, and Emin (1991), Zeithaml, Schneider, and Bowen (1995), Berry and Parasuraman (1996), Cui, Lewis, and Dong (2004) และงานวิจัยของนักวิชาการในประเทศไทย เช่น งานวิจัยของ ชัชชัตย์ จิระเกียรติ (2548) รวมทั้งงานวิจัยเรื่องอิทธิพลของระบบที่เลี้ยงผ่านตัวแปรอิงฐานของงานที่มีต่อคุณภาพการบริการและความภักดีต่อองค์กร : การศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาล

เอกชน ของ พิมพ์ประกาย อมรกิจภิญญา (2551) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การประเมินคุณภาพการบริการจึงสามารถประเมินได้จากมุมมองของผู้ให้บริการ

2.3.3 การสังเคราะห์มิติของคุณภาพการบริการ

จากทัศนะของนักวิชาการทั้งในต่างประเทศและภายในประเทศที่ได้นำเสนอถึงการประเมินถึงคุณภาพการบริการจากมิติต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบในตารางเพื่อเป็นแนวทางที่จะสังเคราะห์เป็นมิติของคุณภาพการบริการที่จะใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 วิเคราะห์เปรียบเทียบมิติของคุณภาพการบริการ

สรุปมิติของ คุณภาพการบริการ		นักวิชาการ								
		Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988; 1994a; 1994b)	Coddington (1987)	Haywood - Farmer (1988)	Babakus and Boller (1992) และ Cronin and Taylor (1992; 1994)	Oliver (1993) และ Spreng and Mackoy (1996)	Philip and Hazlett (1997)	Evan and Lindsay (1999)	Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001)	Nilubon Sivabrovnvatana (2005)
		มิติและตัวแบบหรือโมเดลที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ								
		SERVQUAL	Coddington and MooreDimensions	Haywood - Farmer Dimensions	SERVPERF	Model of perceived service quality and satisfaction	Privotal – Core - Peripheral attribute	Evan and Lindsay Dimensions	Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH)	Nilubon Sivabrovnvatana Dimensions
ความเอาใจใส่และ การดูแลผู้รับบริการ	-ความน่าเชื่อถือ	-การดูแล -ความอบอุ่นใจ	-กระบวนการ และ พฤติกรรม ของ ผู้ปฏิบัติงาน -ความเป็นมืออาชีพ	-ความน่าเชื่อถือ	-ความใส่ใจที่จะรับฟัง คำถาม -ความสนใจเกี่ยวกับ ชีวิตของผู้รับบริการ -ความเป็นมืออาชีพ	-กระบวนการ		-การดูแลและเอาใจใส่	-ความเอาใจใส่และการ ดูแลผู้รับบริการ	
ความเหมาะสมของ การบริการ	-สิ่งที่สัมผัสได้	-บุคลากร ทาง การแพทย์ -อุปกรณ์ และ เทคโนโลยี -การบริการพิเศษ	-สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	-สิ่งที่สัมผัสได้	-การให้คำปรึกษา			-ความเหมาะสมในการ ให้บริการ	-ความเหมาะสมของ การบริการ	

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

นักวิชาการ									
สรุปลักษณะของ	Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988; 1994a; 1994b)	Coddington (1987)	Haywood - Farmer (1988)	Babakus and Boller (1992) และ Cronin and Taylor (1992; 1994)	Oliver (1993) และ Spreng and Mackoy (1996)	Philip and Hazlett (1997)	Evan and Lindsay (1999)	Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001)	Nilubon Sivabrovornvatana (2005)
คุณภาพการบริการ	มิติและตัวแบบหรือโมเดลที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ								
	SERVQUAL	Coddington and Moore Dimensions	Haywood - Farmer Dimensions	SERVPERF	Model of perceived service quality and satisfaction	Privotal - Core - Peripheral attribute	Evan and Lindsay Dimensions	Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH)	Nilubon Sivabrovornvatana Dimensions
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ	-ความสม่ำเสมอ -ความสามารถในการตอบสนอง	-ผลลัพธ์ของการบริการ -ความพร้อมในการให้บริการ		-ความสม่ำเสมอ -ความสามารถในการตอบสนอง	-ความสม่ำเสมอ -ความสะดวกในการนัดหมาย	-บริการขั้นสุดท้ายหรือผลผลิตที่ส่งมอบ	-ความสม่ำเสมอของการบริการ -การตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ -ความสะดวกในการเข้ารับบริการ -ระยะเวลาในการให้บริการ -ความถูกต้องของบริการ	-ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ -ประสิทธิผลและความต่อเนื่องในการบริการ	-ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ
การให้ข้อมูลและสารสนเทศ					-การให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน			-สารสนเทศ	-การให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

นักวิชาการ										
สรุปมิติของ คุณภาพการบริการ	Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988; 1994a; 1994b)	Coddington (1987)	Haywood - Farmer (1988)	Babakus and Boller (1992) และ Cronin and Taylor (1992; 1994)	Oliver (1993) และ Spreng and Mackoy (1996)	Philip and Hazlett (1997)	Evan and Lindsay (1999)	Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001)	Nilubon Sivabrovornvatana (2005)	
	มิติและตัวแบบหรือโมเดลที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ									
	SERVQUAL	Coddington and MooreDimensions	Haywood - Farmer Dimensions	SERVPERF	Model of perceived service quality and satisfaction	Privotal – Core - Peripheral attribute	Evan and Lindsay Dimensions	Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH)	Nilubon Sivabrovornvatana Dimensions	
การให้ข้อมูลและ สารสนเทศ					-การให้คำปรึกษา และ ความช่วยเหลือใน ระยะยาว					
ความประทับใจใน การบริการ	-ความซื่ออกเข้าใจ			-ความซื่ออกเข้าใจ	-ความเป็นมิตรของ บุคลากรผู้ให้บริการ	-บุคลากรผู้ให้บริการ	-ความสุภาพของผู้ ให้บริการ		-ความประทับใจใน การบริการ	

จากตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์ สรุปมิติของคุณภาพการบริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือสามารถจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีมิติของคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยใช้คุณลักษณะด้านคุณภาพที่สำคัญของโรงพยาบาลหรือ Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals หรือ KQCAH (Sower et al., 2001 และ Sivabrovnvatana, 2005a) เป็นหลัก เนื่องจากการเลือกเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการที่เหมาะสมทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ นั้น Buttle (1996, pp.10 - 11) กล่าวว่ามิติในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ไม่มีตัวแบบหรือ โมเดลใดที่มีมิติของคุณภาพการบริการที่เป็นสากล (Universals) อีกทั้งตัวแบบหรือโมเดลต่าง ๆ นั้นต่างมีจุดอ่อนและข้อจำกัด เช่น การขาดการศึกษาในเชิงประจักษ์ในบริบทที่ต้องการนำตัวแบบหรือโมเดลนั้นๆ ไปใช้วิจัยและใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติ (Seth & Deshmukh, 2005, pp.935 - 938)

ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่ามิติที่จะใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่มีความเหมาะสมจึงขึ้นอยู่กับบริบทที่จะนำไปศึกษาเป็นสำคัญ สำหรับบริบทของภาคบริการโดยเฉพาะโรงพยาบาลนั้น คุณลักษณะด้านคุณภาพที่สำคัญของโรงพยาบาล หรือ KQCAH เป็นเครื่องมือที่มีค่าความเชื่อถือได้สูงถึงร้อยละ 87 - 97 เมื่อเทียบกับตัวแบบหรือ โมเดล และมิติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการอื่นๆ (Ladhari, 2008, p.71) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึง ใช้ KQCAH ซึ่งมีการพัฒนาโดย Sivabrovnvatana (2005) ซึ่งพัฒนามิติที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการให้มีความเหมาะสมกับการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในบริบทของโรงพยาบาลทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในประเทศไทยซึ่งเป็นบริบทเดียวกันกับบริบทที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

โดยมิติของการประเมินคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วยในการวิจัย ประกอบด้วย

1) ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการด้วยกระบวนการและพฤติกรรมที่มีความน่าเชื่อถือเช่น การรับฟังคำถามดูแลความเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างมีอาชีพ เพื่อสร้างความอบอุ่นใจ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; 1994a; 1994b; Coddington, 1987; Haywood - Farmer, 1988; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992; 1994; Oliver, 1993; Spreng & Mackoy, 1996; Philip & Hazlett, 1997; Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, & Jones, 2001; Sivabrovnvatana, 2005)

2) ความเหมาะสมของการบริการทั้งในส่วนของการให้คำปรึกษา การจัดบุคลากรทางการแพทย์อุปกรณ์ และเทคโนโลยีการบริการพิเศษสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ที่ผู้รับบริการสัมผัสได้โดยปราศสัมผัส (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; 1994a; 1994b; Coddington, 1987; Haywood - Farmer, 1988; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992; 1994; Oliver, 1993; Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, & Jones, 2001; Sivabrovnvatana, 2005)

3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการซึ่งครอบคลุมถึงความสะดวกในการนัดหมายการเข้ารับบริการความพร้อมในการให้บริการความสามารถในการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ความสม่ำเสมอความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของบริการขั้นสุดหรือผลผลิตและผลลัพธ์ที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; 1994a; 1994b; Coddington, 1987; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992; 1994; Oliver, 1993; Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, & Jones, 2001; Sivabrovnvatana, 2005)

4) การให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน และการให้คำปรึกษาความช่วยเหลือในระยะเวลาแก่ผู้รับบริการ (Oliver, 1993; Sivabrovnvatana, 2005)

5) ความประทับใจในการบริการด้วยการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและเข้าใจเข้าใจผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; 1994a; 1994b; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992; 1994; Oliver, 1993; Sower; Sivabrovnvatana, 2005)

2.4 ผลกระทบของคุณลักษณะขององค์กรต่อการบริหารงาน

ในหัวข้อนี้จะอธิบายถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของคุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคือขนาดและประเภทขององค์กร เนื่องจากองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะนำมาซึ่งความได้เปรียบของทรัพยากร (Resource Advantage) อันได้แก่ความประหยัดจากขนาดซึ่งทำให้มีต้นทุนในการผลิตหรือบริการที่ต่ำลง แต่หากมีขนาดใหญ่มากขึ้นก็จะมีลักษณะขององค์กรที่เป็นแบบราชการและต้องมีการแบ่งงานย่อย เพิ่มลำดับชั้นของการบริหารให้มากขึ้นเพื่อให้ขนาดของการควบคุม (Span of Control) แคบลง อีกทั้งยังมีการเพิ่มกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลอันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านทรัพยากร เวลา และความรู้ที่ต้องนำมาใช้ในองค์กรหรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าที่มีขนาดต่างกัน จะทำให้นั้นมีลักษณะ รวมถึงโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกันด้วย โดยองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีลักษณะของราชการแบบเครื่องจักร (Machine Bureaucracy) โครงสร้างของจะเป็นแบบเป็นทางการทำให้เกิดความซับซ้อนของการควบคุมมากกว่าองค์กรที่มีลักษณะของแบบสิ่งมีชีวิต (Organic) ที่ให้ความสำคัญกับการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (Gulick, & Urwick, 1969, p.7; ทิพยวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547, p.90)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับผลกระทบของคุณลักษณะของการบริหารงาน พบว่านักวิชาการอีกหลายท่านที่ให้ความสนใจ และได้ทำการศึกษาถึงคุณลักษณะที่สำคัญของคือขนาดและประเภทขององค์กร เช่น Burn and Stalker (1961) Woodward (1965) Lawrence and Lorsch (1967) James (2000) ได้ศึกษาถึงการนำแนวคิดทางการจัดการไปสู่การ

ปฏิบัติ ผลจากการศึกษาพบว่าขนาด และการออกแบบขององค์กรมีผลต่อการใช้ระบบหรือเครื่องมือทางการจัดการในองค์กร

Terziovski and Samson (2000) ศึกษาพบว่าขนาดขององค์กรมีผลกระทบต่อผลการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งหรือ Total Quality Management (TQM) มาใช้ในทางปฏิบัติ โดยองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีระดับความสำเร็จในการนำ TQM มาใช้ในทางปฏิบัติสูง สอดคล้องกับ Kunst and Lemmink (2000) ทำการศึกษาถึงการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งหรือ Total Quality Management (TQM) มาใช้ในทางปฏิบัติและผลกระทบของ TQM ต่อผลการดำเนินงาน ในบริบทของโรงพยาบาล ผลจากการศึกษาพบว่าการนำ TQM มาใช้มีผลต่อผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Dass (2000) กล่าวว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีทรัพยากรที่สร้างความสามารถในการบริการและมีผลการดำเนินงานสูงกว่าองค์กรขนาดเล็ก ส่วน Bates, Bates, and Johnston (2003) พบว่าขนาดขององค์กรมีผลต่อผลการดำเนินงานของ ในขณะที่ Ali (2004) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างขนาดขององค์กรกับผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะปริมาณและการเพิ่มขึ้นของปริมาณการส่งออกขององค์กร ผลจากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขนาดขององค์กรกับผลการดำเนินงาน ขณะที่ Inmyxai, Kimbara, and Takahashi (n.d.) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของทรัพยากรที่สามารถจับต้องได้ และทรัพยากรที่ไม่สามารถจับต้องได้ขององค์กรต่อผลการดำเนินงาน ผลการศึกษาพบว่า ขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน จะมีผลกระทบของทรัพยากรที่สามารถจับต้องได้ และทรัพยากรที่ไม่สามารถจับต้องได้ ขององค์กรต่อผลการดำเนินงานที่แตกต่างกันด้วย

Rhodes, Hung, Lok, Lien, and Wu (2008) ศึกษาพบว่าโครงสร้างที่ยืดหยุ่น (Flexible Structure and Design) มีผลต่อการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายโอนความรู้ภายในองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยในการขับเคลื่อนความพร้อมในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในองค์กร

Inmyxai, Kimbara, and Takahashi (n.d.) ศึกษาพบว่าในภาคบริการ และภาคการค้าจะมีระดับผลกระทบของทรัพยากรที่สามารถจับต้องได้และทรัพยากรที่ไม่สามารถจับต้องได้ของต่อผลการดำเนินงานสูง ในขณะที่ในภาคการผลิตนั้นทรัพยากรที่สามารถจับต้องได้และทรัพยากรที่ไม่สามารถจับต้องได้ขององค์กรไม่มีผลต่อผลการดำเนินงานของ ขณะที่ Sujitparapitaya (2000) ได้ศึกษาถึงการนำระบบการจัดการคลังข้อมูลมาใช้ในทางปฏิบัติ พบว่าที่มีโครงสร้างขององค์กรแบบเป็นทางการจะมีผลต่อการนำระบบการจัดการคลังข้อมูลมาใช้ในระดับสูงกว่าที่มีโครงสร้างแบบไม่เป็นทางการ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการในประเทศไทยอีกหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของและผลกระทบจากคุณลักษณะของต่อผลการปฏิบัติงาน เช่น กิ่งพร ทองใบ (2533) ได้ศึกษาถึง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะของ กับประสิทธิผลของภาครัฐในการบริหารราชการไทย ผลการศึกษาพบว่าความซับซ้อนทาง โครงสร้างองค์กร หรือขนาดขององค์กรซึ่งพิจารณาจากจำนวนของตำแหน่งในสายงาน จำนวนของการแบ่งส่วนงานในมีผลต่อประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร ในขณะที่ จริยญา ปานเจริญ (2547) ศึกษาถึงผลกระทบของลักษณะต่อการนำระบบการจัดการคุณภาพไปใช้ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าองค์กรที่เป็นผู้ผลิตจะมีผลกระทบของระบบการจัดการคุณภาพที่ใช้กับผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการคุณภาพแตกต่างจากองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวพบว่า คุณลักษณะของมีผลกระทบต่อการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นการนำแนวคิดการจัดการสู่การปฏิบัติ การบริหารคุณภาพ รวมถึงผลการดำเนินงานของดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่าลักษณะของที่แตกต่างกันส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน โดยที่มีขนาดองค์กรแตกต่างกัน เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ จะมีรูปแบบความสัมพันธ์ของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนี้คุณลักษณะของในเรื่องประเภทขององค์กรที่แตกต่างกัน เช่นภาครัฐ และภาคเอกชน อาจมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการแตกต่างกันด้วย ซึ่งยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของคุณลักษณะขององค์กรที่มีต่อคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และคุณภาพการบริการ จากงานวิจัยก่อนหน้านี้

จากวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถนำไปกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปร อันจะนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) และสมมติฐานของการวิจัย

2.5 การพัฒนารอบแนวคิดในการศึกษาและสมมติฐานในการวิจัย

2.5.1 การพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ทั้งจากนักวิชาการและนักปฏิบัติ เนื่องจากเป็นแหล่งที่สร้างความสามารถในการแข่งขัน องค์กรหลายองค์กรบรรจุแนวคิดนี้เป็นกลยุทธ์ที่ผลักดันให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ กับผลการดำเนินงานขององค์กร (Performance) ซึ่งประกอบด้วยผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินและผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน พบว่าแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลเกี่ยวข้องในทางบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร (Ellinger, Ellinger, Yang, & Howton, 2002) จากการทบทวนงานวิจัยยังพบว่า นอกจากการความสนใจถึงผลของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ กับผลการดำเนินงานทางการเงิน

แล้ว ยังพบว่า ผู้บริหารต่างให้ความสำคัญกับการชี้วัดผลการดำเนินงานในมุมมองที่กว้างขึ้น โดยไม่ได้พิจารณาเฉพาะผลการดำเนินงานที่วัดเป็นตัวเงินซึ่งเป็นข้อมูลในอดีต แต่ให้ความสนใจกับผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้แต่มีความสำคัญต่อและมีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินในอนาคตเช่น ความภักดีของลูกค้า (Anuchit Sirikit, 2002) คุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศซึ่งช่วยสร้างความพึงพอใจ และช่วยสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่ผู้รับบริการ (Andy Neely, 2002, p.149; Creelman & Makhijani, 2005, p.1; Kaplan & Norton, 2006, p.73) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1996) และยุพร ศุทธรัตน์ และคณะ (2549) ซึ่งเสนอว่าคุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการอาจมีผลต่อผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ทั้งผลการดำเนินงานที่สามารถวัดเป็นตัวเงิน และไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ ข้อเสนอดังกล่าว ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการอีกหลายท่าน เช่น Lakhali and Limam (2005) ซึ่งทำการศึกษาดัชนีหรือโมเดลความสัมพันธ์ของคุณภาพกับผลการดำเนินงานทางการเงิน โดยผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน อันได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ และความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ส่วนผลการวิจัยของ Kontoghiorghes, Awbre and Feurig (2005) ซึ่งศึกษาพบว่าคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ เช่นการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

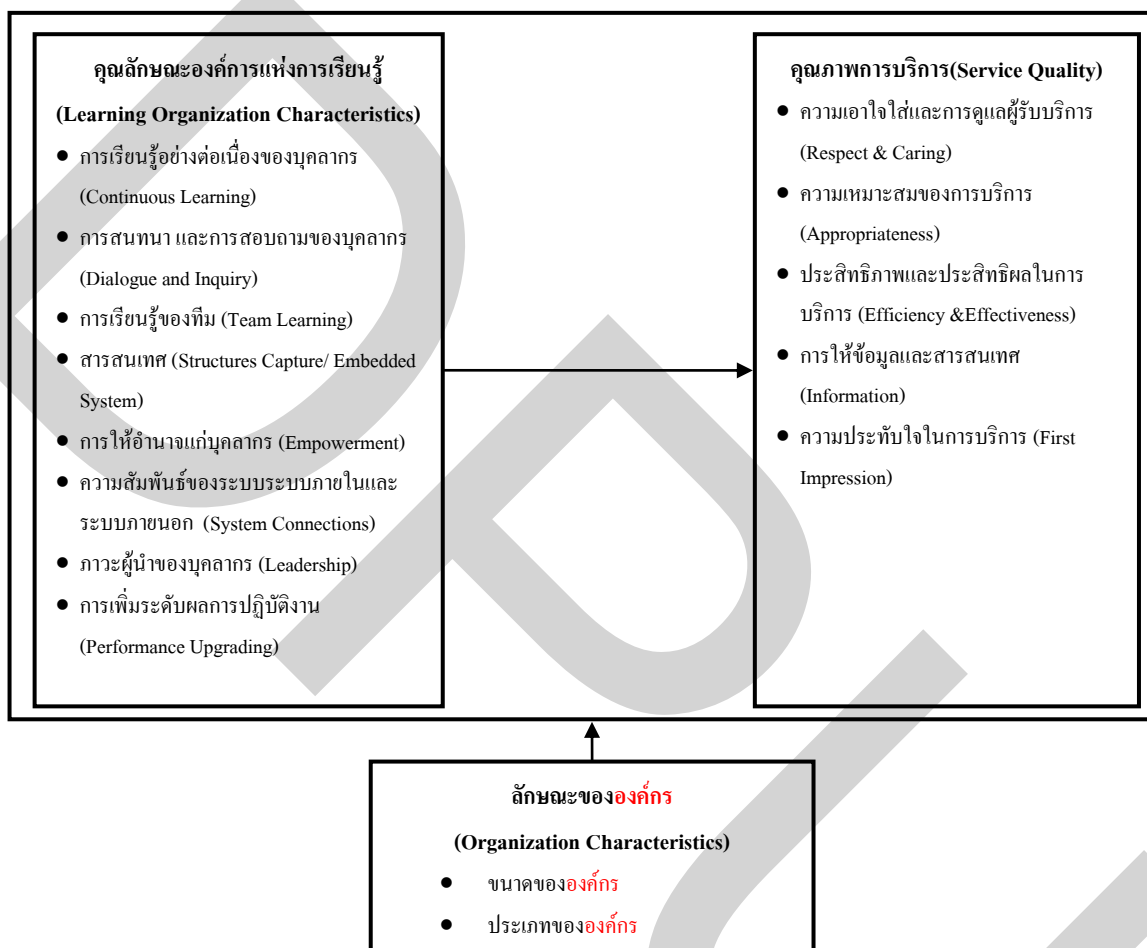
ในส่วนของความเชื่อมโยงขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับมิติด้านคุณภาพนั้น Roberts and Thomson (2008) ได้เสนอข้อเสนอ (Proposition) ว่าแนวคิดและลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในมิติที่เกี่ยวกับกรอบความคิดด้านคุณภาพของบุคลากรภายใน ค่านิยมร่วมและวิสัยทัศน์ร่วมของบุคลากร แรงขับเคลื่อนที่เกิดจากข้อผูกพันของบุคลากร ความร่วมมือของบุคลากร ความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร รวมทั้งการวางแผนและการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ภาวะผู้นำและความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรมีความเชื่อมโยงกับคุณภาพขององค์กรในภาพรวม และจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตที่กล่าวถึงในช่วงต้นจึงอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้อาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ในส่วนของการนำแนวคิดทางการจัดการไปสู่การปฏิบัตินั้นพบว่ามีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ทำการศึกษา วิจัยถึงคุณลักษณะที่สำคัญของคือขนาดและประเภทขององค์กร เช่น Burn and Stalker (1961); Woodward (1965); Lawrence and Lorsch (1967); Wendy James (2000) ซึ่งได้ศึกษาถึงการนำแนวคิดทางการจัดการไปสู่การปฏิบัติ ผลจากการศึกษาพบว่าขนาดและการออกแบบมีผลต่อการใช้ระบบหรือเครื่องมือทางการจัดการ ใน ส่วน Terziowski and Samson (2000) ศึกษาพบว่าขนาดขององค์กรมีผลกระทบต่อการนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในทางปฏิบัติ

สอดคล้องกับ Kunst and Lemmink (2000) ที่พบว่าการนำการบริหารคุณภาพมาใช้ในทางปฏิบัติมีต่อผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะคุณภาพการบริการและสอดคล้องกับ Dass (2000) ซึ่งกล่าวว่าองค์กรที่มีขนาดใหญ่ จะมีทรัพยากรที่สร้างความสามารถในการบริการและมีผลการดำเนินงานสูงกว่าองค์กรขนาดเล็ก ส่วน Ken Bates, Hilary Bates, and Johnston (2003) พบว่าขนาดขององค์กรมีผลต่อผลการดำเนินงานของ ในขณะที่ Inmyxai, Kimbara, and Takahashi (n.d.) เสนอว่าขนาดและประเภทขององค์กร มีผลต่อทรัพยากรที่สามารถจับต้องได้ และทรัพยากรที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งทรัพยากรที่สามารถจับต้องได้ และทรัพยากรที่ไม่สามารถจับต้องได้ขององค์กร มีผลต่อผลการดำเนินงาน จากการทบทวนงานวิจัยในอดีต ที่กล่าวถึงในช่วงต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะขององค์กรมีผลกระทบต่อการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นการนำแนวคิดการจัดการสู่การปฏิบัติ การบริหารคุณภาพ รวมถึงผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่าลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน โดยองค์กรที่มีขนาดแตกต่างกัน เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ จะมีรูปแบบความสัมพันธ์ของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการแตกต่างกันด้วย นอกจากนี้คุณลักษณะขององค์กรในเรื่องประเภทขององค์กรที่แตกต่างกัน เช่น ภาครัฐ และภาคเอกชน อาจมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการแตกต่างกันด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการท่านอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศช่วงต้น ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุ ระหว่าง คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการ โมเดลของผู้วิจัยประกอบด้วยคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Characteristics of Learning Organization) ซึ่งวัดได้จาก ตัวบ่งชี้ 8 ตัวคือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร (Continuous Learning) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร (Dialogue and Inquiry) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) สารสนเทศ (Structures Capture/ Embedded System) การให้อำนาจแก่บุคลากร (Empowerment) ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกองค์กร (System Connections) ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership) การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน (Performance Upgrading) ทั้งนี้คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ยังมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพการบริการซึ่งวัดได้จากตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ (Respect & Caring) ความเหมาะสมของการบริการ (Appropriateness) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ (Efficiency & Effectiveness) การให้ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) และความประทับใจในการบริการ (First Impression) เมื่อนำตัวแปร

ทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการได้ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.5.2 การพัฒนาสมมติฐานในการวิจัย

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดในการศึกษาข้างต้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากงานวิจัยของ Ellinger, Ellinger, Yang, and Howton (2002) และ Kontoghiorghes, Awbre, and Feurig (2005) พบว่าคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินและผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน นอกจากนี้งานวิจัยหลายชิ้นในอดีตพบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงิน และผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน (Zeithaml, Berry, and Parasuraman, 1996; Lakhali & Limam, 2005; ยุรพร สุทธิรัตน์ และคณะ, 2549) นอกจากนี้ Roberts and Thomson (2008) ได้เสนอข้อเสนอมุมมอง (Proposition) ว่าแนวคิดและลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีความเชื่อมโยงกับคุณภาพของในภาพรวมจากตัวอย่างในเชิงประจักษ์ที่กล่าวถึงในข้างต้นจึงอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้อาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตามสมมติฐานที่ 1 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 นอกจากนี้ยังเป็นการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 โดยมีรายละเอียดของสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับคุณภาพการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าคุณลักษณะขององค์กร โดยเฉพาะประเภทขององค์กรมีผลกระทบต่อการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นการนำแนวคิดการจัดการสู่การปฏิบัติรวมถึงผลการดำเนินงานขององค์กร (Burn & Stalker, 1961; Woodward, 1965; Lawrence & Lorsch, 1967; Dass, 2000; James, 2000; Kunst & Lemmink, 2000; Sujitparapitaya, 2000; Terziovski & Samson, 2000; Bates, Bates & Johnston, 2003; Ali, 2004; Rhodes, Hung, Lok, Lien, & Wu, 2008, Inmyxai, Kimbara, & Takahashi, n.d.) จากการศึกษาในเชิงประจักษ์ข้างต้น จึงอาจเป็นไปได้ว่า ประเภทขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบถึงความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล (Model Form) ตามสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 นอกจากนี้ยังเป็นการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 โดยมีรายละเอียดของสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน

จากการงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า คุณลักษณะของ โดยเฉพาะขนาดขององค์กรมีผลกระทบต่อการบริหารงาน การนำแนวคิดทางการจัดการไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งผลการดำเนินงานขององค์กร (Burn & Stalker, 1961; Woodward, 1965; Lawrence & Lorsch, 1967; Dass, 2000; Inmyxai, Kimbara, & Takahashi, n.d; James, 2000, Kunst & Lemmink, 2000; Terziovski & Samson, 2000; Bates, Bates, & Johnston, 2003) โดยองค์กรที่มีขนาดใหญ่ จะมีทรัพยากรที่สร้างความสามารถในการบริการ และมีผลการดำเนินงานสูงกว่าองค์กรขนาดเล็ก จากการศึกษาในเชิงประจักษ์ข้างต้น จึงอาจเป็นไปได้ว่าขนาดขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบถึงแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล (Model Form) ตามสมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 นอกจากนี้ยังเป็นการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 โดยมีรายละเอียดของสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน

2.6 สรุป

ในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้กล่าวถึงวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมาย พัฒนาการ แนวคิด ตัวแบบหรือโมเดล รวมทั้งคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ 12 ตัวแบบ หรือโมเดลที่มีการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งนี้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ สามารถสังเคราะห์คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 1) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร 2) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร 3) ภาวะผู้นำของบุคลากร 4) การให้อำนาจแก่บุคลากร 5) การเรียนรู้ของทีม 6) ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอกองค์กร 7) สารสนเทศ และคุณลักษณะที่เป็นผลผลิต (Product) หรือ ผลลัพธ์ (Outcome) คือ 8) การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากคุณลักษณะที่เป็นกระบวนการและทำ

ให้มีความสามารถในการแข่งขัน หรือประสิทธิผลของงานที่สูงขึ้น และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังพบว่างานวิจัยเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้โดยเฉพาะในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก นอกจากนี้ยังพบว่า งานวิจัยที่พบในประเทศไทยส่วนใหญ่ จะเป็นงานวิจัยในบริบทของสถาบันการศึกษา ส่วนงานวิจัยในบริบทของโรงพยาบาล จะทำการศึกษาในโรงพยาบาลเฉพาะ การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครเท่านั้น จะเห็นได้ว่าการศึกษเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงพยาบาลในประเทศไทย ซึ่งรวมถึงโรงพยาบาลภาครัฐ และภาคเอกชนในทุกขนาดนั้นยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ กับผลการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในส่วนของผลการดำเนินงานที่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ และผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า คุณภาพการบริการมีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ในขณะที่คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ก็มีผลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่า คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ จะมีผลต่อคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลซึ่งคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ทั้งที่สามารถวัดเป็นตัวเงินและไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังพบว่าการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้ กับผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการในบริบทของโรงพยาบาลในประเทศไทยซึ่งรวมถึงโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชนในทุกขนาดนั้นพบว่ายังไม่มีนักวิชาการท่านใดที่ทำการศึกษาในประเด็นดังกล่าว

ในส่วนของ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอถึงความหมาย และมิติในการประเมินคุณภาพการบริการของนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพการบริการนั้น มีตัวแบบหรือโมเดลที่แตกต่างกันไป ตามบริบทในการศึกษา และการนำไปใช้ประโยชน์อีกทั้งการประเมินคุณภาพการบริการนั้นสามารถประเมินได้ทั้งในมุมมองของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือประเมินจากมุมมองของผู้ให้บริการเนื่องจากมุมมองการประเมินมิติคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่จะมีความใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์มิติของการประเมินคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย 1) ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ 2) ความเหมาะสมของการบริการ 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ 4) การให้ข้อมูลและสารสนเทศและ 5) ความประทับใจในการบริการ นอกจากนี้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังพบว่าคุณภาพการบริการของภาครัฐกับคุณภาพการบริการของภาคเอกชนนั้น

จะมีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่พบงานวิจัยในประเทศไทยที่ทำการศึกษาและประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนในทุกขนาด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของ คุณลักษณะของการบริหารงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวพบว่า คุณลักษณะของ องค์กรมีผลกระทบต่อการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นการนำแนวคิดการจัดการสู่การปฏิบัติ การ บริหารคุณภาพ รวมถึงผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งยังไม่ปรากฏงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ผลกระทบของคุณลักษณะขององค์กรที่มีต่อคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และคุณภาพ การบริการ จากงานวิจัยก่อนหน้านี้

จากการทบทวนและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถนำไปกำหนดโครงสร้าง ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปร อันจะนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) และสมมติฐานของการวิจัยคือสมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับคุณภาพการบริการ สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความ แปรเปลี่ยนของรูปแบบ โมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรแตกต่างกัน และ สมมติฐานที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความ แปรเปลี่ยนของรูปแบบ โมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรแตกต่างกันซึ่งนำไปสู่การ ออกแบบวิธีการวิจัย โดยมีรายละเอียดแสดงในบทที่ 3 ต่อไป

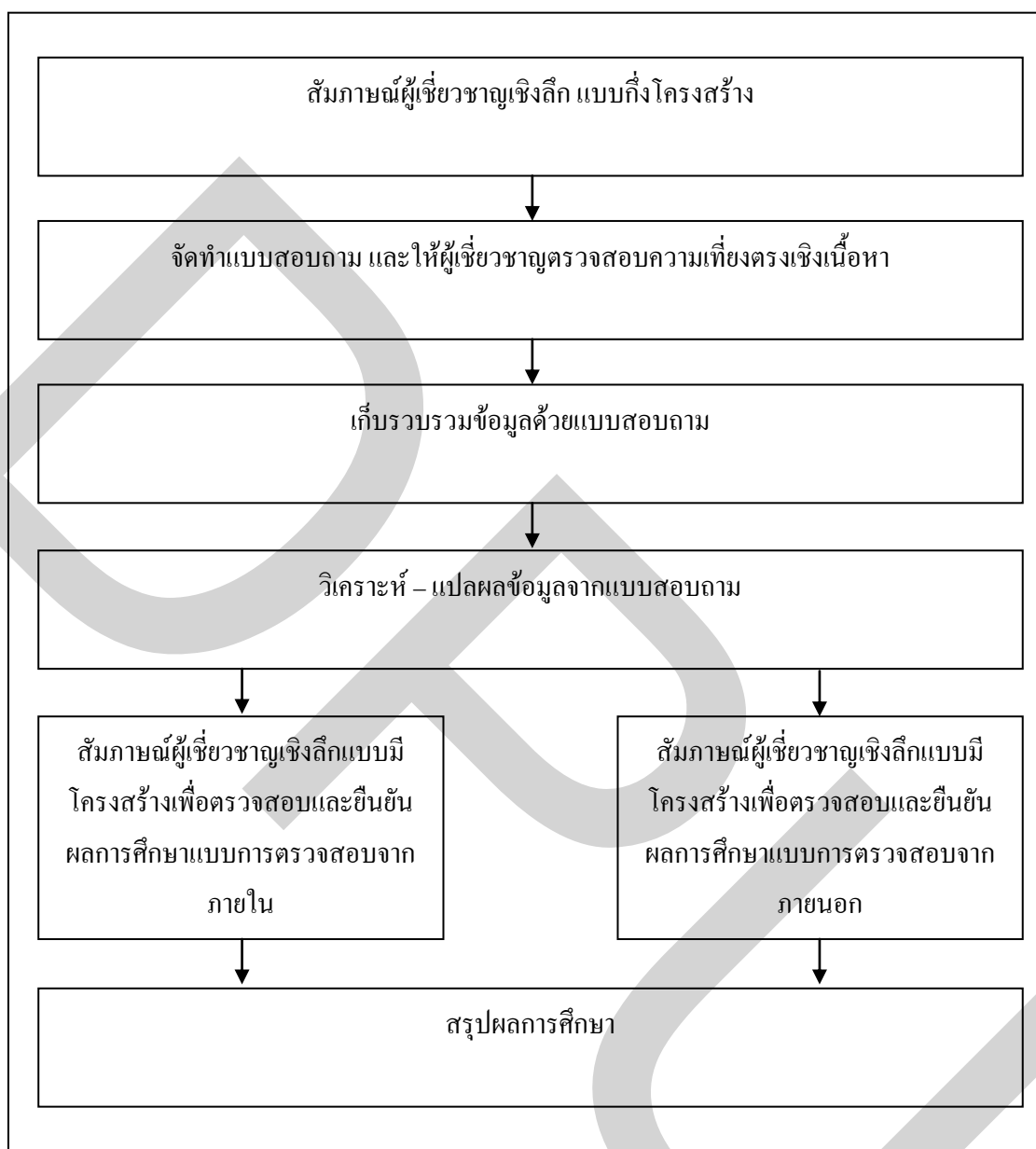
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical Study) หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ของโมเดลสมการ โครงสร้างเชิงเส้น โมเดลสมการ โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling: SEM) หรือโมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structure Relationship Model) หรือโมเดลลิสเรล (LISREL Model) ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอในบทที่ 3 ออกเป็น 10 หัวข้อได้แก่ 1) การออกแบบงานวิจัย 2) โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย 3) สมมติฐานการวิจัย 4) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 5) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 6) วิธีการรวบรวมข้อมูล 7) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 8) การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล 9) การตรวจสอบ ยืนยันผลการวิจัยและ 10) สรุป โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การออกแบบงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การออกแบบงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ตัวแปร และข้อคำถามที่ใช้วัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และผู้วิจัยได้พัฒนาตัวแปรและข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์โดยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวทางของ ชาย โพธิสิตา (2550) และ สุภางค์ จันทวานิช (2551) โดยนำตัวแปรและข้อคำถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาโดยตรง

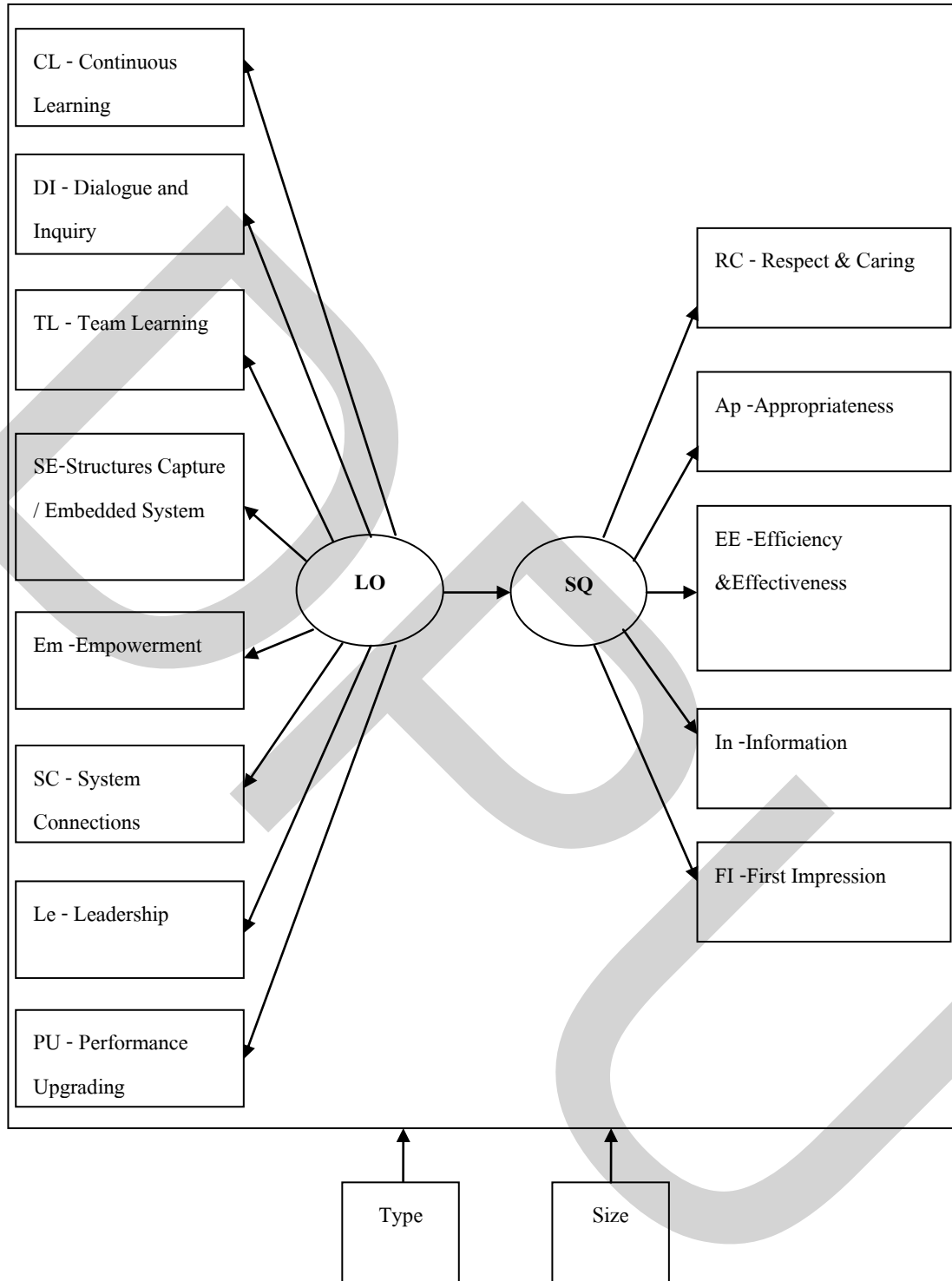
(Key Informants) มีความแตกต่างในลักษณะสำคัญแต่ครอบคลุมความหลากหลายในประชากร ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในระดับบริหาร ระดับปฏิบัติรวมทั้งสิ้น 3 ท่าน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semistructured Interview) โดยใช้รูปแบบของคำถามที่มุ่งความเข้าใจในโครงสร้าง (Structural Questions) เพื่อพัฒนาเครื่องมือให้เกิดความถูกต้อง ตรงประเด็น และความเชื่อถือได้ในการพรรณนาปรากฏการณ์ที่จะศึกษา จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยเทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ หรือ Item – Objective Congruence Index : IOC และนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นให้คณะกรรมการจริยธรรมหลักสูตรคณบดีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจตรวจสอบผลกระทบทางลบในแง่จริยธรรมของแบบสอบถามต่อผู้ตอบแบบสอบถามและโรงพยาบาลผู้ให้ข้อมูล

นำแบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ – แปลผลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลและรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 หลังการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลที่ได้ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) หรือมีแนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าโดยใช้รูปแบบของคำถามที่ต้องการข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Questions) เพื่อจับความหมาย เก็บรายละเอียดเชิงลึก เพื่อตรวจสอบและยืนยันผลการวิจัยแบบการตรวจสอบจากภายใน โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาโดยตรงมีความแตกต่างในลักษณะสำคัญแต่ครอบคลุมความหลากหลายในประชากร ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนขนาดกลางและเล็ก (จำนวนเพียง 1-250 เพียง) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งด้านบริหารและด้านวิชาชีพในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนขนาดใหญ่ (จำนวนเพียงมากกว่า 250 เพียง) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการรวมทั้งสิ้น 4 ท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ตรงประเด็น ครอบคลุมประชากรกลุ่มใหญ่ และนำผลที่ได้จากวิเคราะห์ – แปลผลไปทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก โดยนำผลการวิเคราะห์ไปให้นักวิชาการ 1 ท่าน ที่อยู่ในสายวิชาการอ่านและให้ความเห็นและผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยจัดระเบียบข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลเป็นกลุ่มและนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและการบรรยาย จากนั้นทำการสรุปผลการวิจัยและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการ

วิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า (Triangulation) และนำเสนอข้อมูลสำคัญของการวิจัย รวมทั้งการนำผลที่ได้ไปใช้ในทางปฏิบัติ

3.2 โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถพัฒนากรอบแนวคิด สมมติฐานและกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และคุณภาพการบริการ รวมทั้งทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีตัวแปรคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรคุณภาพการบริการซึ่งเป็นตัวแปรตาม หรือตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ซึ่งมีประเภท ขนาดขององค์กรเป็นตัวแปรกำกับ หรือตัวแปรปรับ (Moderator) โดยโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยแสดงในภาพที่ 3.2 และตารางที่ 3.1



ภาพที่ 3.2 โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

ตารางที่ 3.1 ตัวแปรแฝงตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแทรกซ้อนที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรแฝง	สัญลักษณ์ที่ใช้แทน ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	สัญลักษณ์ที่ใช้แทน ตัวแปรสังเกตได้
คุณลักษณะองค์การแห่ง การเรียนรู้(Learning Organization Characteristics)	LO	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ของบุคลากร (Continuous Learning)	CL
		การสนทนา และการ สอบถามของบุคลากร (Dialogue and Inquiry)	DI
		การเรียนรู้ของทีม (Team Learning)	TL
		สารสนเทศ(Structures Capture/ Embedded System)	SE
		การให้อำนาจแก่บุคลากร (Empowerment)	Em
		ความสัมพันธ์ของระบบ ภายในและระบบภายนอก (System Connections)	SC
		ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership)	Le
		การเพิ่มระดับผลการ ปฏิบัติงาน (Performance Upgrading)	PU

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	สัญลักษณ์ที่ใช้แทน ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	สัญลักษณ์ที่ใช้แทน ตัวแปรสังเกตได้
คุณภาพการบริการ (Service Quality)	SQ	ความเอาใจใส่และการ ดูแลผู้รับบริการ (Respect & Caring)	RC
		ความเหมาะสมของการ บริการ (Appropriateness)	Ap
		ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการบริการ (Efficiency & Effectiveness)	EE
		การให้ข้อมูลและ สารสนเทศ (Information)	In
		ความประทับใจในการ บริการ (First Impression)	FI
ตัวแปรปรับ หรือตัวแปรกำกับ			สัญลักษณ์ที่ใช้แทน ตัวแปรปรับ หรือ ตัวแปรกำกับ
ประเภทขององค์กร			Type
ขนาดขององค์กร			Size

3.3 สมมติฐานในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับคุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน

ทั้งนี้ สามารถสรุปถึงคำถามการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย และสมมติฐานการวิจัยที่ได้กล่าวถึงข้างต้น ได้ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 สรุปคำถามการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

คำถามการวิจัย	วัตถุประสงค์การวิจัย	สมมติฐานการวิจัย
1.คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการหรือไม่ ผลกระทบดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด	1.เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล 2.เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลและระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล	สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

คำถามการวิจัย	วัตถุประสงค์การวิจัย	สมมติฐานการวิจัย
	3. เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์	
2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่	4. เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร	สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบ โมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่	4. เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร	สมมติฐานที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบ โมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ออกแบบขั้นตอนในการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งการออกแบบเครื่องมือวิจัยและการรวบรวมข้อมูลดังแสดงในภาพที่ 3.3

ทั้งนี้ มีรายละเอียดของการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งการออกแบบเครื่องมือและการรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

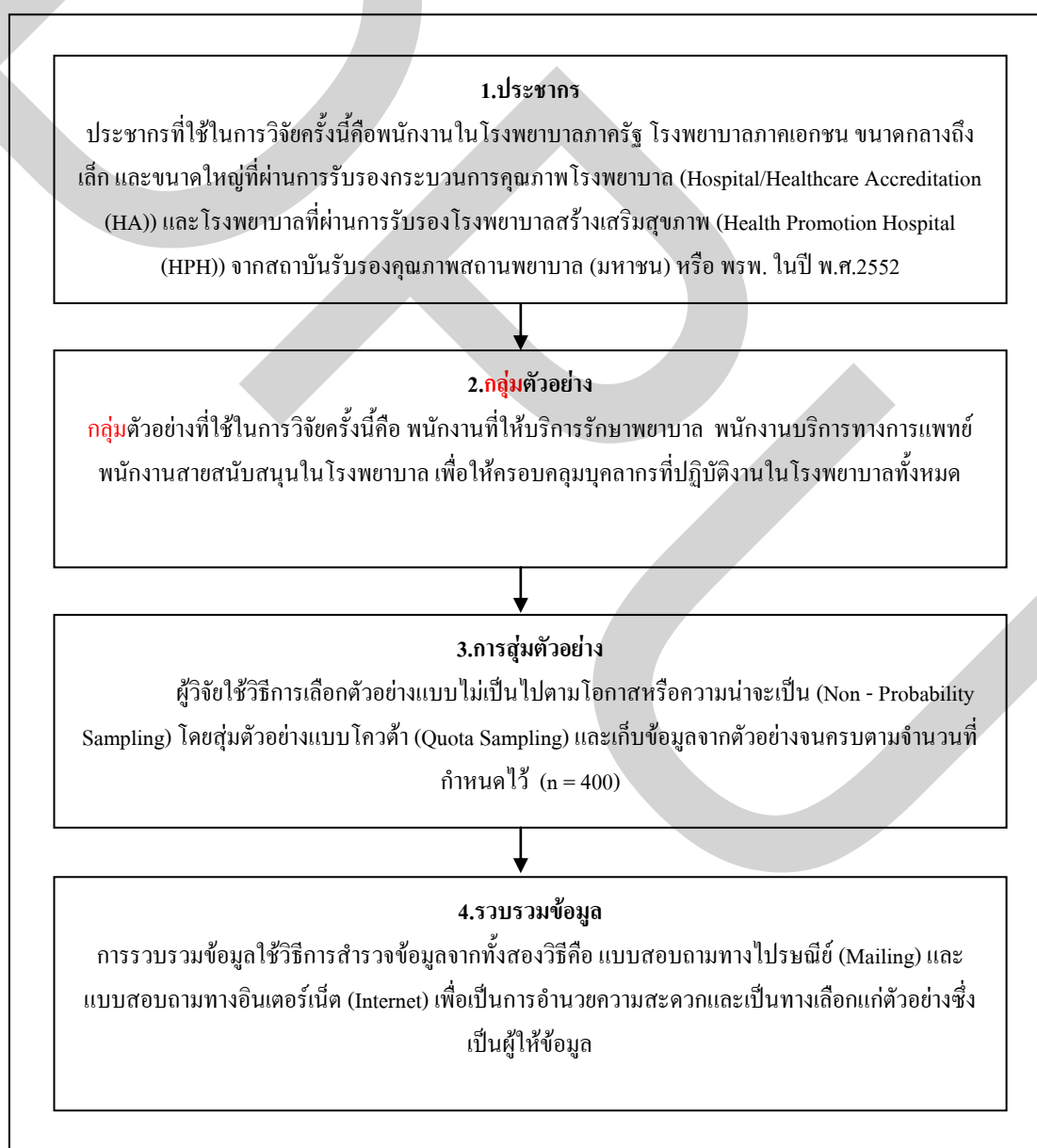
3.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานในโรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน ขนาดกลางถึงเล็ก (1 - 250 เตียง) และขนาดใหญ่ (มากกว่า 250 เตียงขึ้นไป) (The Gallop Organization, 2003; Sivabrovornvatana, 2005; สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551a) ที่ยังคงมีสถานะการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital / Healthcare Accreditation (HA)) และ/หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital (HPH)) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) ในปี พ.ศ.2552 สาเหตุที่ผู้วิจัยใช้ข้อมูลโรงพยาบาลที่ยังคงมีสถานะการรับรองในปี พ.ศ.2552 เนื่องจากอายุในการรับรอง HA และ HPH นั้นจะมีอายุการรับรองเป็นระยะเวลา 2 ปี ซึ่งครอบคลุมช่วงระยะเวลาการวิจัย และจากฐานข้อมูลของ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) ในปี พ.ศ.2552 มีจำนวนโรงพยาบาลที่ยังคงมีสถานะการรับรอง HA และ HPH ทั้งสิ้น 68 โรงพยาบาล ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 3.3 และ ภาคผนวก ข

จากเหตุผลข้างต้น สามารถสรุปถึงปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเลือกบุคลากรของโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HPH เป็นประชากรกลุ่มเป้าหมาย (Target Population) ซึ่งแสดงถึงความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HPH ได้ดังต่อไปนี้

1) โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HPH แสดงว่าโรงพยาบาลนั้นเป็นโรงพยาบาลที่มีกลไกกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ (Study หรือ Learning) มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาของกลุ่มของระบบย่อยภายในของโรงพยาบาล (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549, น.197 - 199)

2) โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HPH แสดงว่าโรงพยาบาลนั้นเป็นโรงพยาบาลที่มีระบบมาตรฐานคุณภาพเพื่อประเมินและพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้นจากการเรียนรู้จากปัญหาและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์สู่การพัฒนาในส่วนต่างๆของโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบและการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพวัฒนธรรมความปลอดภัยและวัฒนธรรมการเรียนรู้มีการนำมาตรฐานมาปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก่อให้เกิดผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้และมีแนวโน้มที่ดีขึ้น (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549, น.197 - 199)



ภาพที่ 3.3 แสดงการออกแบบขั้นตอนในการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.3 จำนวนโรงพยาบาลที่ยังคงมีสถานะการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/Healthcare Accreditation (HA)) และ/หรือ โรงพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital (HPH)) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) ในปี พ.ศ.2552 จำแนกตามประเภทและขนาดของโรงพยาบาล

ประเภท / ขนาดของโรงพยาบาล		จำนวนโรงพยาบาลที่ยังคงมีสถานะการรับรอง HA และ/หรือ HPH	
		จำนวนโรงพยาบาล (แห่ง)	ร้อยละ
โรงพยาบาล ภาครัฐ	ขนาดกลางถึงเล็ก (จำนวนเตียง 1 – 250 เตียง)	33	48.53
	ขนาดใหญ่ (จำนวนเตียง มากกว่า 250 เตียง)	21	30.88
โรงพยาบาล ภาคเอกชน	ขนาดกลางถึงเล็ก (จำนวนเตียง 1 – 250 เตียง)	2	2.94
	ขนาดใหญ่ (จำนวนเตียง มากกว่า 250 เตียง)	12	17.65
รวมทั้งสิ้น		68	100

ที่มา: จากฐานข้อมูลโรงพยาบาลที่ยังคงมีสถานะการรับรอง HA และ/หรือ HPH จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) ในปี พ.ศ.2552

จากเหตุผลในข้อที่ 1) และข้อที่ 2) ในข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 2 และอาจกล่าวได้ว่าโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และ โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HPH แสดงว่าโรงพยาบาลนั้นเป็นโรงพยาบาลที่เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วยและสาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกบุคลากรในเป็นหน่วยตัวอย่างในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าองค์การแห่งการเรียนรู้มีความเกี่ยวข้องกับระดับการเรียนรู้ของระดับบุคคล การเรียนรู้ของกลุ่มหรือทีม และการเรียนรู้ขององค์กร (Bennett, Kremer, O'Brien & Michael, 1994; Marquardt, 1996) แต่อย่างไรก็ตาม องค์การแห่งการ

เรียนรู้จะเกิดขึ้นจากกรอบของการเรียนรู้ในระดับบุคคลซึ่งเป็นการเรียนรู้ในขั้นแรกก่อนที่จะพัฒนาเป็นการเรียนรู้ในระดับกลุ่มหรือทีมและการเรียนรู้ระดับ (Hill, 1996; Yeo, 2002; Seng 2006) การเรียนรู้ดังกล่าวจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความสามารถ พฤติกรรมทั้งในระดับบุคคล กลุ่มหรือทีมและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ในต่างประเทศของ Ellinger, Ellinger, Yang, and Howton (2002) งานวิจัยของ Hernandez and Watkins (2003) และงานวิจัยของ Zhang, Zhang and Yang (2004) ทั้งนี้รวมถึงงานวิจัยเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ในประเทศไทยของมาลี ธรรมศิริ (2543) งานวิจัยของ จีระพร เรื่องจิระชูพร (2548) และงานวิจัยของ ชาคริต ศึกษากิจ (2550) ซึ่งเลือกบุคลากรในเป็นหน่วยตัวอย่างในการวิเคราะห์

นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าคุณภาพการบริการและสิ่งทีบุคคลแต่ละบุคคลแสดงออกสามารถวัดได้ทั้งจากการประเมินตนเอง (ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) , 2551, น.27) จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่าการศึกษาคุณภาพการบริการอาจดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้รับบริการเพื่อวัดคุณภาพการบริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการและอาจดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อวัดคุณภาพการบริการจากการรับรู้ของผู้ให้บริการ งานวิจัยบางเรื่องทีรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้บริการเพียงกลุ่มเดียว เช่น งานวิจัยของ Mukherjee and Malhotra (2006, p.453) โดยในการวัดคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ให้บริการนั้น จะเกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน การเรียนรู้ และเมื่อรับรู้แล้วจึงแสดงออกมาเป็นความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจ จากนั้นจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ (Robbins & Coulter, 2005, p.502) เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996, p.33) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ให้บริการของ Cui, Lewis, and Dong (2004) ที่ได้ศึกษาถึงความสอดคล้องกันในการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานเปรียบเทียบกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้า ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าทั้งพนักงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในมิติต่างๆ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Glynn, Babakus and Emin (1991) ทีวัดถึงคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล พนักงานสายสนับสนุน (Administrators) และพนักงานในตำแหน่งที่ต่ำกว่าหัวหน้างานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ผลจากการวิจัยพบว่าทั้งผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล พนักงานสายสนับสนุน (Administrators) และพนักงานในตำแหน่งที่ต่ำกว่าหัวหน้างานมีความคาดหวังระดับของคุณภาพการบริการในมิติต่างๆ ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ส่วนการวิจัยในประเทศไทยนั้น ชัชชวลย์ จิวะเกียรติ (2548) ได้ศึกษา

คุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานผู้ให้บริการของโรงแรม

จากเหตุผลดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่าการวัดคุณภาพการบริการนั้น สามารถกำหนดให้บุคลากรในเป็นตัวแทนผู้ให้ข้อมูลของแต่ละแห่งได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย (Target Population) คือ บุคลากรในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HA และโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง HPH อันได้แก่กลุ่มพนักงานที่ให้บริการรักษาพยาบาล (แพทย์ / พยาบาล / ผู้ช่วยพยาบาล / พนักงานที่ให้บริการรักษาพยาบาลอื่นๆ) พนักงานบริการทางการแพทย์ (นักรังสีการแพทย์ / นักเทคนิคการแพทย์ / เภสัชกร / นักโภชนาการ / พนักงานบริการทางการแพทย์อื่นๆ) / พนักงานสายสนับสนุน (ธุรการ / การเงิน / การตลาด / ประชาสัมพันธ์ / พนักงานสายสนับสนุนอื่นๆ) ซึ่งต้องทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นตัวแทนผู้ให้ข้อมูล

โดยปกตินักวิจัยทั่วไป ต้องการเลือกตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งต้องการรายชื่อของทุกหน่วยในประชากรเพื่อทำการสุ่มตัวอย่าง แต่จากการติดต่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลรายชื่อและจำนวนของบุคลากรของโรงพยาบาล ที่ยังคงมีสถานะการรับรอง HA และ/หรือ HPH ในปี พ.ศ.2552 จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) และกระทรวงสาธารณสุขรวมทั้งโรงพยาบาลต่างๆ พบว่าสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) กระทรวงสาธารณสุข และโรงพยาบาลต่างๆ ไม่สามารถให้ข้อมูลดังกล่าวได้ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ต้องได้รับการอนุญาตจากผู้บริหาร โรงพยาบาลแต่ละแห่ง อีกทั้งจำนวนของบุคลากรของโรงพยาบาลแต่ละแห่งจะมีจำนวนที่ไม่แน่นอนในแต่ละช่วงเวลาเพราะบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขเป็นบุคลากรที่อยู่ในสายวิชาชีพที่ขาดแคลนในปัจจุบัน ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ที่ผู้วิจัยไม่สามารถควบคุมได้ เนื่องจากสิทธิในการให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยนั้นเป็นสิทธิของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) กระทรวงสาธารณสุข และโรงพยาบาลต่างๆ จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยไม่มีรายชื่อของประชากรเพื่อนำไปใช้ในการเลือกตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แต่เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงต้องยอมรับข้อจำกัดดังกล่าวและใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามโอกาสหรือความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) ซึ่งจะได้อีกกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

3.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นพนักงานที่ให้บริการรักษาพยาบาล พนักงานบริการทางการแพทย์ พนักงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551b) ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมดสำหรับการกำหนดขนาดของตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดของตัวอย่างจากจำนวนตัวแปรตามกรอบแนวคิด

ในการวิจัยซึ่งมีตัวแปรในส่วนของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้จำนวน 8 ตัวแปร และตัวแปรในส่วนของคุณภาพการบริการจำนวน 5 ตัวแปร รวมตัวแปรทั้งสิ้น 13 ตัวแปร ซึ่งจากการตรวจสอบเงื่อนไข เกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูลในโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structure Equation Model: SEM) หรือ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structure RElationship Model) หรือ โมเดลลิสเรล (LISREL Model) ด้วยโปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่พอสมควร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่จะมีโอกาสที่ตัวแปรจะมีการแจกแจงเป็นปกติมากกว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยกว่า (สุกมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชชณีกุล ภิญญิภาณุวัฒน์, 2551, น.31) ซึ่งในปัจจุบันมีนักวิชาการหลายกลุ่มได้เสนอแนะแนวคิดในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 อาทิเช่น Lindeman, Merenda, and Gold (อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น.54) ได้กำหนดว่า โดยปกติแล้วในการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปร ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปรในโมเดล นอกจากนี้ Saris and Stronkhorst (อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น.54) ยังได้กำหนดว่า ถ้าตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structure Equation Model: SEM) เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติพหุนามทุกตัวควรใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับหรือมากกว่า 100 ตัวอย่าง ส่วนเกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างของ Hair, Anderson, Tatham, and Black (1998) เสนอว่า เกณฑ์ขั้นต่ำในการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (SEM) มักใช้ผู้ตอบ 5 - 10 คนต่อพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 1 ตัว

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า โมเดลในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวแปรรวมทั้งสิ้น 13 ตัวแปร มีพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าไม่น้อยกว่า 29 พารามิเตอร์จึงต้องการจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 300 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยสามารถกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางของ Taro Yamane (อ้างถึงใน วิจิต อู่อ้น, 2550, น.599) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 โดยเทียบที่ขนาดของประชากรซึ่งในที่นี้คือบุคลากรในโรงพยาบาลในประเทศไทย ซึ่งข้อมูลจากข้อมูลสถิติที่สำคัญ จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลและสถานพยาบาล ในปี พ.ศ. 2549 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีจำนวนทั้งสิ้น 141,699 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551) ดังนั้นในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางของ Taro Yamane (อ้างถึงใน วิจิต อู่อ้น, 2550, น.599) จึงต้องเปิดตาราง ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 โดยเทียบที่ขนาดของประชากรซึ่งมากกว่า 100,000 คนขึ้นไป

จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่สามารถเชื่อถือได้จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง (วิชิต อุอิน, 2550, น.599)

จากแนวคิดและวิธีการคำนวณขนาดของตัวอย่างทั้งหมดที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า โมเดลในการวิจัยครั้งนี้ต้องการขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 300 – 400 ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน ซึ่งจะทำให้มีความถูกต้องแม่นยำของกลุ่มตัวอย่าง (Accuracy) เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์และสามารถชดเชยในกรณีที่สุ่มตัวอย่างได้ไม่ครบจำนวน หรือกรณีที่มีการส่งคืนแบบสอบถามไม่ครบอีกด้วย (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2548) นอกจากนี้ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2548) ได้อธิบายว่ากรณีที่เป็นการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรมีอัตราการตอบกลับไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จึงจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ดังนั้นหากต้องการจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยต้องมีกรอบของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากว่า 800 คน

ในการเลือกตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามโอกาสหรือความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามประเภทและขนาดของโรงพยาบาล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551, น.24; สุกิตรา บุญขันธ์พันธุ์, 2552, น.164) โดยกำหนดให้จำนวนของบุคลากรซึ่งจำแนกเป็นพนักงานที่ให้บริการรักษาพยาบาล พนักงานบริการทางการแพทย์ พนักงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาลแต่ละแห่งมีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน โดยมีตัวแทนของแต่ละโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสายงานพัฒนาคุณภาพหรือทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ในโรงพยาบาล (Slater & Naver, 1995; Yeo, 2003) เป็นผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติที่ต้องการศึกษาจนได้กลุ่มตัวอย่างครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทั้งนี้สามารถกำหนดจำนวนสัดส่วนขั้นต่ำสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามจากขนาดตัวอย่าง อย่างน้อย 400 ตัวอย่าง ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำแนกตามประเภทของบุคลากร ประเภทและขนาดของโรงพยาบาล

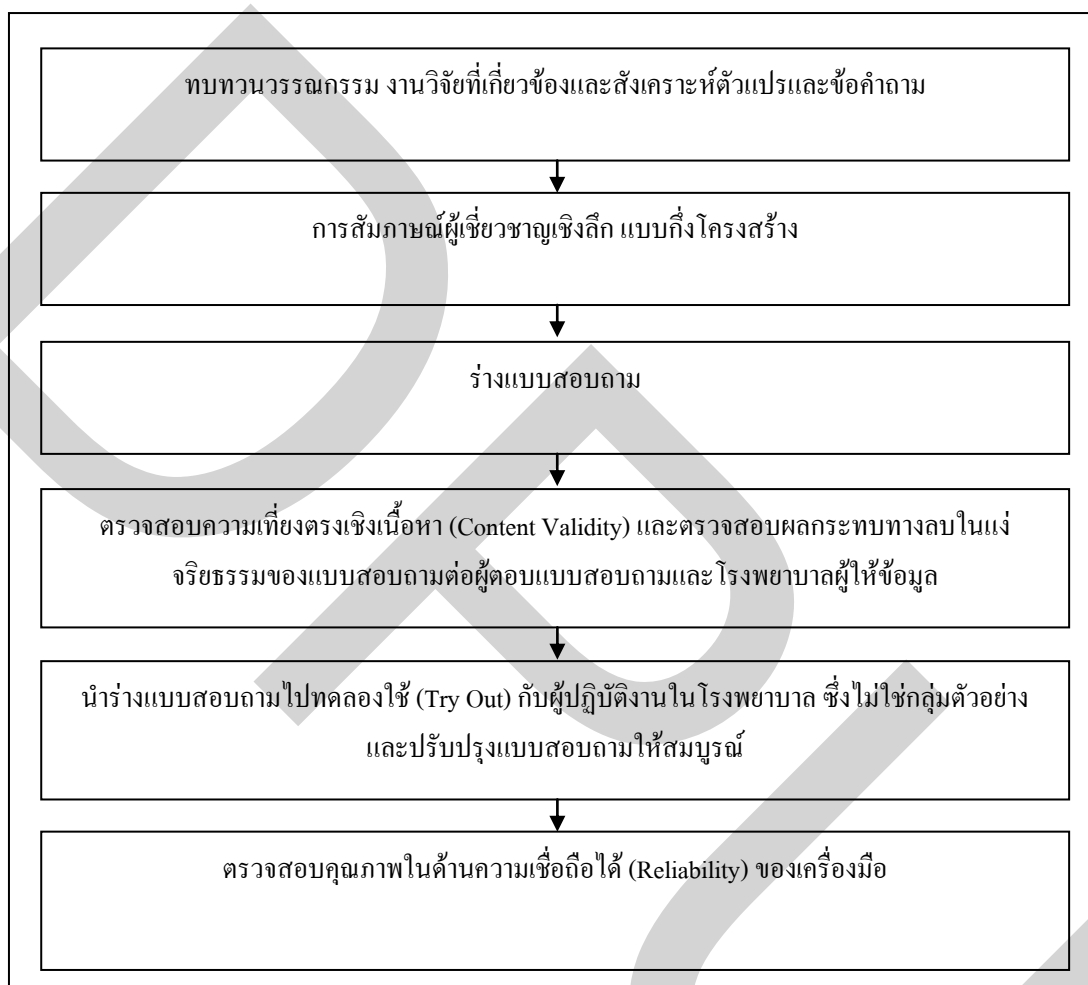
ประเภท / ขนาดของโรงพยาบาล		ประเภทบุคลากร			รวม	รวมทั้งสิ้น
		พนักงานที่ให้บริการรักษาพยาบาล	พนักงานบริการทางการแพทย์	พนักงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาล		
		จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน(คน)	จำนวน(คน)
โรงพยาบาล ภาครัฐ	ขนาดกลางถึงเล็ก (จำนวนเตียง 1 – 250 เตียง)	66	66	66	198	324
	ขนาดใหญ่ (จำนวนเตียง มากกว่า 250 เตียง)	42	42	42	126	
โรงพยาบาล ภาคเอกชน	ขนาดกลางถึงเล็ก (จำนวนเตียง 1 – 250 เตียง)	4	4	4	12	84
	ขนาดใหญ่ (จำนวนเตียง มากกว่า 250 เตียง)	24	24	24	72	
รวมทั้งสิ้น(คน)		136	136	136	408	

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการพัฒนาเครื่องมือดังนี้

3.5.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้(ภาพที่ 3.4)



ภาพที่ 3.4 แสดงการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนและรายละเอียดของการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างตัวแปรของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการ จากหนังสือ วารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ คุชฎินิพนธ์ จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของยุโรป สหรัฐอเมริกาและฐานข้อมูลของประเทศไทย เช่น ABI/INFORM Emerald Insight EBSCO และ ThaiLIS เป็นต้น

ขั้นที่ 2 จากการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรต่างๆ นำมาสร้างตารางสรุปเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.4

ขั้นที่ 3 สร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการ ในกรณีตัวแปรที่มีผู้ทำการพัฒนาเครื่องมือวัดและทดลองใช้มาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อความในเครื่องมือนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษา โดยการทำความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามเดิมซึ่งเป็นภาษาต่างประเทศ จากนั้นจึงแปลเนื้อหาข้อความของแบบสอบถามให้เป็นภาษาไทยและดำเนินการปรับเนื้อหาของคำถามให้เหมาะสมกับหน่วยวัดที่เป็นระดับบุคคลหลังจากนั้นจึงนำคำถามที่พัฒนาขึ้นมาพร้อมทั้งแบบสอบถามที่เป็นภาษาต่างประเทศเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อขอคำแนะนำ รวมถึงการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามเดิมกับข้อคำถามที่พัฒนาขึ้นมา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่างจากนั้นนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semistructured Interview) กับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informants) ที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาโดยตรงที่เป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในระดับบริหาร ระดับปฏิบัติรวมทั้งสิ้น 3 ท่าน (ภาคผนวก ค) ทั้งนี้เนื่องจากเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันมากและมีความเหมาะสมมากที่สุดสำหรับข้อมูลที่ต้องการความหมายหรือคำอธิบาย (สุภางค์ จันทวานิช, 2551: 24) ผลจากการสัมภาษณ์ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาเครื่องมือให้เกิดความถูกต้อง ตรงประเด็น และความเชื่อถือได้ในการพรรณนาปรากฏการณ์ที่ศึกษาและนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการปรับปรุงตัวแปร ข้อคำถามและจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามฉบับร่าง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับเค้าโครงคุณลักษณะให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลรัฐ จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 1 ท่าน นักวิชาการ นักวิจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาการพัฒนากิจการแห่งการเรียนรู้ และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยโมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structure Equation Model: SEM) หรือ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structure RELationship Model) หรือ โมเดลลิสเรล (LISREL Model) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 จำนวน 3 ท่าน

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านจะทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหาที่เกี่ยวกับความถูกต้อง ความครอบคลุมกับเนื้อหาเชิงทฤษฎี ความสอดคล้องของคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการรวมถึงความชัดเจนของแบบสอบถาม ความถูกต้องความเหมาะสมของการใช้ภาษา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ในส่วนของคุณภาพภาพการบริการนั้นเนื่องจาก Sivabrovomvatana (2005) ได้มีการพัฒนา และตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของเครื่องมือในบริบทของโรงพยาบาลมาแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพภาพการบริการดังกล่าว มาปรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับรายชื่อผู้เชี่ยวชาญนำเสนอไว้ในภาคผนวก ง หลังจากนั้นผู้วิจัยนำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาทำการคำนวณหาค่าความตรงตามเนื้อหาด้วยเทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

โดย

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผู้วิจัยคัดเลือกคำถามที่ใช้ได้โดยคำถามที่ดีควรมีค่าดัชนี IOC ใกล้ 1 สำหรับคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข (สุวิมล ติรกันนท์, 2551, น.166) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกคำถามที่มีค่า IOC ระหว่าง 0.8 – 1.0 สำหรับแบบสอบถามและผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิคดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญนำเสนอไว้ในภาคผนวก จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอให้คณะกรรมการจริยธรรม หลักสูตร ศึกษาศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจพิจารณาให้ความเห็นถึงผลกระทบทางลบในแง่จริยธรรมแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและโรงพยาบาลผู้ให้ข้อมูล (ภาคผนวก ฉ)

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขคำถามตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ แล้วจัดทำแบบสอบถามนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นการตรวจสอบว่าเครื่องมือที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนั้นไม่ว่าจะใช้สอบถามกลุ่ม

ตัวอย่างก็ครั้ง หรือไม่ว่าจะไปทดสอบกับบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใดก็จะได้รับคำตอบที่ค่อนข้างแน่นอนจากการตรวจสอบความความเชื่อถือได้ ของเครื่องมือที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้วัดตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้พบว่ามีค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.73 – 0.97 (ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ กล่าวคือในการสร้างเครื่องมือควรให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้อยู่ที่ระดับพอประมาณ คือไม่ต่ำกว่า 0.70 ทั้งนี้เนื่องจากเครื่องมือที่มีค่าความเชื่อถือได้อยู่ในระดับนี้โดยส่วนใหญ่จะพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญ (Nunnally, 1978, p.245 อ้างถึงใน สุวิมล ศิริกานันท์, 2551, น.181)

3.5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและข้อคำถามที่มีการพัฒนาขึ้นจากนักวิชาการท่านอื่นๆ ก่อนหน้านี้มาทำการปรับปรุงและตัดแปลงทั้งในส่วนของแบบสอบถามรวมทั้งข้อคำถามในแบบสอบถามให้มีความกระชับ ตามที่ Cavana, Delahaye and Sekaran (2001) ได้เสนอแนะว่าความยาวของข้อคำถามที่เหมาะสมควรมีความยาวของคำไม่เกิน 20 คำ และภาษาที่ใช้เป็นภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ตอบและมีความเหมาะสมกับบริบทที่จะทำการศึกษา โดยแบบสอบถามในส่วนของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (Characteristics of Learning Organization) ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยจาก Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ของ Watkins and Marsick (1997) ที่ผ่านการทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) มาแล้วในต่างประเทศเช่น สหรัฐอเมริกา สเปน จีน (Ellinger, Ellinger, Yang, & Howton, 2002; Hernandez & Watkins, 2003; Somerville & Imbriotis, 2004; Zhang, Zhang, & Yang, 2004)

ผู้วิจัยได้นำผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informants) ของโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชนมาใช้ในการปรับข้อคำถามในแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามที่เหมาะสมกับบริบทของภาคบริการ โดยเฉพาะ โรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนในประเทศไทย โดยข้อคำถามที่มีการปรับเพิ่มเติม ได้แก่ตัวแปรการเรียนรู้ของทีม (Team Learning) ซึ่งข้อคำถามที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอให้มีการปรับปรุงข้อคำถามคือการปฏิบัติตัวตามค่านิยมในการทำงานร่วมกันของ การให้อำนาจแก่บุคลากร (Empowerment) ซึ่งข้อคำถามที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอให้มีการปรับเพิ่มคือการส่งเสริมให้บุคลากรร่วมงานสร้างวิสัยทัศน์ให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรส่วนตัว ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership) ข้อคำถามที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อเสนอแนะว่าควรครอบคลุมถึงการที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในได้รับการปฏิบัติ เช่น การสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนา ฯลฯ จากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในทุกระดับ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า การประเมินภาวะผู้นำของบุคลากรสามารถประเมินได้จากการได้รับการปฏิบัติจากผู้นำต่อบุคลากรที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจากผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ปฏิบัติงานจะมีความตระหนักมีสัมพันธภาพที่ดี ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา (Wagner & Muller, 2009, p.199) และปฏิบัติ หรือมีพฤติกรรม เช่นเดียวกับสิ่งที่ตนเองได้รับการปฏิบัติ หรือมีพฤติกรรมแบบเดียวกันกับผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาของตน (กมลวรรณ งามเกษ และ สุนีย์รัตน์ ลิมนวิวิธ, 2551, น.343)

สำหรับข้อคำถามที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอให้มีการปรับปรุงข้อคำถามคือความมุ่งมั่นในการดำเนินการตามข้อผูกพันที่มีต่อ และตัวแปรการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน (Performance Upgrading) ข้อคำถามที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสนอให้มีการปรับเพิ่มคือระดับของผลงานที่เกิดจากความรู้อุทิศใหม่ที่สามารถสังเกตเห็นได้ โดยเฉพาะในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่อย่างต่อเนื่อง และการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นทางการอย่างต่อเนื่อง

สำหรับแบบสอบถามในส่วนของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ดัดแปลงจาก The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) ของ Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) ซึ่ง Sivabrovornvatana (2005) ได้พัฒนาและทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามที่เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลทั้งโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมาแล้ว

ในส่วนขององค์ประกอบของแบบสอบถามที่ใช้ในครั้งนี้จะประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Closed - Ended Question) คือมีการกำหนดตัวเลือกให้ตอบและคำถามปลายเปิด (Opened - Ended Question) คือคำถามที่ผู้ตอบสามารถตอบอย่างเสรี ไม่มีการจำกัดคำตอบ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังแสดงในภาคผนวก ข โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (Characteristics of Learning Organization) จำนวน 69 ข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 8 ตัว ได้แก่ (1) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร (Continuous Learning : CL) มีคำถามใช้วัดจำนวน 10 ข้อ (2) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร (Dialogue and Inquiry : DI) มีคำถามใช้วัดจำนวน 7 ข้อ (3) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning : TL) มีคำถามใช้วัดจำนวน 8 ข้อ (4) สารสนเทศ (Structures Capture/ Embedded System : SE) มีคำถามใช้วัดจำนวน 9 ข้อ (5) การให้อำนาจแก่บุคลากร หรือการให้อิสระในการทำงาน (Empowerment : Em) มีคำถามใช้วัดจำนวน 7 ข้อ (6) ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก (System Connections : SC) มีคำถามใช้วัดจำนวน 8 ข้อ (7) ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership : Le) มีคำถามใช้วัดจำนวน 10 ข้อ และ (8) การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน (Performance Upgrading : PU) มีคำถามใช้วัดจำนวน 10 ข้อ และมีส่วนของ

แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้

ในส่วนของการให้คะแนนในแบบสอบถามเป็นการให้คะแนนตามระดับของการปฏิบัติของบุคลากรในสิ่งที่รับผิดชอบ ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพในการจัดการจะเป็นที่มีระดับความสมบูรณ์ของการจัดการ บุคลากรในมีระดับ และความถี่ของการปฏิบัติในสิ่งที่รับผิดชอบ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด และเริ่มมีระดับ และความถี่ในการปฏิบัติในสิ่งที่ต้องรับผิดชอบในระดับที่สูงขึ้น เช่นการประเมินสถานภาพในการปฏิบัติงาน การปรับปรุง พัฒนางาน ผู้การปรับปรุง พัฒนาองค์กรจนกระทั่งสร้างเป็นนวัตกรรม การปฏิบัติดังกล่าวย่อมส่งผลสู่ผลการดำเนินงานทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่เป็นเลิศ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2554, น.191 – 204)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ในการให้คะแนนในแบบสอบถามเป็นการให้คะแนนแบบ 5 ระดับ จากระดับที่ 1-5 โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ตรงกับระดับของการปฏิบัติที่น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ตรงกับระดับของการปฏิบัติที่น้อย
- 3 หมายถึง ตรงกับระดับของการปฏิบัติปานกลาง
- 4 หมายถึง ตรงกับระดับของการปฏิบัติมาก
- 5 หมายถึง ตรงกับระดับของการปฏิบัติมากที่สุด

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการ (Service Quality) จำนวน 27 ข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัว ได้แก่ (1) ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ (Respect & Caring : RC) มีคำถามใช้วัดจำนวน 8 ข้อ (2) ความเหมาะสมของการบริการ (Appropriateness : Ap) มีคำถามใช้วัดจำนวน 4 ข้อ (3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ (Efficiency & Effectiveness : EE) มีคำถามใช้วัดจำนวน 5 ข้อ (4) การให้ข้อมูลและสารสนเทศ (Information : In) มีคำถามใช้วัดจำนวน 6 ข้อ และ (5) ความประทับใจในการบริการ (First Impression : FI) มีคำถามใช้วัดจำนวน 4 ข้อ และมีส่วนของแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายใน ในส่วนของการให้คะแนนในแบบสอบถามเป็นการให้คะแนนแบบ 5 ระดับ จากระดับที่ 1-5 โดยมีระดับคะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ตรงกับระดับความถี่ในการปฏิบัติคือไม่เคยปฏิบัติเลย
- 2 หมายถึง ตรงกับระดับความถี่ในการปฏิบัติคือนานๆจึงปฏิบัติครั้ง
- 3 หมายถึง ตรงกับระดับความถี่ในการปฏิบัติคือปฏิบัติเป็นบางครั้ง
- 4 หมายถึง ตรงกับระดับความถี่ในการปฏิบัติคือปฏิบัติเกือบทุกครั้ง
- 5 หมายถึง ตรงกับระดับความถี่ในการปฏิบัติคือปฏิบัติทุกครั้ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในโรงพยาบาล

สำหรับรายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้ จำนวนข้อ
ส่วนที่ เลขที่ข้อ มาตราวัด และที่มาของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้แสดงไว้ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.5 สรุปเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้	วัตถุประสงค์ในการวัด	ส่วนที่	จำนวนข้อ	ข้อที่	มาตรวัด	ที่มาของเครื่องมือ
1.คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ 1.1 การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร	เพื่อชี้วัดถึง ความตื่นตัวในการเรียนรู้ การขยายความคิด ความสามารถและการเปลี่ยนแปลงตนเอง ให้มีความทันสมัยด้วยการศึกษา ฝึกอบรม การสร้าง – ถ่ายโอน พัฒนาความรู้ใหม่ๆ ในหมู่สมาชิก ในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสรรค์อนาคตของให้เกิดผลที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง	1	10	1-10	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับของการปฏิบัติจากปฏิบัติน้อยที่สุดถึงปฏิบัติมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Senge (1990), Marquardt (1996), Marsick and Watkins (1997), Somerville and Imbriotis, (2004) และ Kiedrowski (2006)
1.2 การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร	เพื่อชี้วัดถึงการสนทนา สอบถามและรับฟังข้อมูลของสมาชิกใน เพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้ สำหรับการนำมาปรับเปลี่ยนเป็นความรู้ที่เข้ากับวัฒนธรรม	1	7	11-17	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับของการปฏิบัติจากปฏิบัติน้อยที่สุดถึงปฏิบัติมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Senge (1990), Marquardt (1996), Marsick and Watkins (1997), Somerville and Imbriotis, (2004) และ Kiedrowski (2006)
1.3 การเรียนรู้ของทีม	เพื่อชี้วัดถึงการพัฒนาตนเองและทีมงาน โดยการปฏิบัติงานด้วยตนเองและการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เกิดผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน	1	8	18-25	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับของการปฏิบัติจากปฏิบัติน้อยที่สุดถึงปฏิบัติมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Senge (1990), Marquardt (1996), Marsick and Watkins (1997), Somerville and Imbriotis (2004) และ Kiedrowski (2006)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้	วัตถุประสงค์ในการวัด	ส่วนที่	จำนวนข้อ	ข้อที่	มาตรวัด	ที่มาของเครื่องมือ
1.4 สารสนเทศ	เพื่อชี้วัดถึงการเข้าถึง จัดเก็บ เรียกใช้สารสนเทศที่จัดเก็บไว้ในระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรและเพื่อการสื่อสาร-เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก ทีมหรือกลุ่มในองค์กร	1	9	26-34	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับของการปฏิบัติจากปฏิบัติน้อยที่สุดถึงปฏิบัติมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Marquardt (1996), Marsick and Watkins (1997) และ Somerville and Imbriotis (2004)
1.5 การให้อำนาจแก่บุคลากร	เพื่อชี้วัดถึงการให้อิสระและการสนับสนุน ส่งเสริม จูงใจบุคคลทุกระดับทั้งพนักงาน หัวหน้างาน ผู้จัดการ ในการตัดสินใจในการทำงานของตนเองที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสร้างความสำเร็จแก่งานและสร้างความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร	1	7	35-41	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับของการปฏิบัติจากปฏิบัติน้อยที่สุดถึงปฏิบัติมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Marquardt (1996), Marsick and Watkins (1997) และ Somerville and Imbriotis (2004) ประกอบกับคำแนะนำจากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึก
1.6 ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกองค์กร	เพื่อชี้วัดถึงการสร้างความตระหนักถึงความเชื่อมโยงของงานในความรับผิดชอบของบุคลากร ทีมหรือกลุ่ม กระบวนการทำงาน กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อเป้าหมายหรือผลในการปฏิบัติงานรวมทั้งกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กร	1	8	42-49	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับของการปฏิบัติจากปฏิบัติน้อยที่สุดถึงปฏิบัติมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Marsick and Watkins (1997) และ Somerville and Imbriotis (2004)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้	วัตถุประสงค์ในการวัด	ส่วนที่	จำนวนข้อ	ข้อที่	มาตรวัด	ที่มาของเครื่องมือ
1.7 ภาวะผู้นำของบุคลากร	เพื่อชี้วัดถึงความมุ่งมั่น การส่งเสริม สนับสนุน แบ่งปันและการเป็นแบบอย่างในการพัฒนา-ใช้ ความรู้ความสามารถของผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชา ทุกระดับในเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานสอดคล้อง กับค่านิยมและวิสัยทัศน์ขององค์กร	1	10	50-59	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนน ตามระดับของการปฏิบัติจาก ปฏิบัติน้อยที่สุดถึงปฏิบัติมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Marquardt (1996), Marsick and Watkins (1997) และ Somerville and Imbriotis (2004) ประกอบ กับคำแนะนำที่ได้จากสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึก
1.8 การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน	เพื่อชี้วัดถึงระดับของผลงานที่เกิดจากความรู้อุ ทกษะใหม่ที่สามารถสังเกตเห็นได้และแสดงให้ เห็นถึงความสามารถของบุคคลทีม/กลุ่ม องค์กร	1	10	60-69	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนน ตามระดับของการปฏิบัติจาก ปฏิบัติน้อยที่สุดถึงปฏิบัติมากที่สุด	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Marsick and Watkins (1997) และ Somerville and Imbriotis (2004) ประกอบกับคำแนะนำ จากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึก
1.9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การพัฒนาบุคลากรภายใน องค์กรตามคุณลักษณะองค์การแห่ง การเรียนรู้	-	-	-	-	แบบเติมข้อมูลในช่องว่าง	ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้	วัตถุประสงค์ในการวัด	ส่วนที่	จำนวนข้อ	ข้อที่	มาตรวัด	
<p>2. คุณภาพการบริการ</p> <p>2.1 ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ</p>	เพื่อชี้วัดถึงความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการด้วยกระบวนการและพฤติกรรมที่มีความน่าเชื่อถือ	2	8	1-8	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับความถี่ในการปฏิบัติ จากไม่เคยปฏิบัติเลยถึงปฏิบัติทุกครั้ง	ตัดแปลงจากแบบวัดของ Parasuraman and Berry (1988), Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) และ Sivabrovnvatana (2005)
2.2 ความเหมาะสมของการบริการ	เพื่อชี้วัดถึงความเหมาะสมของการบริการทั้งในส่วนของ การให้คำปรึกษา การจัดบุคลากรทางการแพทย์อุปกรณ์ และเทคโนโลยีการบริการพิเศษ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ที่ผู้รับบริการสัมผัสได้โดยปราศสัมผัส	2	4	9-12	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับความถี่ในการปฏิบัติ จากไม่เคยปฏิบัติเลยถึงปฏิบัติทุกครั้ง	ตัดแปลงจากแบบวัดของ Parasuraman and Berry (1988), Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) และ Sivabrovnvatana (2005)
2.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ	เพื่อชี้วัดถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งครอบคลุมถึงความสะดวกในการนัดหมายการเข้ารับบริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองผู้รับบริการ ความสม่ำเสมอความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ผลผลิต และผลลัพธ์ที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้รับบริการ	2	5	13-17	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับความถี่ในการปฏิบัติ จากไม่เคยปฏิบัติเลยถึงปฏิบัติทุกครั้ง	ตัดแปลงจากแบบวัดของ Parasuraman and Berry (1988), Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) และ Sivabrovnvatana (2005)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ชื่อตัวแปร/ตัวบ่งชี้	วัตถุประสงค์ในการวัด	ส่วนที่	จำนวนข้อ	ข้อที่	มาตรวัด	ที่มาของเครื่องมือ
2.4 การให้ข้อมูลและสารสนเทศ	การให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน และการให้คำปรึกษาความช่วยเหลือในระยะยาว แก่ผู้รับบริการ	2	6	18-23	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับความถี่ในการปฏิบัติ จากไม่เคยปฏิบัติเลยถึงปฏิบัติทุกครั้ง	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Parasuraman and Berry (1988), Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) และ Sivabrovornvatana (2005)
2.5 ความประทับใจในการบริการ	ความประทับใจในการบริการ ด้วยการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและเข้าใจอกเข้าใจผู้รับบริการ	2	4	24-27	มาตรวัดแบบ 5 ระดับคะแนน (Interval Scale) โดยให้คะแนนตามระดับความถี่ในการปฏิบัติ จากไม่เคยปฏิบัติเลยถึงปฏิบัติทุกครั้ง	ดัดแปลงจากแบบวัดของ Parasuraman and Berry (1988), Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) และ Sivabrovornvatana (2005)
2.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายในองค์กร	-	-	-	-	แบบเติมข้อมูลในช่องว่าง	ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง

ในส่วนของผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามข้างต้นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลและระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลและระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากร ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลและเกณฑ์การแปลความหมายระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากร ใช้การคำนวณหาค่ากลาง (mid point) ปิดจำกัดชั้น (class limit) และขอบเขตจำกัดชั้น (class boundaries) โดยกำหนดจำนวนชั้นขึ้นต่ำจำนวน 5 ชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2551, น.35) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาลมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรมากที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากร

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึงระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึงระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึงระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึงระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึงระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรมากที่สุด

3.6 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของวิธีการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้วิธีการพื้นฐานในการสำรวจข้อมูล และขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.6.1 วิธีการพื้นฐานในการสำรวจข้อมูล

นักวิชาการหลายกลุ่มได้นำเสนอเทคนิคการสำรวจข้อมูลไว้หลากหลายวิธีอาทิเช่น การสัมภาษณ์ตัวต่อตัว การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การสำรวจทางแบบสอบถามโดยส่งไปรษณีย์ และการสำรวจทางอินเทอร์เน็ต (มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ และคณะ, 2550) แต่อย่างไรก็ตาม เทคนิคแต่ละอย่างที่นำมาใช้ในการสำรวจข้อมูลล้วนแล้วแต่มีข้อดีและข้อบกพร่อง โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 3.5 แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสำรวจข้อมูล 2 วิธีได้แก่ การใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mail Questionnaires) และการสำรวจทางอินเทอร์เน็ต (Internet Surveys) โดยให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตัวเอง ทั้งนี้มีเหตุผลการพิจารณาเลือกใช้วิธีการสำรวจข้อมูลทั้ง 2 วิธีข้างต้น ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mail Questionnaires)

การใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์มีความยืดหยุ่นทางด้านภูมิศาสตร์ สามารถกระจายแบบสอบถามให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงโดยสามารถส่งถึงผู้ตอบแบบสอบถามภายในเวลาเกือบพร้อมๆ กัน และยังมีค่าใช้จ่ายต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว นอกจากนี้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่ออกแบบอย่างได้มาตรฐานสูง มีคำชี้แจงที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา จะทำให้ได้รับความร่วมมือสูง แต่การสำรวจทางไปรษณีย์แบบสอบถามจะถูกตอบเมื่อผู้ตอบมีเวลา จึงเป็นการดีที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาใคร่ครวญหาคำตอบ หรือผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าถึงยาก จะใช้เวลาอย่างมีค่าในการตอบแบบสอบถาม เมื่อสะดวกและเป็นวิธีที่ดีที่สุดในบางสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานวิจัยของ แต่อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดที่สำคัญของการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์คือ ปัญหาการตอบสนอง หรือ มีอัตราการตอบสนอง (Response Rate) ต่ำ และผู้วิจัยไม่สามารถมั่นใจได้ว่ากลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังจะตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ และคณะ, 2550, น.284)

นักวิชาการจำนวนมากได้เสนอแนะวิธีการเพิ่ม อัตราการตอบสนอง (Response Rate) ไว้หลากหลายวิธี ได้แก่ การส่งจดหมายเป็นการส่วนตัวถึงกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้ผู้รับเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญ การให้สิ่งจูงใจ (Money Helps) การใช้คำถามที่น่าสนใจ (Interesting Questions) การติดตามผล (Follow-Up) หรือการส่งหนังสือแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างได้ทราบล่วงหน้าก่อนการส่งแบบสอบถาม (Pre - Notification) ซึ่งจากการวิจัยของ ชัชพงศ์ ตังมณี, กัลยา วานิชปัญญา และธิดิ ภูพานดวงศ์ (2546) พบว่าการแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างได้ทราบล่วงหน้า 14 วัน

ก่อนการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจะช่วยเพิ่มปริมาณการตอบกลับของแบบสอบถาม เพิ่มคุณภาพของแบบสอบถามที่ตอบกลับและลดระยะเวลาที่ใช้ในการตอบกลับของแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์

2) การสำรวจทางอินเทอร์เน็ต (Internet Surveys)

การสำรวจทางอินเทอร์เน็ต (Internet Surveys) เป็นแบบสอบถามที่ดำเนินการด้วยตนเอง มีประสิทธิภาพในการส่งข้อความถึงแต่ละบุคคลและได้คำตอบที่เป็นความลับเฉพาะ มีความรวดเร็ว และค่าใช้จ่ายต่ำ เนื่องจากวิธีการตอบแบบสอบถามแบบ Computer to Computer ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้กระดาษ แสตมป์ การกรอกข้อมูล และค่าใช้จ่ายด้านธุรการต่างๆ นอกจากนี้การสำรวจทางอินเทอร์เน็ตจะถูกเก็บข้อมูลได้ทันทีไม่สูญหายระหว่างทาง ยิ่งกว่านั้นคือ ผู้วิจัยสามารถ ตั้งค่าระบบให้ปฏิเสธแบบสอบถามที่ตอบผิดวิธี ยกตัวอย่างเช่น คำถามที่ระบุให้ตอบได้เพียงข้อเดียว แต่ผู้กรอกแบบสอบถามอาจจะเลย โดยการเลือกคำตอบมากกว่าที่กำหนด หรือไม่ตอบแบบสอบถามทำให้เกิดปัญหา Missing Data ข้อผิดพลาดนี้ส่วนมากจะเกิดขึ้นได้เมื่อใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แต่การสำรวจทางอินเทอร์เน็ตความผิดพลาดนี้จะได้รับการแก้ไขทันทีจึงทำให้มีความแม่นยำกว่า (มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ และคณะ, 2550)

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจำแนกตามประเภทของงาน จำนวน 4 กลุ่ม ซึ่งบุคลากรแต่ละกลุ่มอาจมีความสะดวกในการกรอกข้อมูลด้วยวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสำรวจข้อมูลจากทั้งสองวิธีคือ แบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailing) และแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเป็นทางเลือกแก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลต่อไป

ตารางที่ 3.6 ข้อดีและข้อจำกัดของวิธีการสำรวจแบบต่างๆ

วิธีการสำรวจแบบต่างๆ	การสัมภาษณ์ที่ทำงาน	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	การสำรวจทางไปรษณีย์	การสำรวจทางอินเทอร์เน็ต
ความเร็วในการเก็บข้อมูล	ปานกลาง	เร็วมาก	ช้า : นักวิจัยไม่สามารถควบคุมในเรื่องการส่งแบบสอบถามกลับคืน	ทันทีทันใด
ความยืดหยุ่นในด้านการที่ภูมิศาสตร์	เป็นไปอย่างจำกัด	สูง	สูง	สูง
การให้ความร่วมมือของผู้ถูกสำรวจ	ยอดเยี่ยม	ดี	ปานกลาง : แบบสอบถามที่ออกแบบมาไม่ดีจะตอบกลับน้อย	
ความหลากหลายของคำถาม	ค่อนข้างหลากหลาย	ปานกลาง	ไม่หลากหลาย : ต้องเป็นรูปแบบมาตรฐานขึ้นอยู่กับสิ่งสนับสนุน	หลากหลายมาก
ความยาวของแบบสอบถาม	ยาว	ปานกลาง	หลากหลายขึ้นอยู่กับสิ่งสนับสนุน	ปานกลาง : ขึ้นอยู่กับคำตอบ
แนวโน้มที่จะไม่ได้รับการตอบสนอง	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	ไม่สามารถมั่นใจอะไรได้
ความเป็นไปได้ที่ผู้ตอบจะเข้าใจผิด	ต่ำ	ปานกลาง	สูง : ไม่มีผู้ให้คำชี้แจง	สูง
การให้คำแนะนำโดยผู้สัมภาษณ์	ปานกลาง	สูง	ไม่มี	ไม่มี

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

วิธีการสำรวจแบบ ต่างๆ	การสัมภาษณ์ที่ ทำงาน	การสัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์	การสำรวจทาง ไปรษณีย์	การสำรวจทาง อินเทอร์เน็ต
การไม่ต้องเปิดเผย แหล่งที่มาของ ข้อมูล	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	ผู้ตอบแบบสอบถาม จะเปิดเผย แหล่งที่มาหรือไม่ก็ ได้
ความง่ายในการ ติดตามผล	ยาก	ง่าย	ง่ายแต่ใช้เวลามาก	ยาก : เว้นแต่จะ ทราบที่อยู่ตาม จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (e- mail)
ค่าใช้จ่าย	สูงสุด	ค่อนข้างสูง	ต่ำที่สุด	ต่ำ
คุณสมบัติพิเศษ	สามารถใช้อุปกรณ์ ที่มองเห็นได้ ประกอบหรือสาธิต	ใช้งานได้แบบง่ายๆ หรือการใช้ เทคโนโลยีมาช่วย	ผู้ตอบแบบสอบถาม อาจตอบคำถามเมื่อ สะดวก หรือเมื่อมี เวลาพิจารณา คำตอบ	ใช้รูปภาพหรือ ภาพเคลื่อนไหวได้

ที่มา: พัฒนามาจาก มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ และคณะ (2550, น.299 - 300)

3.6.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) ติดต่อ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (มหาชน) หรือ พรพ. เพื่อขอความอนุเคราะห์จัดทำหนังสือเวียนแจ้งให้โรงพยาบาลที่ยังคงมีสถานะการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/Healthcare Accreditation : HA) และ/หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) และกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ.2552 เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย (ภาคผนวก ก)

2) จัดทำเลขรหัสแบบสอบถามเพื่อสะดวกในการตรวจสอบและติดตาม

3) ส่งหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามล่วงหน้า ก่อนการส่งแบบสอบถาม (Pre - Notification) ไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ยังคงมีสถานะการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/Healthcare Accreditation : HA) และ/หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) หรือ พรพ.และกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ.2552 เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรกลุ่มต่างๆ ที่ผู้วิจัยระบุไว้ในหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งแนบบแบบแสดงเจตนาสมัครในการให้ข้อมูล เลือกวิธีการในการตอบแบบสอบถาม รายละเอียดของผู้ประสานงานของโรงพยาบาล เช่น ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ ที่อยู่ตามไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail Address) เป็นต้น โดยผู้วิจัยทำการจัดส่งพร้อมซองจดหมายเจ้าหน้าที่ของส่งถึงผู้วิจัยพร้อมทั้งติดตราไปรษณีย์ (แสตมป์) เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งแบบแสดงเจตนาสมัครในการให้ข้อมูลกลับมายังผู้วิจัย (ภาคผนวก ก)

ในการให้ข้อมูลนั้นผู้วิจัยเสนอทางเลือกในการตอบแบบสอบถามคือ วิธีการส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์หรือส่งคำตอบทางอินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับความสะดวกของแต่ละโรงพยาบาล โดยแต่ละวิธีมีแนวทางปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) แนวทางการปฏิบัติของการส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ (Mailing)

- จัดส่งจดหมายแนะนำตัวของผู้วิจัย (Cover Letter)
- แนบสำเนาจดหมายเวียนของผู้อำนวยการ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) หรือ พรพ. เรื่อง ขอความร่วมมือโรงพยาบาลตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย
- แนบบแบบสอบถามที่มีข้อความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และอธิบายวิธีการกรอกแบบสอบถามอย่างชัดเจน 1 ฉบับ
- แนบซองจดหมายเจ้าหน้าที่ของส่งถึงผู้วิจัยพร้อมทั้งติดตราไปรษณีย์ (แสตมป์) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ตัวแทนของโรงพยาบาล / หรือผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อความสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืน
 - ระบุเวลาในการขอรับแบบสอบถามคืน
 - กำหนดใช้รหัสแบบสอบถาม (Keying Mail Questionnaires with Code) เพื่อความสะดวกในการติดตาม
 - ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานเพื่อทำการอธิบายวิธีการเก็บข้อมูล และดำเนินการเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลแต่ละแห่ง
 - เสนอผลประโยชน์และมอบสิ่งจูงใจ อาทิเช่น รายงานผลการวิจัยแต่ไม่ระบุรายชื่อหรือข้อมูลของโรงพยาบาลอื่นๆ และกระเป๋าสีแก่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละท่านที่ให้ข้อมูล

สำหรับตัวอย่างเอกสารในการดำเนินการดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้นแสดงในภาคผนวก ก

(2) แนวทางการปฏิบัติและวิธีการส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต(Internet)

- จัดส่งจดหมายแนะนำตัวของผู้วิจัย (Cover Letter)

- แนบสำเนาจดหมายเวียนของผู้อำนวยการ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) หรือ พรพ. เรื่อง ขอความร่วมมือโรงพยาบาลตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย

- แจ้งรายละเอียดชื่อเว็บไซต์ <http://losq.questions9.com> -

ระยะเวลาในการขอรับแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต(Internet) คือ

- การใช้รหัสกับแบบสอบถาม (Keying Mail Questionnaires with Code)

- เสนอผลประโยชน์หรือสิ่งจูงใจ อาทิเช่น รายงานผลการวิจัยแต่ไม่ระบุรายชื่อหรือข้อมูลของโรงพยาบาลอื่นๆ

สำหรับตัวอย่างเอกสารในการดำเนินการดังที่ได้กล่าวถึงข้างต้นแสดงในภาคผนวก ข

4) ในกรณีที่ไม่ได้รับแบบสอบถามคืนตามกำหนดเวลา ผู้วิจัยได้ติดตามทวงถามทางโทรศัพท์ โดยการติดต่อผู้ประสานงานของโรงพยาบาลเพื่อขออนุญาตเข้านำเสนอหลักการ เหตุผล และกระบวนการวิจัยต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร คณะผู้บริหาร คณะกรรมการจริยธรรม คณะกรรมการวิจัยในคน (Ethics Committee/Institutional Review Board) ของโรงพยาบาล พร้อมทั้งเสนอแนะทางเลือกที่เหมาะสมแก่โรงพยาบาลในการตอบแบบสอบถามและส่งคืน ได้แก่ ช่องทางไปรษณีย์หรืออินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม หากยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืนในระยะเวลาที่กำหนดผู้วิจัยได้ส่งหนังสือเพื่อสอบถามความประสงค์ในการให้ข้อมูลไปยังผู้บริหารของโรงพยาบาลอีกครั้ง โดยการดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ในขั้นแรกใช้ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน คือระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2553 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 และในขั้นที่สอง ติดตามโรงพยาบาลที่ยังไม่ส่งแบบสอบถามคืน ใช้ระยะเวลาประมาณ 10 เดือน คือระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2554

5) เมื่อได้รับแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนถูกต้องแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทั้งความตรงในเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันหรือ Confirmatory Factor Analysis (CFA) ตามแนวคิดของ Joreskog and Sorbom (1989, p.22) (อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น.150 - 154) โดยตรวจสอบว่าคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และองค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่นำมาศึกษาทั้ง 13 ตัวแปรนั้นมีความถูกต้อง เหมาะสมและครอบคลุมในเชิงทฤษฎีแล้วหรือไม่ และตรวจสอบตรวจสอบคุณภาพในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's

Alpha Coefficient) เป็นการตรวจสอบว่าเครื่องมือที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนั้นไม่ว่าจะใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างกี่ครั้งหรือไม่ว่าจะไปทดสอบกับบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใดก็จะได้รับคำตอบที่ค่อนข้างแน่นอนสอดคล้องกับเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ กล่าวคือในการสร้างเครื่องมือควรให้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้อยู่ที่ระดับพอประมาณ คือไม่ต่ำกว่า 0.70 ทั้งนี้เนื่องจากเครื่องมือที่มีค่าความเชื่อถือได้อยู่ในระดับนี้โดยส่วนใหญ่จะพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญ (Nunnally, 1978, p.245 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2551, น.181)

สำหรับรายละเอียดตัวอย่างผลการตรวจสอบความตรง (Validity) ทั้งความตรงในเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบสอบถามโดยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) แสดงในภาคผนวก ๗ ส่วนผลการตรวจสอบตรวจสอบคุณภาพในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แสดงในภาคผนวก ๘

3.7 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับมาผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลว่ามีความครบถ้วนหรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาถึงความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามซึ่งหากผู้วิจัยพิจารณาแล้วพบแบบสอบถามชุดที่ไม่สมบูรณ์เพียงเล็กน้อยหรือตอบไม่ครบผู้วิจัยจะจัดการกับข้อผิดพลาด (Bias) โดยใช้กระบวนการในการจัดการกับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนโดยวิธี Unconditional Mean Imputation หรือ UMI Method ซึ่งเป็นวิธีการหาคำตอบในข้อคำถามของตัวแปรสังเกตได้ที่ไม่ได้รับคำตอบที่เป็นที่นิยมโดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากคำตอบที่ได้จากทุกข้อคำถามและใช้ค่าเฉลี่ยดังกล่าวแทนคำตอบในข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้คำตอบไม่ครบถ้วนวิธีการนี้เป็นวิธีการในการจัดการแบบสอบถามชุดที่ไม่สมบูรณ์เพียงเล็กน้อยหรือตอบไม่ครบที่เป็นที่นิยม ไม่มีความผิดพลาดและมีประสิทธิภาพโดยวิธีการดังกล่าวสามารถให้ค่าที่เชื่อถือได้แม้ว่าแบบสอบถามจะมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ถึงร้อยละ 30 (Jamshidian, 2004, p.113) ทั้งนี้การจัดการกับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน โดยวิธีดังกล่าวจะทำให้ได้แบบสอบถามจำนวนมากสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.8 การวิเคราะห์ และการแปลผลข้อมูล

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structure Equation Model: SEM) หรือโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structure Relationship Model) หรือโมเดลลิสเรล (LISREL Model) ทั้งนี้เนื่องจากสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งที่เป็นสมการเส้นตรง (Linear Model) และสมการที่ไม่ใช่สมการเส้นตรง (Nonlinear Models) ในสมการโครงสร้างเพียงสมการเดียว (Ullman & Bentler, 2004, p.431) นอกจากนี้โปรแกรม LISREL ยังเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่สามารถสังเกตได้และตัวแปรที่ไม่สามารถสังเกตได้หรือตัวแปรแฝงรวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกันเพื่อจะได้ทดสอบเนื้อหาของทฤษฎี และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวชี้วัดเพื่อทดสอบคุณภาพของการวัด อีกทั้งโปรแกรม LISREL ยังสามารถวิเคราะห์ถึงความคลาดเคลื่อนของตัวแปรทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสมการเส้นตรงโดยทั่วไปไม่สามารถทำได้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ วรรณิการ์ สุขเกษม โสภิต ผ่องเสรี และธนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2551)

ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (Structure Equation Model: SEM) หรือโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structure Relationship Model) หรือโมเดลลิสเรล (LISREL Model) จะวิเคราะห์โมเดลย่อย (Sub Model) คือโมเดลการวัด (Measurement Model) และโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์ (Structural Model) โดยโมเดลการวัดจะเกี่ยวข้องกับการประเมินตัวแปรแฝงแต่ละตัวที่ใช้ตัวชี้วัดเป็นคำนิยามปฏิบัติการว่าเชื่อถือได้หรือผิดพลาด (Error) มากน้อยเพียงใดซึ่งเป็นการทดสอบคุณภาพการวัด (Hoyle, 1995) ส่วนโมเดลโครงสร้างเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกันว่ามีมากน้อยเพียงใด อีกทั้งยังชี้ให้เห็นว่ายังมีการผันแปรที่ยังไม่ได้อธิบาย (Disturbance) ของตัวแปรหลายตัวแปรในสมการโครงสร้าง และค่าผิดพลาดในสมการซึ่งเทคนิคทางสถิติอื่นไม่สามารถทำได้ (Anderson and Gerbing, 1998) อีกมากน้อยเพียงใดและโมเดลควรมีลักษณะอย่างไรจึงจะเข้ากับข้อมูลได้ดีที่สุด หรือ Best Fit (Hair et al., 1998) และเมื่อนำเทคนิคการวิเคราะห์โครงสร้างการผันแปรร่วม (Covariance Structure Analysis) มาใช้ร่วมกับการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ทำให้สามารถพิสูจน์ได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกัน และระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวชี้วัดเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ ซึ่งทำได้โดยการเปรียบเทียบค่าเมตริกการผันแปรร่วม (Covarian Matrix) ตามที่โมเดลที่ต้องการทดสอบได้กำหนดไว้เป็นนัยกับค่าที่เป็นจริงที่ได้มาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ว่าเข้ากันได้ดีหรือสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใดจากที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลช่วยให้ผู้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้สมบูรณ์ขึ้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537, น.8-10;

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม โสภิต ผ่องเสรี และธนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2551, น.7 - 13)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ระดับนัยสำคัญหรือระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (α) ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งเป็นโอกาสของการเกิดความคลาดเคลื่อนในลักษณะของการปฏิเสธ H_0 มีค่าเท่ากับ 0.05 ($\alpha = .05$) ทุกสมมติฐานที่ทำการทดสอบ สำหรับแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติต่างๆ มีดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการพัฒนาโมเดล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 13 ตัวแปรเพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจง และการกระจายของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness หรือ SK) ความโด่ง (Kurtosis หรือ KU) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0 และการทดสอบสมมติฐานของความเบ้และความโด่งว่าแตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ด้วยสถิติทดสอบ Z (Z-test) (Hair และคณะ, 1998 อ้างถึงใน สุขมาศ อังสุโชติ และรัชณีกุล ภิญ โภษะพานุวัฒน์, ม.ป.ท., น.32)

หากโค้งการแจกแจงปกติจะมีค่า SK = 0 หากค่า SK > 0 มีค่าเป็นบวก แสดงว่าโค้งเบ้ขวา นั่นคือข้อมูลจะกองอยู่หนาแน่นทางค่าต่ำๆ และถ้า SK < 0 (มีค่าเป็นลบ) แสดงว่าโค้งเบ้ซ้าย นั่นคือ ข้อมูลจะกองอยู่หนาแน่นทางค่าสูงๆ และโค้งการแจกแจงปกติมีค่า KU = 3 แสดงว่าโค้งแจกแจงปกติแบบ Mesokurtic หรือโค้งการแจกแจงความถี่มีขนาดความสูงปานกลาง ถ้า KU > 3 แสดงว่าโค้งแจกแจงแบบ Leptokurtic หรือโค้งการแจกแจงความถี่มีขนาดสูงโด่ง ถ้า KU < 3 แสดงว่าโค้งแจกแจงแบบ Platykurtic หรือโค้งการแจกแจงมีขนาดเตี้ยแบน (ศิริชัย กาญจนวาตี, 2545 ; สยามคมนักวิจัย, 2552; สุขมาศ อังสุโชติ และรัชณีกุล ภิญ โภษะพานุวัฒน์, ม.ป.ท.)

2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติอ้างอิงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โดยใช้โปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 เพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ผ่านการตรวจสอบความตรงทั้งเชิงทฤษฎี และความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญเป็นจริงตามข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537, น.8 – 10 ; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ กรรณิการ์ สุขเกษม โสภิต ผ่องเสรี และธนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2551, น.7- 13; สยามคมนักวิจัย, 2552)

3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้โปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment

Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปร เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ว่าเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงหรือไม่ (Linear Relationship) ทิศทางของความสัมพันธ์เป็นบวกหรือลบ ขนาดของความสัมพันธ์มีค่าอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่าง คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการแต่ละด้าน โดยใช้โปรแกรมลิสเรล LISREL for Windows version 8.52

4) วิเคราะห์รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และประมาณค่าพารามิเตอร์โดยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimate = ML) เพื่อวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ถ้าผลการวิเคราะห์ พบว่า โมเดลตามสมมติฐานที่เลือกไว้ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับแต่งโมเดลใหม่โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎี และค่าดัชนีปรับแต่งโมเดล (Model Modification Indices) เพื่อให้ได้โมเดลที่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ดีที่สุด (Hair et al. 1998 อ้างถึงใน สุขมาส อังสุโชติ และรัชนิกุล วิทยุภาณุวัฒน์, ม.ป.ท. : 30) และ ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืน (Fit Indices) ของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ได้แก่ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนหรือความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Goodness of Fit Index หรือ GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนหรือความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index หรือ AGFI) ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual หรือ SRMR) ดัชนีรากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation หรือ ดัชนี RMSEA) และ ค่า Critical N (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2537, น.8 – 10; สยามคมนักวิจัย, 2552; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ วรรณิการ์ สุขเกษม โสภิต ผ่องเสรี และ ถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2551, น.7 – 13; สุขมาส อังสุโชติ สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิกุล วิทยุภาณุวัฒน์, 2551, น.21 – 25 ; Joreskog & Sorbom, 1993, น.120 - 128) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1) ค่าสถิติไค-สแควร์ เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ โดยถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญ ($P\text{-value} > 0.05$ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%) ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.2) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนหรือความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์หรือ ดัชนี GFI เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากโมเดลก่อนปรับและหลังปรับโมเดลมี

ค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ค่าดัชนี GFI มีค่ามากกว่า 0.90 แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.3) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนหรือความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ที่ปรับแก้แล้ว หรือ ค่าดัชนี AGFI เป็นการนำค่าดัชนี GFI มาปรับแก้โดยคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระ (df) ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยค่าดัชนี AGFI มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับค่าดัชนี GFI

4.4) ค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่ หรือ ค่าดัชนี SRMR เป็นค่าดัชนีบอกความสอดคล้องในรูปคลาดเคลื่อนจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี SRMR มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.5) ค่าดัชนีรากกำลังสองของค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ หรือ ค่าดัชนี RMSEA เป็นค่าสถิติจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าไค-สแควร์ว่าโมเดลอิสระตามสมมติฐานมีความเที่ยงตรงไม่สอดคล้องกับความจริงและเมื่อเพิ่มพารามิเตอร์อิสระแล้วค่าสถิติมีค่าลดลง เนื่องจากค่าสถิติตัวนี้ขึ้นอยู่กับประชากรและชั้นของความอิสระ ค่าดัชนี RMSEA มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.05 หรือ ไม่เกิน 0.08 แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.6) ค่า Critical N หรือ CN เป็นค่าดัชนีที่ระบุความเพียงพอของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้สำหรับการทดสอบโมเดลมากกว่าการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลที่ทำให้ค่า Fit Function (F) ส่งผลให้การทดสอบไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงมีข้อเสนอแนะว่าค่า CN ควรจะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 200 จากค่าสถิติทั้ง 6 ค่า ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 สรุปดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล

ดัชนีวัดความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา
Chi-Square statistics (X^2)	ค่า Chi-Square ต่ำมาก (P-value > 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%)
Chi-Square / <i>df</i>	< 2
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	มีค่าระหว่าง 0-1 ซึ่งค่าใกล้ 1 (> 0.9) แสดงว่าโมเดลเชิงสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI)	มีค่าระหว่าง 0-1 ซึ่งค่าใกล้ 1 (> 0.9) แสดงว่าโมเดลเชิงสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA)	ค่าต้องต่ำกว่า 0.10 ซึ่งถ้าโมเดลที่ให้ค่า RMSEA ต่ำมากยิ่งดี (≤ 0.05)
ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR)	ค่าต้องต่ำกว่า 0.10 ซึ่งถ้าโมเดลที่ให้ค่า RMSEA ต่ำมากยิ่งดี (≤ 0.05)
ดัชนีระบุขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (CN)	≥ 200

ที่มา: พัฒนาจาก Holmess - Smith. (2000, p.108)

5) การปรับโมเดล (Model Adjustment) จากสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังแสดงในตารางที่ 3.7 ซึ่งใช้พิจารณาโมเดลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากค่าสถิติที่คำนวณได้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดจำเป็นต้องทำการปรับโมเดลใหม่ โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification indices: MI) ซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์แต่ละตัวมีค่าเท่ากับ ค่าไค-สแควร์ที่ลดลง เมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์ตัวนั้นเป็นพารามิเตอร์อิสระหรือมีการผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับของพารามิเตอร์นั้น ข้อมูลที่ได้ก็นำไปใช้ในการปรับโมเดลจนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และได้ค่าสถิติตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยผู้วิจัยจะหยุดปรับโมเดลเมื่อพบว่าค่าสูงสุดของเศษเหลือในรูปของคะแนนมาตรฐานต่ำกว่า 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

6) ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลเชิงสาเหตุ คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ระหว่างกลุ่มโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชน นอกจากนี้ยังทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลเชิงสาเหตุ ของ

โรงพยาบาลในประเทศไทยระหว่างโรงพยาบาลขนาดกลางถึงเล็ก (จำนวนเตียง 1-250 เตียง) กับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) โดยโปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52

3.9 การตรวจสอบ ยืนยันผลการศึกษา

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ ยืนยันผลการศึกษาโดยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวทางของ ชาย โปธิสิตา (2550) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) เพื่อตรวจสอบ ยืนยันผลการวิจัย และหาคำอธิบายสำหรับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ แปลผลข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์มุมมองแบบคนใน (emic) ในเรื่องที่ศึกษาโดยตรงที่มีความแตกต่างในลักษณะสำคัญแต่ครอบคลุมความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างและเป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนขนาดกลางและเล็ก (จำนวนเตียง 1-250 เตียง) และขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของนักวิชาการ รวมทั้งสิ้น 4 ท่าน ผู้วิจัยนำผลที่ได้ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) หรือมีแนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า โดยใช้รูปแบบของคำถามที่ต้องการข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Questions) เพื่อจับความหมาย เก็บรายละเอียดเชิงลึก เพื่อตรวจสอบและยืนยันผลการศึกษาแบบการตรวจสอบจากภายใน โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาโดยตรง (Key Informants) มีความแตกต่างในลักษณะสำคัญแต่ครอบคลุมความหลากหลายในประชากร ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน โรงพยาบาลขนาดกลางและเล็ก (จำนวนเตียง 1-250 เตียง) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งด้านบริหารและด้านวิชาชีพในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการรวมทั้งสิ้น 4 ท่าน (ภาคผนวก ค) ทั้งนี้เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ตรงประเด็น ครอบคลุมประชากรกลุ่มใหญ่ และนำผลที่ได้จากวิเคราะห์ - แปลผลไปทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก โดยนำผลการวิเคราะห์ และผลที่ได้ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง กับนักวิชาการ 1 ท่าน ที่อยู่ในสายวิชาการเพื่อให้ความเห็น (ภาคผนวก ค) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยจัดระเบียบข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลเป็นกลุ่มและนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและการบรรยาย จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของ

ผลการวิจัยด้านข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายของผู้วิจัย เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน และประสบการณ์จากการวิจัยของนักวิชาการที่อยู่ในสายวิชาการ ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าหากกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลแตกต่างกัน เวลาในการเก็บข้อมูลแตกต่างกันสถานที่ในการเก็บข้อมูลแตกต่างกัน ผลการวิจัยจะเหมือนกันหรือแตกต่างกันผลการตรวจสอบความสอดคล้องของผลการศึกษานำไปสู่การสรุปนัยสำคัญของการศึกษารวมทั้งการนำผลที่ได้ไปใช้ในทางปฏิบัติ

3.10 สรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการ โดยเน้นการศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย ที่ยินดีให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอโมเดลสมการ โครงสร้างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากโมเดลสมการ โครงสร้างผู้วิจัยได้นำเสนอสมมติฐานการวิจัยที่มีความสอดคล้องกับคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 1 จำนวน 3 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับคุณภาพการบริการ สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน และสมมติฐานที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล ระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน

สำหรับประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนุคลากรในโรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน และบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดกลางและเล็ก (จำนวนเตียง 1-250 เตียง) โรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียง มากกว่า 250 เตียง) ที่ยังคงมีสถานะการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/Healthcare Accreditation : HA) และ/หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) หรือ พรพ. และกระทรวงสาธารณสุข ในปี พ.ศ.2552 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนุคลากรซึ่งเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาล พนักงานผู้ปฏิบัติงานบริการทางการแพทย์ พนักงานผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาล เพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมดจำนวน 400 คน เป็นอย่างต่ำ โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถาม

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีข้อคำถามครอบคลุมตัวแปรที่ใช้วัดคุณลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้จำนวน 8 ตัวแปร และตัวแปรที่ใช้วัดคุณภาพการบริการจำนวน 5 ตัวแปร นอกจากนี้ ยังมีข้อคำถามที่สอบถามถึงข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล ข้อคำถามที่สอบถามถึงข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง และคำถามปลายเปิดสำหรับรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายในตาม คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายใน จากนั้น นำแบบสอบถามนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ซึ่งไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของ เครื่องมือในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ในการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่ เป็นไปตามโอกาสหรือความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ สำหรับการ รวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสำรวจข้อมูลจากทั้งสองวิธีคือ แบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailing) และ แบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเป็นทางเลือกแก่กลุ่ม ตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหลังจากได้รับแบบสอบถามกลับมา ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลว่ามีครบถ้วนหรือไม่ หาก พิจารณาแล้วแบบสอบถามชุดใดที่ไม่สามารถใช้ได้ก็จะทำการคัดออก ส่วนแบบสอบถามที่ไม่ สมบูรณ์เพียงเล็กน้อยหรือตอบไม่ครบผู้วิจัยจะจัดการกับข้อผิดพลาด (Bias) โดยใช้ค่าเฉลี่ยของ คำตอบแทนคำตอบที่ตอบไม่ครบทั้งนี้เพื่อให้ได้แบบสอบถามจำนวนมากสำหรับการวิเคราะห์ ข้อมูลต่อไป

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้ระดับนัยสำคัญหรือระดับ ของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (α) ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ซึ่งเป็นโอกาส ของการเกิดความคลาดเคลื่อนในลักษณะของการปฏิเสธ H_0 มีค่าเท่ากับ .05 ($\alpha = .05$) ทุก สมมติฐานที่ทำการทดสอบ สำหรับแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ด้วยสถิติอ้างอิง รวมทั้งวิเคราะห์รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุของ คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการ ที่สร้างขึ้นจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากนั้นนำผลที่ ได้ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อตรวจสอบ ยืนยันผลการวิจัย และหาคำอธิบายสำหรับผลที่ได้จาก การวิเคราะห์ แปลผลข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

ในบทที่ 4 ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทั้งนี้เพื่อตรวจสอบ ยืนยันผลที่ได้จากการวิเคราะห์ แปลผลข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ : การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย (Characteristics of Learning Organization and its Impact on Service Quality : An Empirical Study of Hospitals in Thailand) มีวัตถุประสงค์คือ

1) เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล 2) เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล 3) เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวก และเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่างๆ ในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Min	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด (Minimum)
Max	หมายถึง	คะแนนสูงสุด (Maximum)
Sk	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
Ku	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
Standard Error	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ t (t – Test)

R – Square	หมายถึง	ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ กับ ตัวแปรแฝง หรือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (Reliability)
R^2	หมายถึง	อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบาย การผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ หรือ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ของสมการ โครงสร้าง ของตัวแปรแฝงภายใน
χ^2	หมายถึง	ค่าไค – สแควร์ (Chi – Square Statistics)
df	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom)
χ^2 / df	หมายถึง	ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์
P - Value	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็น
RMSEA	หมายถึง	ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง ของการประมาณค่า (Root Mean Square error of Approximation)
ECVI	หมายถึง	การทดสอบภาพรวมของความคลาดเคลื่อนระหว่าง เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วมของ ข้อมูลดิบ กับ เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามโมเดล (Expected Cross – Validation Index)
AIC	หมายถึง	การทดสอบภาพรวมของความคลาดเคลื่อนระหว่าง เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วมของ ข้อมูลดิบ กับ เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามโมเดล (Akaike's information criterion) เช่นเดียวกับ ECVI
GFI	หมายถึง	ปริมาณความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วมที่ อธิบายได้ด้วยโมเดล (Goodness of Fit)
AGFI	หมายถึง	ปริมาณความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วมที่ อธิบายได้ด้วยโมเดล โดยปรับแก้ด้วยองศาความเป็น อิสระ (Adjusted Goodness of Fit)

CFI	หมายถึง	ดัชนีที่บอกว่าโมเดลที่นำมาตรวจสอบดีกว่าโมเดลที่ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันเลย (baseline model) หรือโมเดลอิสระ (Independence Model)
CN	หมายถึง	ดัชนีแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะยอมรับดัชนีแสดงความสอดคล้อง / กลมกลืนของโมเดล (Critical N)
RMR		หมายถึงค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลดิบ - เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามโมเดล (Root Mean Square Residual)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
NFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความเป็นปกติ (Normed Fit Index)
NNFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Non Normed Fit Index)
RFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความสัมพันธ์ (Relative Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Squared Residual)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

LO	หมายถึง	คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Characteristics)
CL	หมายถึง	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร (Continuous Learning)
DI	หมายถึง	การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร (Dialogue and Inquiry)
TL	หมายถึง	การเรียนรู้ของทีม (Team Learning)
SE	หมายถึง	สารสนเทศ (Structures Capture/ Embedded System)
Em	หมายถึง	การให้อำนาจแก่บุคลากร (Empowerment)
SC	หมายถึง	ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก (System Connections)
Le	หมายถึง	ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership)
PU	หมายถึง	การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน (Performance Upgrading)
SQ	หมายถึง	คุณภาพการบริการ (Service Quality)

RC	หมายถึง	ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ (Respect & Caring)
Ap	หมายถึง	ความเหมาะสมของการบริการ (Appropriateness)
EE	หมายถึง	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ (Efficiency & Effectiveness)
In	หมายถึง	การให้ข้อมูลและสารสนเทศ (Information)
FI	หมายถึง	ความประทับใจในการบริการ (First Impression)

การนำเสนอผลการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อของการนำเสนอ ดังนี้ 4.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม 4.2 โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล รวมทั้งโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม 4.6 สรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า (Triangulation) และ 4.7 สรุป

4.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 ที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 3 สรุปได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ต้องการขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 300 – 400 ตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน ซึ่งจะทำให้มีความถูกต้องแม่นยำของกลุ่มตัวอย่าง (Accuracy) เพิ่มขึ้น ซึ่งเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์และสามารถชดเชยในกรณีที่สุ่มตัวอย่างได้ไม่ครบจำนวน หรือกรณีที่มีการส่งคืนแบบสอบถามไม่ครบอีกด้วย (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2548) นอกจากนี้ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2548) ได้อธิบายว่า กรณีที่เป็นการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควรมีอัตราการตอบกลับไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จึงจะเป็นตัวแทนของประชากรได้ หากต้องการจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีกรอบของจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากกว่า 800 คน และเพื่อให้มีจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 900 คน ทั้งนี้สามารถสรุปข้อมูลอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจำแนกตามประเภทและขนาดของโรงพยาบาล และข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยค่าสถิติที่น่าเสนอคือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1 และ ตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.1 อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามจำแนกตามประเภทและขนาดของโรงพยาบาล

ประเภท และขนาดของ โรงพยาบาล		ขนาดของตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท			จำนวน รวม (คน)	ร้อยละ ของการ ตอบกลับ
		บุคลากรที่ ให้บริการ รักษาพยาบาล (คน)	บุคลากรที่ บริการทาง การแพทย์ (คน)	บุคลากรสาย สนับสนุนใน โรงพยาบาล (คน)		
ประเภทของ โรงพยาบาล	โรงพยาบาลภาครัฐ	275 (242)	101 (47)	124 (96)	500 (385)	42.8
	โรงพยาบาลภาคเอกชน	183 (117)	136 (31)	81 (55)	400 (203)	22.5
รวม		458 (359)	237 (78)	205 (151)	900 (588)	65.3
ขนาดของ โรงพยาบาล	โรงพยาบาลขนาดกลาง- เล็ก (จำนวนเตียง 1 – 250 เตียง)	183 (167)	129 (106)	88 (80)	400 (353)	39.2
	โรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง)	275 (155)	108 (22)	117 (58)	500 (235)	26.1
จำนวนรวม (คน)		405 (322)	237 (128)	205 (138)	900 (588)	65.3
ร้อยละของการตอบกลับ		79.5	54.0	67.3	65.3	

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนขนาดตัวอย่างที่ตอบกลับ

จากตารางที่ 4.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 900 คน มีจำนวนของการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 588 คน (ร้อยละ 65.3) ซึ่งมีจำนวนของการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณค่าพารามิเตอร์ ซึ่งต้องการจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 300 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลภาครัฐมีอัตราการตอบกลับ 385 คน (ร้อยละ 42.8) กลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลภาคเอกชนมีอัตราการตอบกลับ 203 คน (ร้อยละ 22.5) กลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลขนาดกลาง-เล็ก (จำนวนเตียง 1 – 250 เตียง) มีอัตราการตอบกลับ 353 คน (ร้อยละ 39.2) ส่วนกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) มีอัตราการตอบกลับ 235 คน (ร้อยละ 26.1) กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรที่ให้บริการรักษาพยาบาลมีอัตราการตอบกลับ 322 คน (ร้อยละ 79.5) กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น

บุคลากรที่บริการทางการแพทย์มีอัตราการตอบกลับ 128คน (ร้อยละ 54.0) ส่วนกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนในโรงพยาบาลมีอัตราการตอบกลับ 138คน (ร้อยละ 67.3)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	-ชาย	87	14.8
	-หญิง	501	85.2
อายุ	-ไม่เกิน 20 ปี	6	1.0
	-21 – 25 ปี	68	11.6
	-26 – 30 ปี	125	21.3
	-31 – 35 ปี	79	13.3
	-36 – 40 ปี	85	14.5
	-41 – 45 ปี	104	17.7
	-46 – 50 ปี	78	13.3
	-51 – 55 ปี	28	4.8
	-56 – 60 ปี	15	2.5
ระดับการศึกษา	-มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ปวช.	14	2.4
	-มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวส.	56	9.5
	-ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	406	69.0
	-ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	95	16.2
	-ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า	17	2.9
ระยะเวลาการทำงาน	-ไม่เกิน 3 ปี	107	18.2
	-3 – 6 ปี	133	22.6
	-7 – 9 ปี	76	12.9
	-10 – 12 ปี	50	8.5
	-13 – 15 ปี	59	10.1
	-16 – 18 ปี	34	5.8
	-19 – 21 ปี	32	5.4
	-มากกว่า 21 ปี	97	16.5

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทงานที่ รับผิดชอบ	-แพทย์	49	8.3
	-พยาบาล	252	42.8
	-ผู้ช่วยพยาบาล	38	6.5
	-พนักงานรักษาพยาบาลอื่นๆ	20	3.4
	-นักรังสีการแพทย์	13	2.2
	-นักเทคนิคการแพทย์	6	1.0
	-เภสัชกร	31	5.3
	-นักโภชนาการ	4	0.7
	-พนักงานบริการทางการแพทย์อื่นๆ	24	4.1
	-เจ้าหน้าที่ธุรการ	32	5.4
	-เจ้าหน้าที่การเงิน	33	5.6
	-เจ้าหน้าที่การตลาด	17	2.9
	-เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	18	3.1
	-พนักงานสายสนับสนุนอื่นๆ	51	8.7
ตำแหน่งงาน	-ผู้บริหารระดับสูง	15	2.5
	-ผู้บริหารระดับกลาง	62	10.6
	-ผู้บริหารระดับต้น	186	31.6
	-เจ้าหน้าที่	325	55.3
ประสบการณ์ใน ตำแหน่งงาน	-ไม่เกิน 3 ปี	144	24.5
	-3 – 6 ปี	197	33.5
	-7 – 9 ปี	77	13.1
	-10 – 12 ปี	57	9.7
	-13 – 15 ปี	44	7.5
	-16 – 18 ปี	25	4.3
	-19 – 21 ปี	42	7.1
	-มากกว่า 21 ปี	2	0.3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในงาน	-ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเลย	120	20.4
พัฒนาคุณภาพขององค์กร	-น้อยกว่า 1 ปี	57	9.7
	-ระหว่าง 1 – 3 ปี	101	17.2
	-ระหว่าง 3 – 5 ปี	97	16.5
	-ระหว่าง 5 – 7 ปี	72	12.2
	-ระหว่าง 7 – 10 ปี	64	10.9
	-มากกว่า 10 ปี	77	13.1

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 85.2) อายุระหว่าง 26 ถึง 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 21.3) รองมาคืออายุระหว่าง 41 ถึง 45 ปี (ร้อยละ 17.7) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 69) รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 16.2) เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานกับระหว่าง 3 ถึง 6 ปี (ร้อยละ 22.6) รองลงมาจะมีระยะเวลาในการทำงานกับไม่เกิน 3 ปี (ร้อยละ 18.2) เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่จะเป็นพยาบาล (ร้อยละ 42.8) รองลงมาจะเป็นพนักงานสายสนับสนุนอื่นๆเช่น พนักงานแปล (ร้อยละ 8.7) ในส่วนของตำแหน่งงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 55.3) รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น (ร้อยละ 31.6) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในตำแหน่งงานระหว่าง 3 ถึง 6 ปี (ร้อยละ 33.5) และไม่เกิน 3 ปี (ร้อยละ 24.5) ในส่วนของประสบการณ์ในงานพัฒนาคุณภาพของ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานพัฒนาคุณภาพขององค์กรเลย (ร้อยละ 20.4) รองลงมาคือมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาคุณภาพของระหว่าง 1 ถึง 3 ปี (ร้อยละ 17.2) และระหว่าง 3 ถึง 5 ปี (ร้อยละ 16.5) ตามลำดับ

4.2 โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล รวมทั้งโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล

สำหรับการนำเสนอในหัวข้อนี้จะเป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการหรือไม่ผลกระทบดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด และตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล และข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล ดังนั้นในการนำเสนอผู้วิจัยจึงได้จำแนกหัวข้อในการนำเสนอออกเป็น 2 หัวข้อ โดยหัวข้อ 4.2.1 จะเสนอถึงโมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล หัวข้อ 4.2.2 จะเสนอถึงระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียดของหัวข้อแต่ละหัวข้อดังนี้

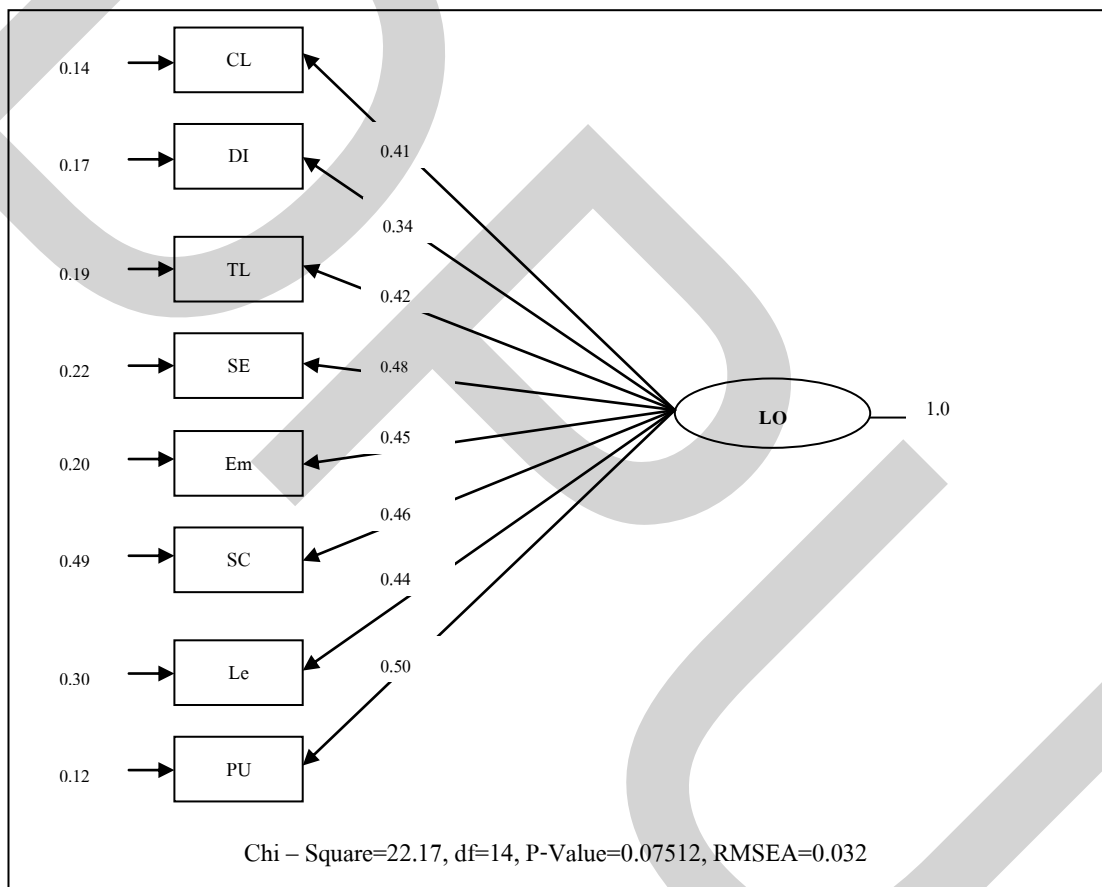
4.2.1 โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยโมเดลการวัด (Measurement Model) คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล มีรายละเอียดดังนี้

(1) โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล

ผลจากการทดสอบโมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ได้ค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง $\text{Chi-Square} = 22.17$, $\text{df} = 14$, $\text{P-Value} = 0.07512$, $\text{RMSEA} = 0.032$ ผ่านเกณฑ์การพิจารณาแสดงว่าโมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.34 – 0.50

ในส่วนของค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ขององค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ กับตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.1 และตารางที่ 4.3 ในส่วนของค่าสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล แสดงในภาคผนวก ก



ภาพที่ 4.1 โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.3 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้

ตัวแปร	องค์ประกอบ LO				
	สัมประสิทธิ์	Standard Error	t	คะแนนองค์ประกอบ	R - Square
CL	0.41	0.021	19.84	0.37	0.55
DI	0.34	0.021	15.79	0.12	0.40
TL	0.42	0.023	18.29	0.24	0.49
SE	0.48	0.025	18.92	0.27	0.51
Em	0.45	0.024	18.56	0.21	0.50
SC	0.46	0.034	13.52	0.12	0.30
Le	0.44	0.029	15.19	0.11	0.38
PU	0.50	0.022	22.85	0.50	0.67

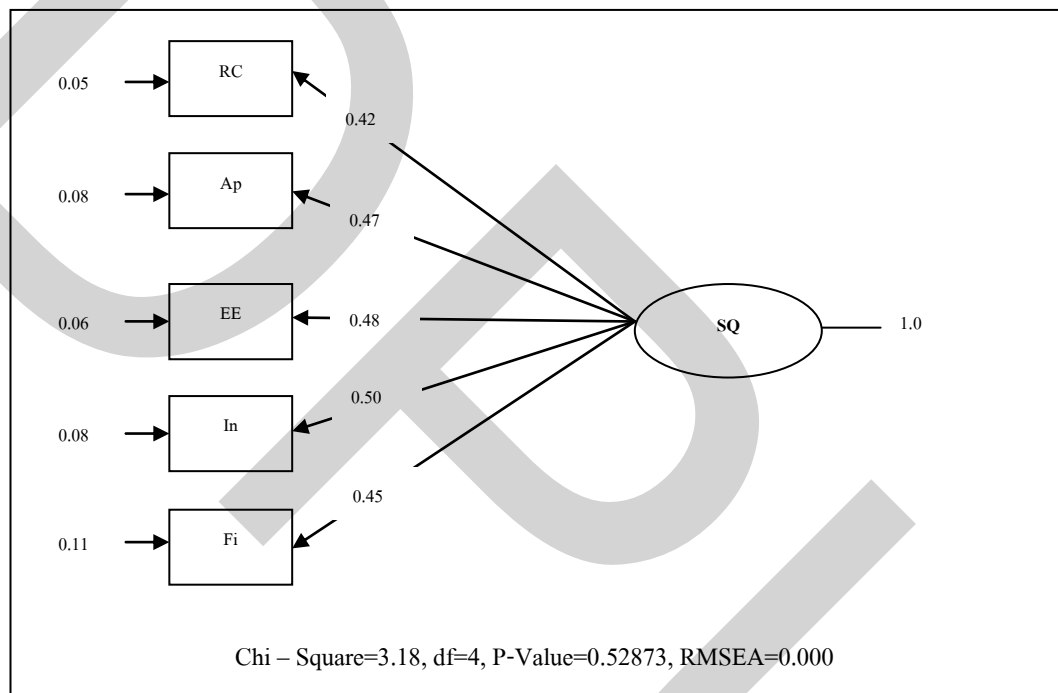
Chi – Square=22.17, df=14, P-Value=0.07512, RMSEA=0.032, GFI = 0.99, AGFI = 0.98

จากค่าสถิติพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลทั้ง 8 องค์ประกอบ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร (Continuous Learning) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร (Dialogue and Inquiry) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) สารสนเทศ (Structures Capture/ Embedded System) การให้อำนาจแก่บุคลากร (Empowerment) ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก (System Connections) ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership) การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน (Performance Upgrading) สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(2) โมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ผลจากการทดสอบโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลได้ค่า Chi-Square = 3.18, df = 4, P-Value = 0.52873, RMSEA = 0.000 แสดงว่าโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมบูรณ์ และพบว่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.45 – 0.50

ในส่วนของคุณค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ขององค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ กับตัวแปรคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 4.2 และตารางที่ 4.4 ในส่วนของคุณค่าสิ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล แสดงในภาคผนวก ข



ภาพที่ 4.2 โมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.4 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ตัวแปร	องค์ประกอบ SQ				
	สัมประสิทธิ์	Standard Error	t	คะแนนองค์ประกอบ	R - Square
RC	0.42	0.016	26.41	0.55	0.77
Ap	0.47	0.019	25.19	0.39	0.50
EE	0.48	0.018	26.72	0.51	0.30
In	0.50	0.020	25.76	0.35	0.38
FI	0.45	0.020	23.14	0.21	0.67
Chi-Square = 3.18, df = 4, P-Value = 0.52873, RMSEA = 0.000, GFI = 1.00, AGFI = 0.99					

จากค่าสถิติพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ (Respect & Caring) ความเหมาะสมของการบริการ (Appropriateness) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ (Efficiency & Effectiveness) การให้ข้อมูลและสารสนเทศ (Information) และความประทับใจในการบริการ (First Impression) สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.2.2 ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล

สำหรับผลการวิเคราะห์ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล แสดงผลจากการวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล

ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล วัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัดของตัวแปรแฝง (Latent Variables) คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Characteristics : LO) ซึ่งประกอบด้วย 1) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร (Continuous Learning : CL) 2) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร (Dialogue and Inquiry : DI) 3) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning : TL) 4) สารสนเทศ (Structures Capture/Embedded System : SE) 5) การให้อำนาจแก่บุคลากร (Empowerment : Em) 6) ความสัมพันธ์ของ

ระบบภายในและระบบภายนอก (System Connections : SC) 7) ภาวะผู้นำของบุคลากร (Leadership : Le) และ 8) การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน (Performance Upgrading : PU) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร

(n = 588)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร
1.การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร	CL	3.48	0.51	ปานกลาง
2.การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร	DI	3.91	0.50	มาก
3.การเรียนรู้ของทีม	TL	3.72	0.59	มาก
4.สารสนเทศ	SE	3.27	0.66	ปานกลาง
5.การให้อำนาจแก่บุคลากร	Em	3.69	0.63	มาก
6.ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก	SC	3.62	0.54	มาก
7.ภาวะผู้นำของบุคลากร	Le	3.74	0.66	มาก
8.การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน	PU	3.57	0.59	มาก
รวมระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร		3.62		มาก

ผลจากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62$) และหากพิจารณาจากการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งวัดได้จากตัว

แปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) มีการสนทนา และการสอบถามในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) มีการเรียนรู้ของทีมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) แต่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีระดับของการใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) ในส่วนของการให้อำนาจแก่บุคลากร พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเรื่องการให้อำนาจ หรือความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) สำหรับความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอกพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเรื่องความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอกในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) อีกทั้งยังมีภาวะผู้นำของบุคลากร ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) ในส่วนของการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเรื่องการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$)

(2) ระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล

ระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาลวัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัดตัวของแปรแฝง (Latent Variables) คุณภาพการบริการ (Service Quality : SQ) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ (Respect & Caring : RC) 2) ความเหมาะสมของการบริการ (Appropriateness: Ap) 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ (Efficiency & Effectiveness : EE) 4) การให้ข้อมูลและสารสนเทศ (Information : In) และ 5) ความประทับใจในการบริการ (First Impression : FI) มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากร โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติพื้นฐานบรรยายองค์ประกอบคุณภาพการบริการ และระดับคุณภาพการบริการ

(n = 588)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับคุณภาพการบริการ
1.ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ	RC	4.36	0.47	มาก
2.ความเหมาะสมของการบริการ	Ap	4.34	0.55	มาก
3.ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ	EE	4.23	0.54	มาก
4.การให้ข้อมูลและสารสนเทศ	In	4.36	0.56	มาก
5.ความประทับใจในการบริการ	FI	4.40	0.56	มาก
รวมระดับคุณภาพการบริการ		4.33		มาก

ผลจากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) และหากพิจารณาจากการวัดคุณภาพการบริการซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีระดับของคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุดทุกตัวแปร โดยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีระดับความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) และมีระดับของความเหมาะสมของการบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) ส่วนระดับของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) ในส่วนของการให้ข้อมูลและสารสนเทศพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีระดับของคุณภาพการบริการในเรื่องการให้ข้อมูลและสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) และมีระดับของความประทับใจในการบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เช่นกัน

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สำหรับการนำเสนอในหัวข้อนี้จะจำแนกการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 หัวข้อ

โดยหัวข้อ 4.3.1 เป็นการเสนอถึงโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการหรือไม่ผลกระทบดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด และตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเสนอถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับคุณภาพการบริการ

หัวข้อ 4.3.2 เป็นการเสนอถึงความไม่แปรปรวนเปลี่ยนแปลงของรูปแบบโมเดล (Model Form) ระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน ทั้งนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่ และนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร และเสนอถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรปรวนเปลี่ยนแปลงของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน

หัวข้อ 4.3.3 เป็นการเสนอถึงโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจำแนกตามประเภทขององค์กร ทั้งนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่ และนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กรนอกจากนี้ยังเป็นการยืนยันสมมติฐานที่ 1 ด้วย

หัวข้อ 4.3.4 เป็นการเสนอถึงความไม่แปรปรวนเปลี่ยนแปลงของรูปแบบโมเดล (Model Form) ระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน ทั้งนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์

ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภทและขนาดขององค์กรหรือไม่ และนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร และเสนอถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน

หัวข้อ 4.3.5 เป็นการเสนอถึงโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจำแนกตามขนาดขององค์กร ทั้งนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภทและขนาดขององค์กรหรือไม่ และนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กรนอกจากนี้ยังเป็นการยืนยันสมมติฐานที่ 1 ด้วย โดยมีรายละเอียดของหัวข้อแต่ละหัวข้อดังนี้

4.3.1 โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

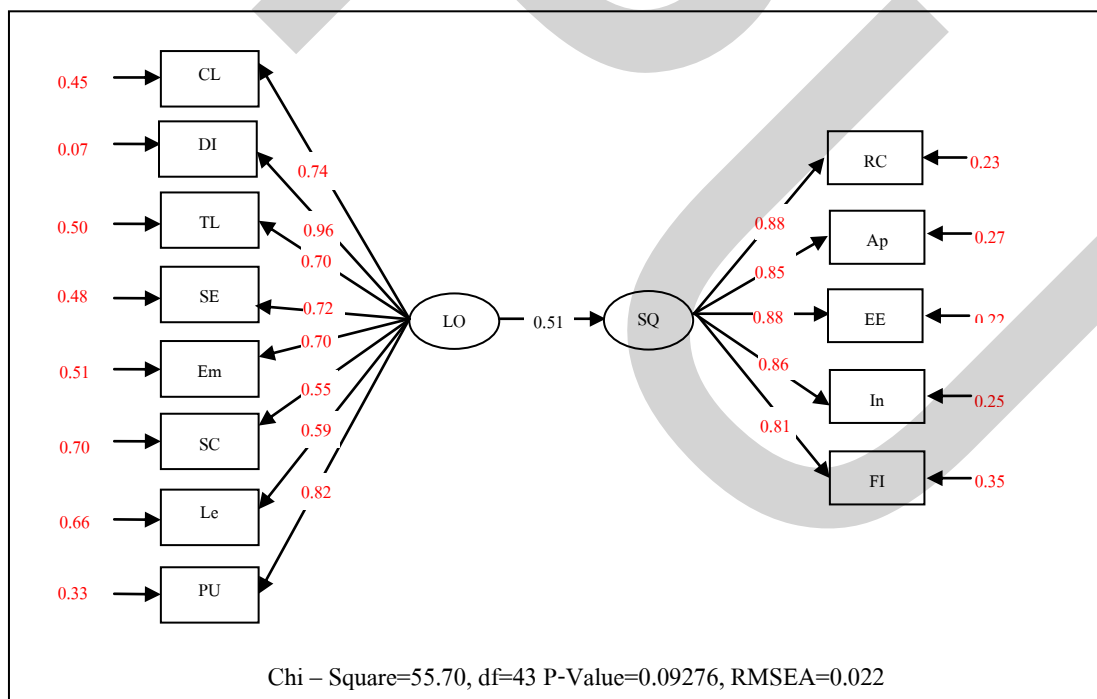
ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ศึกษา กับข้อมูลเชิงประจักษ์นำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการหรือไม่ผลกระทบดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด และตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเสนอถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับ คุณภาพการบริการ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลเป็นตัวแปรแฝงภายนอกซึ่งวัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด 8 ตัว และตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งวัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด 5 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรกโมเดลการวิจัยยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์

ขึ้นใหม่จนกว่าโมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้หลักการปรับโมเดลของ สุภมาส อังศุโชติ และคณะ (2552, น.27) ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยต้องมีเหตุผลเชิงทฤษฎีและสามารถอธิบายได้ว่าทำไมจึงปรับโมเดล
- 2) ผู้วิจัยต้องปรับทีละพารามิเตอร์แล้ววิเคราะห์ใหม่
- 3) ผู้วิจัยพิจารณาใช้ดัชนีปรับแก้โมเดล (Model Modification : MI) ร่วมกับดัชนี (Expected Parameter Change : EPC) ซึ่งเป็นค่าที่บอกขนาดและทิศทางของพารามิเตอร์ที่ควรปรับ ซึ่งจะปรับเฉพาะพารามิเตอร์ที่มีค่า EPC และ MI สูงเท่านั้น

หลังจากที่มีการปรับโมเดลโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ MI ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า โมเดลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของตัวแปร รวมทั้งสามารถนำมาทำการเปรียบเทียบกันได้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอค่า น้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3 ตารางที่ 4.7 และมีคำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ในภาคผนวก ๓



ภาพที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของ
โรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

ค่าสถิติ				
ไค-สแควร์ (χ^2)= 55.70, df = 43 , P-Value = 0.09276, GFI = 0.99 , AGFI = 0.97 ,RMR = 0.010, RMSEA = 0.022 , $\chi^2 / df = 1.29$, CN = 704.22				
ขนาดของอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปตัวแปรผล				
ตัวแปรผล	คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล			
ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม	
คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล	0.51	-	0.51	
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ ๆ				
	SQ	-	-	
R^2	0.26	-	-	
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง				
	SQ		LO	
SQ	1.00			
LO	0.51		1.00	
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้				
ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
LO				
CL	0.41**	0.02	0.74	0.55
DI	0.51**	0.04	0.96	0.93
TL	0.43**	0.02	0.70	0.50
SE	0.48**	0.03	0.72	0.52
Em	0.45**	0.02	0.70	0.49
SC	0.46**	0.03	0.55	0.30
Le	0.41**	0.03	0.59	0.34
PU	0.50**	0.02	0.82	0.67

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
SQ				
RC	0.42**	0.02	0.88	0.77
Ap	0.47**	0.02	0.85	0.73
EE	0.48**	0.02	0.88	0.78
In	0.51**	0.02	0.86	0.75
FI	0.46**	0.02	0.81	0.65

หมายเหตุ: ** P<0.01

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 55.70 ที่ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 43 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.29 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) = 0.09276 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.97 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.010 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (RMSEA) เท่ากับ 0.022 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า GFI และ AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า RMR และ RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าโมเดลตามที่กำหนดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างของตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีค่าเท่ากับ 0.26 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยได้ร้อยละ 26

เมื่อพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($0.4 < r = 0.51 < 0.6$) โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัย ดังภาพที่ 4.3 และ ตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล คือ การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.96 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.55 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณภาพการบริการ คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการและประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.88 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความประทับใจในการบริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.81 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกมีค่าตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.93 ส่วน ตัวแปรสังเกตได้ภายในมีค่าตั้งแต่ 0.65 ถึง 0.78

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาในหัวข้อนี้ สรุปได้ว่า โมเดลที่กำหนดความความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือโมเดลที่กำหนดความความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับคุณภาพการบริการ

4.3.2 ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน

ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ศึกษา กับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อศึกษาถึงความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล (Model Form) หรือเป็นการศึกษาว่าโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลประเภทต่างกันจะประกอบด้วยจำนวนตัวแปรและลักษณะรูปแบบของโครงสร้างตัวแปรแบบเดียวกัน ซึ่ง

นำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่ และนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร และเสนอถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลเป็นตัวแปรแฝงภายนอกซึ่งวัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด 8 ตัว และตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งวัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด 5 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรกโมเดลการวิจัยยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่าโมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้หลักการปรับโมเดลของ สุกมาต อังสุโชติ และคณะ (2552, น.27) ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยต้องมีเหตุผลเชิงทฤษฎีและสามารถอธิบายได้ว่าทำไมจึงปรับโมเดล
- 2) ผู้วิจัยต้องปรับที่ละพารามิเตอร์แล้ววิเคราะห์ใหม่
- 3) ผู้วิจัยพิจารณาใช้ดัชนีปรับแก้โมเดล (Model Modification : MI) ร่วมกับดัชนี (Expected Parameter Change : EPC) ซึ่งเป็นค่าที่บอกขนาดและทิศทางของพารามิเตอร์ที่ควรปรับ ซึ่งจะปรับเฉพาะพารามิเตอร์ที่มีค่า EPC และ MI สูงเท่านั้น

หลังจากที่มีการปรับโมเดลโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ MI ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว โดยแสดงรายละเอียดผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ กับโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนในตารางที่ 4.8 และแสดงคำสั่งในการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกันในภาคผนวก น

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของโมเดลคุณลักษณะขององค์การ
 แห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ กับ โมเดล
 คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการ
 ของโรงพยาบาลภาคเอกชน

สมมติฐาน	โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภท ขององค์กรต่างกัน	
หัวข้อ	เกณฑ์ของค่าสถิติ	ค่าสถิติผลการทดสอบ
χ^2	-	53.69
df	-	48
χ^2 / df	<2.00	1.11
P-Value	>0.05	0.27
RMSEA	0.05-0.08	0.020
ECVI	< ECVIFor Saturated Model และ ECVIFor Independence Model	0.55
ECVIFor Saturated Model	-	0.31
ECVIFor Independence Model	-	8.42
Model AIC	< Saturated AIC และ Independence AIC	321.69
Saturated AIC	-	364.00
Independence AIC	-	4962.63
GFI	>0.90 ถึง 1.00	0.96
CFI	>0.90 ถึง 1.00	1.00
CN	>200	768.22
RMR	-	0.011
Standardized RMR	<0.05	0.026
สรุปผลการทดสอบ	ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่ง การเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล ระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน หรือโมเดลเชิงสาเหตุ คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐ กับ โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการ บริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน	

จากตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของโมเดล คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ กับโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ภาคเอกชน ผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 2 โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ (χ^2) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 53.69 ที่ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 48 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.11 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) = 0.27 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 0.96 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.011 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (RMSEA) เท่ากับ 0.020 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า GFI มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า RMR ค่า RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 ค่าสถิติผลการทดสอบโดยรวมให้ผลที่สอดคล้องกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐ กับโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน

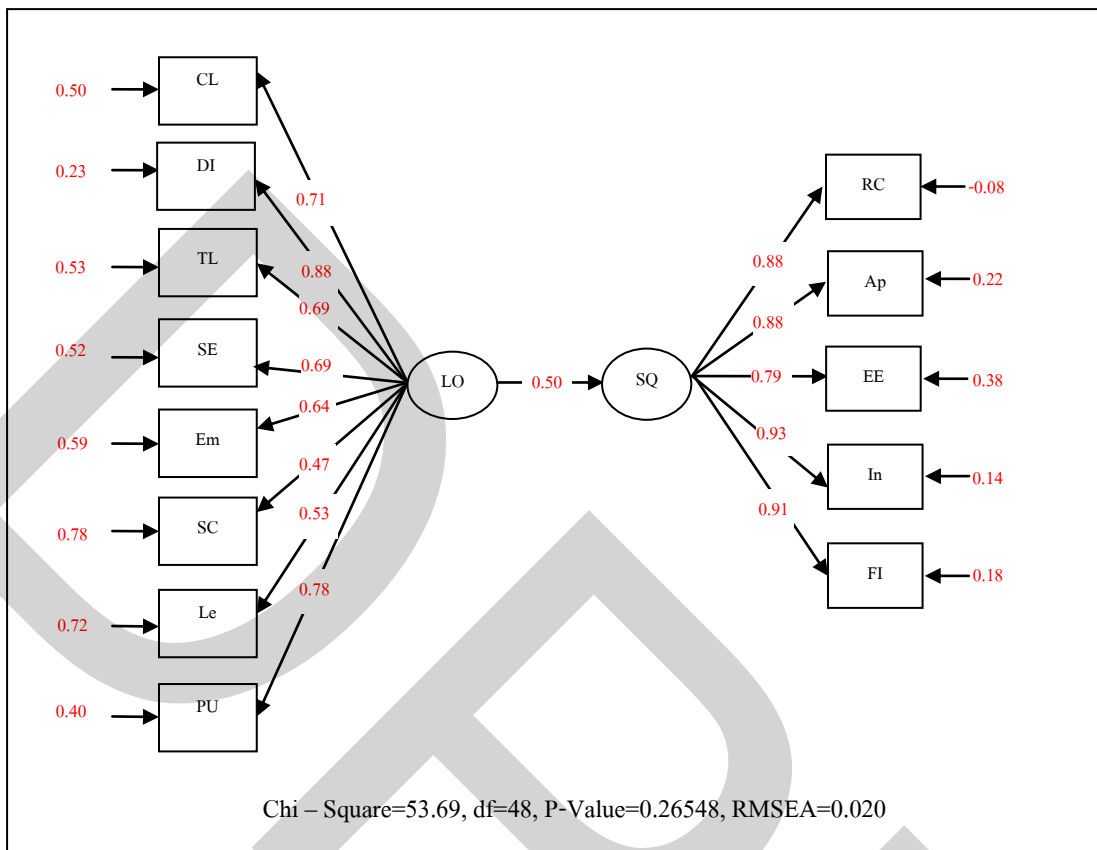
4.3.3 โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจำแนกตามประเภทขององค์กร

ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จำแนกตามประเภทขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภทขององค์กร หรือไม่ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทขององค์กร ระหว่างโรงพยาบาลภาครัฐ กับโรงพยาบาลภาคเอกชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลเป็นตัวแปรแฝงภายนอกประกอบด้วย องค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ 8 ตัว และตัวแปรแฝงภายในได้แก่ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ 5 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรก โมเดลการวิจัยยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่าโมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้หลักการปรับโมเดลของ สุภมาส อังสุโชติ และคณะ (2552, น.27) เช่นเดียวกับการปรับโมเดลในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์

หลังจากที่มีการปรับโมเดลโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ MI ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า โมเดลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของตัวแปร รวมทั้งสามารถนำมาทำการเปรียบเทียบกันได้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอค่า น้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4 ตารางที่ 4.9 และคำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชน ในภาคผนวก บ



ภาพที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะ
ของแห่งการ เรียนรู้กับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลภาครัฐ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้
ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ

ค่าสถิติ				
ไค-สแควร์ (χ^2) = 53.69, df = 48, P-Value = 0.26548, GFI = 0.96, RMR = 0.011, RMSEA = 0.020, $\chi^2 / df = 1.11$, CN = 768.22				
ขนาดของอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปตัวแปรผล				
	ตัวแปรผล	คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล		
	ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม
	คุณลักษณะขององค์การ แห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาล	0.50	-	0.50
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ ๆ				
		SQ	-	-
	R^2	0.25	-	-
เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง				
		SQ	LO	
	SQ	1.00		
	LO	0.50	1.00	
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้				
ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
LO				
CL	0.37**	0.03	0.71	0.50
DI	0.43**	0.04	0.88	0.77
TL	0.39**	0.03	0.69	0.47
SE	0.43**	0.03	0.69	0.48
Em	0.39**	0.03	0.64	0.41
SC	0.37**	0.04	0.47	0.22
Le	0.37**	0.04	0.53	0.28
PU	0.46**	0.03	0.78	0.60

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
SQ				
RC	0.42**	0.04	0.88	0.68
Ap	0.42**	0.04	0.88	0.78
EE	0.38**	0.04	0.79	0.62
In	0.48**	0.04	0.93	0.86
FI	0.45**	0.05	0.91	0.82

หมายเหตุ: ** P<0.01

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 53.69 ที่ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 48 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.11 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) = 0.26548 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 0.96 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.011 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (RMSEA) เท่ากับ 0.020 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า GFI มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า RMR และ RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่า โมเดลตามที่กำหนดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีค่าเท่ากับ 0.25 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐได้ร้อยละ 25

เมื่อพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($0.4 < r = 0.50 < 0.6$) โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัย ดังภาพที่ 4.4 และ ตารางที่ 4.9 พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล คือ การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.88 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.47 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล คือ การให้ข้อมูลและสารสนเทศ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.93 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.79 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกมีค่าตั้งแต่ 0.22 ถึง 0.77 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ภายในมีค่าตั้งแต่ 0.62 ถึง 0.86

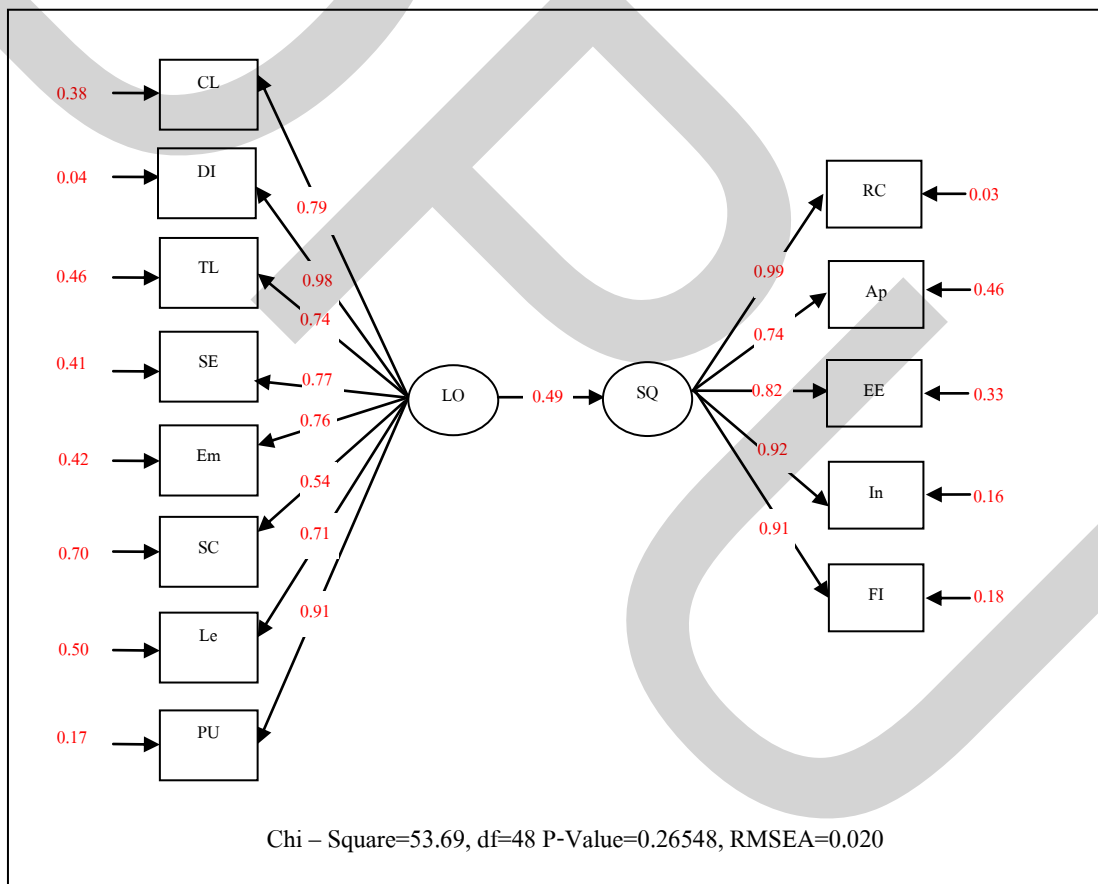
จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาในหัวข้อนี้ สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาลกับ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลเป็นตัวแปรแฝงภายนอกประกอบด้วย องค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ 8 ตัว และตัวแปรแฝงภายในได้แก่ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ 5 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรกโมเดลการวิจัยยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่ จนกว่าโมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้หลักการปรับโมเดลของ สุขมาส อังสุโชติ และคณะ (2552, น.27) เช่นเดียวกับการปรับโมเดลในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของ

คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์

หลังจากที่มีการปรับโมเดลโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ MI ตามที่กล่าวมาขึ้นต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า โมเดลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของตัวแปร รวมทั้งสามารถนำมาทำการเปรียบเทียบกันได้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5 ตารางที่ 4.10 และคำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชน ในภาคผนวก ข



ภาพที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน

ค่าสถิติ				
ไค-สแควร์ (χ^2) = 53.69, df = 48, P-Value = 0.26548, GFI = 0.96, RMR = 0.011, RMSEA = 0.020, χ^2 / df = 1.11, CN = 768.22				
ขนาดของอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปตัวแปรผล				
	ตัวแปรผล	คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล		
	ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม
	คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล	0.49	-	0.49
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ ๆ				
		SQ	-	-
	R^2	0.24	-	-
เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง				
		SQ	LO	
	SQ	1.00		
	LO	0.49	1.00	
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้				
ตัวแปรแฝง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน	R - Square
ตัวแปรสังเกตได้				
LO				
CL	0.46**	0.04	0.79	0.62
DI	0.58**	0.07	0.98	0.96
TL	0.49**	0.04	0.74	0.54
SE	0.56**	0.05	0.77	0.59
Em	0.52**	0.04	0.76	0.58
SC	0.48**	0.06	0.54	0.30
Le	0.51**	0.05	0.71	0.50
PU	0.60**	0.04	0.91	0.83

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
SQ				
RC	0.42**	0.04	0.99	0.97
Ap	0.36**	0.04	0.74	0.54
EE	0.38**	0.04	0.82	0.67
In	0.45**	0.04	0.92	0.84
FI	0.44**	0.05	0.91	0.82

หมายเหตุ: ** P<0.01

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 53.69 ที่ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 48 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.11 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) = 0.26548 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.96 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.011 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (RMSEA) เท่ากับ 0.020 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า GFI มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า RMR และ RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าโมเดลตามที่กำหนดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีค่าเท่ากับ 0.24 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนได้ร้อยละ 24

เมื่อพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($0.4 < r = 0.49 < 0.6$) โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัย ดังภาพที่ 4.5 และ ตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล คือ การสนทนา และการสอบถามของบุคลากรมีน้ำหนักรวมเท่ากับ 0.98 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักรวมน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก มีน้ำหนักรวมเท่ากับ 0.54 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักรวมมากที่สุดของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล คือ ความเอาใจใส่และการดูแล ผู้รับบริการมีน้ำหนักรวมเท่ากับ 0.99 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักรวมน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของการบริการ มีน้ำหนักรวมเท่ากับ 0.74 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกมีค่าตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.96 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ภายในมีค่าตั้งแต่ 0.54 ถึง 0.97

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาในหัวข้อนี้ สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3.4 ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน

ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ศึกษา กับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อศึกษาถึงความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล (Model Form) หรือเป็นการศึกษาว่าโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดต่างกันจะประกอบด้วยจำนวนตัวแปรและลักษณะรูปแบบของโครงสร้างตัวแปรแบบเดียวกัน ซึ่งนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่ และนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดล

ทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร และเสนอถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลเป็นตัวแปรแฝงภายนอกซึ่งวัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด 8 ตัว และตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งวัดจากตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด 5 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรกโมเดลการวิจัยยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่าโมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้หลักการปรับโมเดลของ สุกมาส อังสุโชติ และคณะ (2552, น.27) ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยต้องมีเหตุผลเชิงทฤษฎีและสามารถอธิบายได้ว่าทำไมจึงปรับ โมเดล
- 2) ผู้วิจัยต้องปรับที่ละพารามิเตอร์แล้ววิเคราะห์ใหม่
- 3) ผู้วิจัยพิจารณาใช้ดัชนีปรับแก้โมเดล (Model Modification : MI) ร่วมกับดัชนี (Expected Parameter Change : EPC) ซึ่งเป็นค่าที่บอกขนาดและทิศทางของพารามิเตอร์ที่ควรปรับ ซึ่งจะปรับเฉพาะพารามิเตอร์ที่มีค่า EPC และ MI สูงเท่านั้น

หลังจากที่มีการปรับโมเดลโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ MI ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว โดยแสดงรายละเอียดผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับ โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) ในตารางที่ 4.11 และแสดงคำสั่งในการวิเคราะห์ความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่าง โรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กร ต่างกันในภาคผนวก ป

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของโมเดลคุณลักษณะขององค์กร
 แห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก
 (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มี
 ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง)

สมมติฐาน	โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน	
หัวข้อ	เกณฑ์ของค่าสถิติ	ค่าสถิติผลการทดสอบ
χ^2	-	68.64
df	-	54
χ^2 / df	<2.00	1.27
P - Value	>0.05	0.087
RMSEA	0.05-0.08	0.030
ECVI	< ECVI For Saturated Model และ ECVI For Independence Model	0.55
ECVI For Saturated Model	-	0.31
ECVI For Independence Model	-	8.52
Model AIC	< Saturated AIC และ Independence AIC	324.64
Saturated AIC	-	364.00
Independence AIC	-	5018.86
GFI	>0.90 ถึง 1.00	0.98
CFI	>0.90 ถึง 1.00	1.00
CN	>200	671.58
RMR	-	0.0075
Standardized RMR	<0.05	0.022
สรุปผลการทดสอบ	ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน หรือโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน	

จากตารางข้างต้นเมื่อพิจารณาผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบของโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) ผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ 3 โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ (χ^2) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 68.64 ที่ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 54 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.27 และค่าความน่าจะเป็น (P-Value) = 0.087 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0075 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (RMSEA) เท่ากับ 0.030 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า GFI มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า RMR ค่า RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 ค่าสถิติผลการทดสอบโดยรวมให้ผลที่สอดคล้องกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าโมเดลโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน

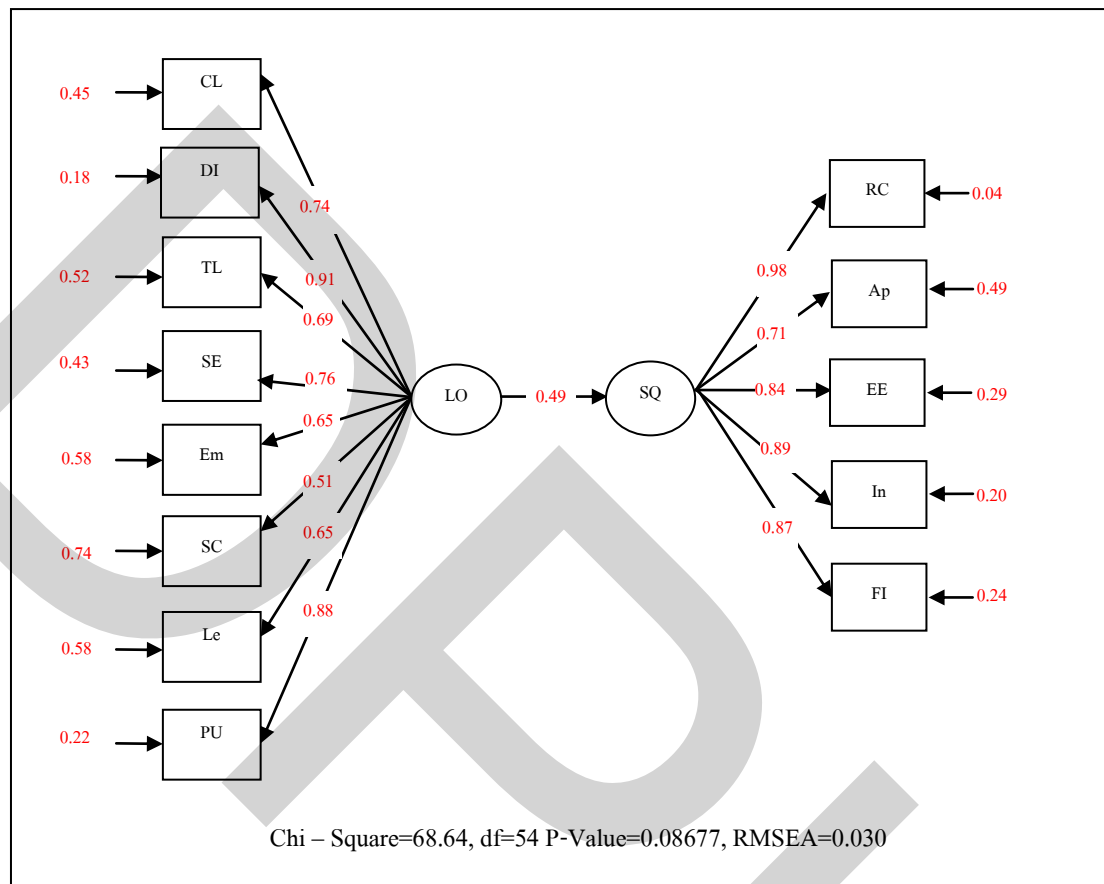
4.3.5 โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจำแนกตามขนาดขององค์กร

ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จำแนกตามขนาดขององค์กรเพื่อนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภทขององค์กรหรือไม่ ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลเป็นตัวแปรแฝงภายนอกประกอบด้วย องค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ 8 ตัว และตัวแปรแฝงภายในได้แก่คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ 5 ตัว ในการวิเคราะห์ครั้งแรกโมเดลการวิจัยยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่าโมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้หลักการปรับโมเดลของ สุกมาศ อังศุโชติ และคณะ (2552:27) เช่นเดียวกับการปรับโมเดลในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์

หลังจากที่มีการปรับโมเดลโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ MI ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า โมเดลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของตัวแปร รวมทั้งสามารถนำมาทำการเปรียบเทียบกันได้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอคำแนะนำขององค์ประกอบด้วยค่าแนะนำขององค์ประกอบมาตรฐาน โดยมีค่าแนะนำขององค์ประกอบแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6 ตารางที่ 4.12 และคำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) และ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) ในภาคผนวก ผ



ภาพที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับ
คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง)

ค่าสถิติ				
ไค-สแควร์ (χ^2) = 68.64, df = 54, P - Value = 0.08677, GFI = 0.98, RMR = 0.0075, RMSEA = 0.030, $\chi^2 / df = 1.27$, CN = 671.58				
ขนาดของอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปตัวแปรผล				
ตัวแปรผล	คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล			
ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม	
คุณลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาล	0.49	-	0.49	
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ ๆ				
	SQ	-	-	
R^2	0.24	-	-	
เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง				
	SQ		LO	
SQ	1.00			
LO	0.49		1.00	
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้				
ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
LO				
CL	0.42**	0.03	0.74	0.55
DI	0.48**	0.05	0.91	0.82
TL	0.42**	0.03	0.69	0.48
SE	0.51**	0.04	0.76	0.57
Em	0.39**	0.03	0.65	0.42
SC	0.43**	0.05	0.51	0.26
Le	0.44**	0.04	0.65	0.42
PU	0.53**	0.03	0.88	0.78

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
SQ				
RC	0.42**	0.04	0.98	0.96
Ap	0.36**	0.03	0.71	0.51
EE	0.41**	0.03	0.84	0.71
In	0.46**	0.04	0.89	0.80
FI	0.46**	0.04	0.87	0.76

หมายเหตุ: ** P<0.01

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ซึ่งมีค่าเท่ากับ 68.64 ที่ค่าองศาอิสระเท่ากับ 54 ค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.08677 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0075 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (RMSEA) เท่ากับ 0.030 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.27 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า GFI มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า RMR และ RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค - สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าโมเดลตามที่กำหนดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) มีค่าเท่ากับ 0.24 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) ได้ร้อยละ 24

เมื่อพิจารณามเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($0.4 < r = 0.49 < 0.6$) โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัย ดังภาพที่ 4.6 และ ตารางที่ 4.10 พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดขององค์ประกอบคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) คือ การสนทนา และการสอบถามของบุคลากรมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.91 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.51 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ ซึ่งมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.98 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของการบริการมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.71 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกมีค่าตั้งแต่ 0.26 ถึง 0.82 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ภายในมีค่าตั้งแต่ 0.51 ถึง 0.96

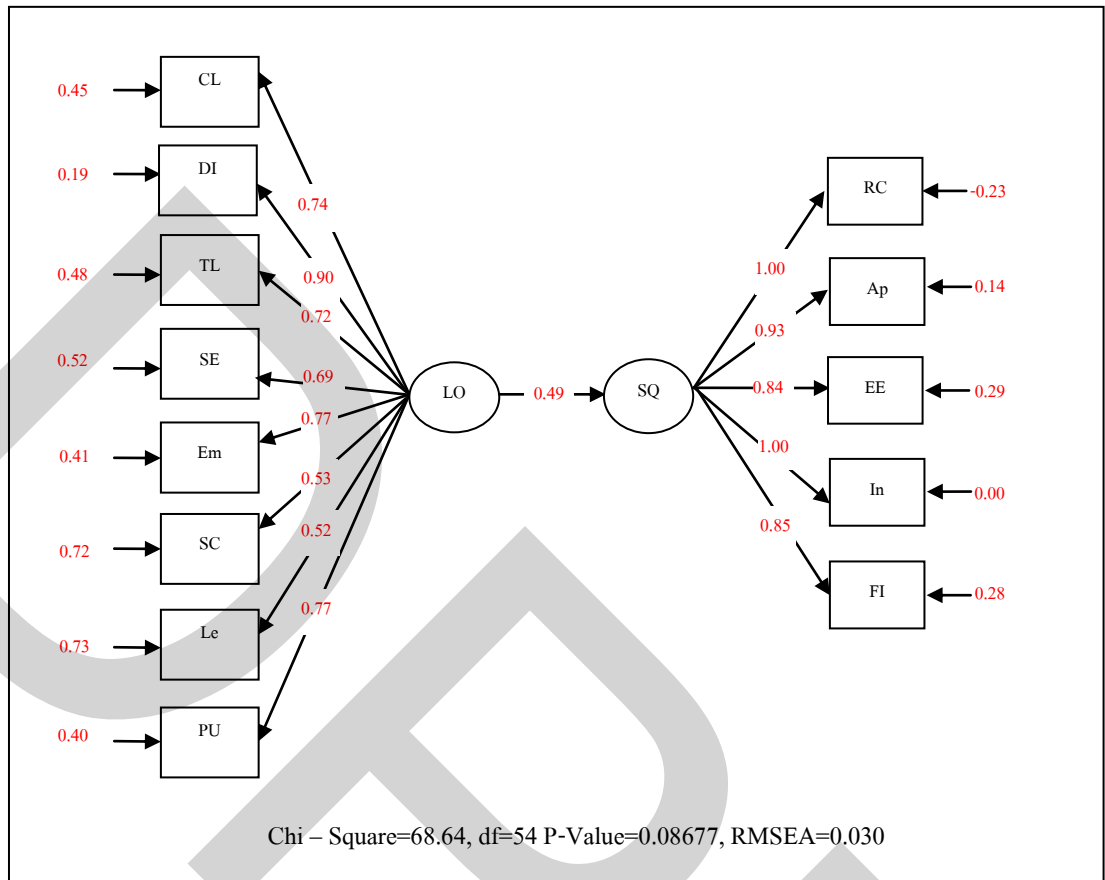
จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาในหัวข้อนี้สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสามารถสรุปได้อีกว่า คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบ โมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลเป็นตัวแปรแฝงภายนอกประกอบด้วย องค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ 8 ตัว และตัวแปรแฝงภายในได้แก่คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ 5 ตัว ในการวิเคราะห์

ครั้งแรกโมเดลการวิจัยยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่จนกว่าโมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยใช้หลักการปรับโมเดลของ สุกมาศ อังศุโชติ และคณะ (2552:27) เช่นเดียวกับการปรับโมเดลในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์

หลังจากที่มีการปรับโมเดลโดยอาศัยทฤษฎีและการใช้ดัชนี EPC และ MI ตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า โมเดลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของตัวแปร รวมทั้งสามารถนำมาทำการเปรียบเทียบกันได้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอค่า น้ำหนักองค์ประกอบด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7 ตารางที่ 4.13 และและคำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) ในภาคผนวก ผ



ภาพที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง)

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับ
คุณภาพการบริการของของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง)

ค่าสถิติ				
ไค-สแควร์ (χ^2) = 68.64, df = 54, P-Value = 0.08677, GFI = 0.98, RMR = 0.0075, RMSEA = 0.030, χ^2 / df = 1.27, CN = 671.58				
ขนาดของอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุไปตัวแปรผล				
ตัวแปรผล	คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล			
ตัวแปรสาเหตุ	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม	
คุณลักษณะขององค์การ แห่งการเรียนรู้ของ โรงพยาบาล	0.49	-	0.49	
อัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้				
	SQ	-	-	
R^2	0.24	-	-	
เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง				
	SQ		LO	
SQ	1.00			
LO	0.49		1.00	
ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้				
ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
LO				
CL	0.41**	0.03	0.74	0.55
DI	0.48**	0.05	0.90	0.81
TL	0.45**	0.04	0.72	0.52
SE	0.45**	0.04	0.69	0.48
Em	0.52**	0.04	0.77	0.59
SC	0.42**	0.05	0.53	0.28
Le	0.38**	0.06	0.52	0.27
PU	0.49**	0.04	0.77	0.60

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ มาตรฐาน	R - Square
SQ				
RC	0.42**	0.04	1.00	0.63
Ap	0.40**	0.04	0.93	0.86
EE	0.37**	0.04	0.84	0.71
In	0.47**	0.05	1.00	1.00
FI	0.36**	0.05	0.85	0.72

หมายเหตุ: ** P<0.01

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่ศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ซึ่งมีค่าเท่ากับ 68.64 ที่ค่าองศาอิสระเท่ากับ 54 ค่าความน่าจะเป็น (P-Value) เท่ากับ 0.08677 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.98 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0075 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสอง (RMSEA) เท่ากับ 0.030 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.27 จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า GFI มีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า RMR และ RMSEA มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค - สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2 แสดงว่าโมเดลตามที่กำหนดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาอัตราความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรขององค์ประกอบ หรือตัวบ่งชี้ หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) มีค่าเท่ากับ 0.24 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) ได้ร้อยละ 24

เมื่อพิจารณาเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ($0.6 < r = 0.49 < 0.8$) โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาผลการประมาณค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝงในโมเดลการวิจัย ดังภาพที่ 4.7 และ ตารางที่ 4.13 พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวก และทุกตัวแปรมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักรวมมากที่สุดขององค์ประกอบคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) คือ การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร มีน้ำหนักรวมเท่ากับ 0.90 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักรวมน้อยที่สุด คือ ภาวะผู้นำของบุคลากร มีน้ำหนักรวมเท่ากับ 0.52 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักรวมมากที่สุดของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล คือ การให้ข้อมูลและสารสนเทศ มีน้ำหนักรวมเท่ากับ 1.00 ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการมีน้ำหนักรวมเท่ากับ 1.00 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักรวมน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ ซึ่งมีน้ำหนักรวมเท่ากับ 0.84 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ หรือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปรแฝง (ค่า R – Square) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ภายนอกมีค่าตั้งแต่ 0.27 ถึง 0.81 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ภายในมีค่าตั้งแต่ 0.63 ถึง 1.00

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาในหัวข้อนี้ สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสามารถสรุปได้อีกว่า คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในหัวข้อนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้เชี่ยวชาญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบ ยืนยันผลการวิจัย และหาคำอธิบายสำหรับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ แปรผลข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวทางของ ชาย โปธิสิตา (2550) โดยมีรายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

4.4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ และประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ มุมมองแบบคนใน (emic) ในเรื่องที่ศึกษาโดยตรงที่มีความแตกต่างในลักษณะสำคัญแต่ครอบคลุมความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งในด้านบริหารและด้านวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนขนาดกลาง-เล็ก (จำนวนเตียง 1-250 เตียง) และขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) รวม 3 ท่าน ได้แก่

- 1) รศ.พญ.พิมล วงศ์ศิริเดช ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหัวหน้าสาขาทารกแรกเกิด ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งทำการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ.2554 ณ ห้องประชุม ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2) ดร.นพ.เกษมสิทธิ์ แก้วเกียรติคุณ ภาควิชาสูติ – นรีเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ.2554 ณ ห้องประชุมภาควิชาสูติ – นรีเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร และ
- 3) พญ.นิศากร พรหมบุตร อดีตคณบดีงานพัฒนากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/ Healthcare Accreditation : HA) โรงพยาบาลราชบุรี ซึ่งทำการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ.2554 ณ ห้องประชุมของโรงพยาบาลเอกชน รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาที่เป็นตัวแทนของนักวิชาการด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ 1 ท่าน คือ ดร.วรินทร์ ทรัพย์ยืนยง ผู้เชี่ยวชาญด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ซึ่งทำการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ.2554 ณ ห้องประชุมขององค์กรภาคเอกชน จากนั้นจึงนัดหมายเข้าสัมภาษณ์เพื่อจับความหมาย เก็บรายละเอียดเชิงลึก โดยใช้แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) หรือแนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า (ภาคผนวก ค) เพื่อตรวจสอบและยืนยันผลการศึกษาแบบการตรวจสอบจากภายใน ทั้งนี้เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ตรงประเด็น ครอบคลุมประชากรกลุ่มใหญ่ จากนั้นผู้วิจัยนำผลที่ได้จากวิเคราะห์ – แปรผลจากการวิจัยเชิงปริมาณพร้อมทั้งแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิง

ลึกลับแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) หรือแนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า (ภาคผนวก ต) ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักวิชาการ ที่อยู่ในสายวิชาการเพื่อให้ความเห็น 1 ท่าน คือ ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพา ประธานมูลนิธิการพัฒนาเมืองและชนบทไทย อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิจัยนโยบายและการบริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งทำการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ.2554 เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับรายละเอียดที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก แสดงในภาคผนวก ก และสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 4 ท่าน ถึงประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.14 โดยมีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

(1) ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน

ผู้เชี่ยวชาญโดยส่วนใหญ่เห็นว่า ประเด็นซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน ได้แก่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร เช่น การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีจิตสำนึก ให้มีความสำคัญกับการเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีเป้าหมายและมีความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล โดยเฉพาะความรับผิดชอบในทางวิชาชีพ ภาวะผู้นำของบุคลากร โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารให้ความสนใจ มีการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ การให้อำนาจแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีกลไกการขับเคลื่อนของผู้บริหาร เช่น การกระจายหรือการมอบอำนาจ สารสนเทศและความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก อาทิเช่นการพัฒนาสารสนเทศ การสื่อสาร รวมถึงการเรียนรู้ของทีม โดยในการปฏิบัติงานเน้นรูปแบบการทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน ที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรในทุกระดับ เพื่อสนองพันธกิจของ โดยเฉพาะพันธกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเรียน – การสอนนักศึกษาแพทย์ หรือพยาบาล และการบริการผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานและการมีกระบวนการติดตาม วัดและการประเมินผลการเรียนรู้ มีกระบวนการลงโทษ ชูใจและให้รางวัลที่เป็นระบบ

(2) ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน

สำหรับประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่นการที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับ พันธกิจ นโยบายหรือทิศทางที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ความเหมาะสมของการบริการโดยการจัดกระบวนการที่สร้างความสมดุลระหว่างจำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ ความประทับใจในการบริการ โดยการจัดการความคาดหวังเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี โดยเฉพาะประสบการณ์ต่อความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ

(3) ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน

ในส่วนของประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะ องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน แสดงในตารางที่ 4.15 โดยในส่วนของประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะ องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญ โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ได้แก่การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร เช่น การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล โดยเฉพาะความรับผิดชอบในทางวิชาชีพ การให้อำนาจแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระจายอำนาจหรือการมอบหมายแก่บุคลากร รวมทั้งความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกด้วยการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับเพื่อพัฒนาบุคลากร และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่นการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการมุ่งเน้นความเหมาะสมของการบริการโดยการการจัดจำนวนของผู้รับบริการให้มีความสมดุลหรือเหมาะสมกับภาระงานที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบ และการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการ

ในส่วนของโรงพยาบาลภาคเอกชน สิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน มีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และเป็นประเด็นสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาบุคลากรต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการที่คืบหน้าขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของบุคลากร โดยเฉพาะความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้นำ การเป็นแบบอย่างในการนำการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ ค่านิยมในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากร รวมทั้งความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก เช่นการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการพัฒนารูปแบบหรือกระบวนการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ รวมถึงการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานและการมีการเชื่อมโยงการวัดและการประเมินผล การลงโทษ การให้รางวัล – สิ่งจูงใจต่างๆ อาทิ เช่น การยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานที่โดดเด่น รวมทั้งการมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่น การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและการสร้างความประทับใจในการบริการโดยการให้ความสำคัญในส่วนของการมีส่วนร่วม หรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์รวมทั้งความเชี่ยวชาญทั้งในส่วนของผู้ให้บริการ กระบวนการ และอุปกรณ์ – สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

ตารางที่ 4.14 สรุปประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	สรุป
ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน	<ul style="list-style-type: none"> -จิตสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน -กลไกการขับเคลื่อนของผู้บริหาร และการกระจายหรือการมอบอำนาจที่เป็นทางการ -การพัฒนาสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาการบริการ -รูปแบบการทำงานแบบข้ามสายงาน -กระบวนการติดตาม วัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีกระบวนการลงโทษ ชูใจ และให้รางวัลที่เป็นระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> -ความสนใจ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง -กลไกการขับเคลื่อนของผู้บริหาร -การกระจายหรือการมอบอำนาจ 	<ul style="list-style-type: none"> -การมีทัศนคติที่ดี เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ -ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ -สารสนเทศและระบบงานต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> -การสื่อสารของผู้บริหาร แก่บุคลากร -การมีส่วนร่วมของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> -การมีทัศนคติที่ดี เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ -ความสนใจ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ -การสื่อสารของผู้บริหาร แก่บุคลากร -การกระจายหรือการมอบอำนาจ -การมีส่วนร่วมของบุคลากร -รูปแบบการทำงานแบบข้ามสายงาน -การวัดและการประเมินผล รวมทั้งการลงโทษ และสิ่งจูงใจ

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

หัวข้อ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	สรุป
ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน	<ul style="list-style-type: none"> -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการ -ความแตกต่างในจำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ -ประสบการณ์ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการ -ความแตกต่างในจำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับ พันธกิจ นโยบาย หรือทิศทางที่เกี่ยวข้องกับการบริการ -การมุ่งเน้นประสบการณ์ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์ – สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับ พันธกิจ นโยบายหรือทิศทางที่เกี่ยวข้องกับการบริการ -ความแตกต่างในจำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ -ประสบการณ์ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์

ตารางที่ 4.15 สรุปประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้าหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความแตกต่างจากน้าหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	สรุป
<p>โรงพยาบาลภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> -จิตสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรในสายวิชาชีพ 	<p>โรงพยาบาลภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> -จิตสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร -การให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการโดยเฉพาะบุคลากรในสายวิชาชีพ 	<p>โรงพยาบาลภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรในสายวิชาชีพ ตัวอย่าง เช่น การมีกลุ่มจัดการความรู้ เพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น -การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภาครัฐ 	<p>โรงพยาบาลภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> -การกระจายอำนาจหรือการมอบหมายแก่บุคลากร -ความแตกต่างในจำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ 	<p>โรงพยาบาลภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> -จิตสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน -การกระจายอำนาจหรือการมอบหมายแก่บุคลากร -การปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร -จำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ -การปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร -การให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการ

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	สรุป
<p>โรงพยาบาลภาคเอกชน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ความสนใจและภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง -ความกระตือรือร้นของบุคลากรในการพัฒนาความสามารถเพื่อสร้างความยอมรับในความเชี่ยวชาญหรือความเป็นมืออาชีพ -การวัดและการประเมินผลรวมทั้งการลงโทษ และสิ่งจูงใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานที่โดดเด่น -การให้ความสำคัญในส่วนของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์รวมทั้ง ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์ – สิ่งอำนวยความสะดวก 	<p>โรงพยาบาลภาคเอกชน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ผู้นำที่มีภาวะผู้นำ -การเป็นแบบอย่างในการนำการเปลี่ยนแปลงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพที่ดี -การให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการ -การให้ความสำคัญในส่วนของผู้รับบริการ -การให้ความสำคัญในส่วนของผู้รับบริการ -การให้ความสำคัญในส่วนของผู้รับบริการ -การให้ความสำคัญในส่วนของผู้รับบริการ 	<p>โรงพยาบาลภาคเอกชน</p> <ul style="list-style-type: none"> -การปฏิบัติตามนโยบายของคณะกรรมการบริหารที่นำไปสู่การพัฒนาการบริการ -การเรียนรู้ที่นำไปสู่การให้ความสำคัญในส่วนของประสบการณ์ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้บังคับบัญชาที่มีต่อภาพลักษณ์รวมทั้ง ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์ – สิ่งอำนวยความสะดวก -การจูงใจ เช่นการให้โบนัสแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในกลุ่มวิชาชีพที่มีผลงานดี เป็นต้น 	<p>โรงพยาบาลภาคเอกชน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้นำในการพัฒนาการปฏิบัติงาน -ค่านิยมในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน ประกอบกับระบบที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ -การ มุ่งเน้น การตอบสนอง ประสบการณ์ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการโดยให้ความสำคัญกับการลงทุนทั้งตัวบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการบริการ 	<p>โรงพยาบาลภาคเอกชน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้นำ -ความสนใจและภาวะผู้นำของผู้บริหาร -การเป็นแบบอย่างในการนำการเปลี่ยนแปลง -ค่านิยมในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน -การปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร -การวัดและการประเมินผล รวมทั้งการลงโทษ การให้รางวัล - สิ่งจูงใจ

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	สรุป
		<p>-การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร</p> <p>-การให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ และบางส่วนอาจเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษแก่ผู้รับบริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับ</p>	<p>-การลงทุนในการพัฒนากระบวนการและอุปกรณ์ – สิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและการยอมรับจากผู้รับบริการ</p>	<p>-การให้ความสำคัญในส่วนองประสบการณ์ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์รวมทั้ง ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์ – สิ่งอำนวยความสะดวก</p>

(4) ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง

ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง แสดงในตารางที่ 4.14 ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญโดยส่วนใหญ่เห็นว่าในกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง ซึ่งเป็นที่มีบุคลากรจำนวนน้อย มีโครงสร้างของที่ไม่ซับซ้อน ดังนั้นประเด็นสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาบุคลากรสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของบุคลากร โดยเฉพาะความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้นำในการพัฒนาการปฏิบัติงาน การมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่จะโน้มน้าว จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรและความปรารถนาในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ของทีมและการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ของทีมเพื่อการพัฒนาและบุคลากรไปพร้อมๆ กัน รวมทั้งการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ดูแล ผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด การมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ อาทิเช่น การบริการตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นทีม - การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการจุดเดียว ควบคู่กัน ไปด้วยกับการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ และการสร้างความประทับใจในการบริการ เช่น ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการแบบญาติ – มิตร ซึ่งทำให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่

ในกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง ซึ่งมีจำนวนของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก โครงสร้างมีความซับซ้อน ผู้เชี่ยวชาญโดยส่วนใหญ่เห็นว่าประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ การกระจายหรือการมอบอำนาจ แก่ทีมและบุคลากร การมีภาวะผู้นำ มีจิตสำนึกความกระตือรือร้นของบุคลากรในการเรียนรู้ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร

อาทิเช่นการการที่บุคลากรมีการพัฒนาความสามารถและพัฒนาการบริการตามความเชี่ยวชาญ เฉพาะในงาน หากเป็นโรงพยาบาลภาครัฐการปฏิบัติตามพันธกิจการเรียนการสอน การพัฒนา คุณภาพ การค้นคว้าผลการศึกษา วิจัยและการอภิปรายกรณีที่ต้องดูแล – รักษาของทีมสหสาขา วิชาชีพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง การสนทนา – สอบถาม สารสนเทศ และการจัดเก็บสารสนเทศ เช่น การมีระบบที่เอื้อต่อการสนทนา – สอบถาม สารสนเทศ และการจัดเก็บ สารสนเทศเพื่อใช้ในการเรียนรู้ของบุคลากร การมีระบบการจัดการความรู้ทั้งในระดับทีมถึงระดับ องค์กร รวมทั้งการมุ่งเน้นความเหมาะสมของการบริการโดยการการจัดจำนวนของผู้รับบริการให้มีความ สมดุลหรือเหมาะสมกับภาระงานที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบ การมุ่งเน้นประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการบริการ อาทิเช่นการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่ เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและ สารสนเทศ โดยเฉพาะ การให้ข้อมูลโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการตามคำประกาศสิทธิของ ผู้รับบริการ ย่อมที่จะส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของ คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก

ตารางที่ 4.16 สรุปประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียงมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	สรุป
<p>โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง</p> <p>-การประสานความร่วมมือของทีมเพื่อการพัฒนางานและบุคลากรไปพร้อมๆกับการบริการซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการจุดเดียว</p>	<p>โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง</p> <p>-ภาวะผู้นำที่จะโน้มน้าว จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน และมีความปรารถนาในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน</p> <p>-การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร</p> <p>-การให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ</p> <p>-การให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการแบบญาติ - มิตร</p>	<p>โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง</p> <p>-ภาวะผู้นำที่จะสื่อสาร โน้มน้าว จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันในทิศทางเดียวกัน และมีความปรารถนาในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน</p> <p>-ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสม่ำเสมอ และความเป็นกันเอง รวมทั้งความประทับใจในการแสดงออกของผู้ให้บริการ</p>	<p>โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง</p> <p>-ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาการปฏิบัติงาน</p> <p>-การมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม</p> <p>-การมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลสารสนเทศ</p> <p>-การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด เป็นกันเอง</p>	<p>โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง</p> <p>-ภาวะผู้นำที่จะโน้มน้าว จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน</p> <p>-ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาการปฏิบัติงาน</p> <p>-การมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม</p> <p>-การประสานความร่วมมือของทีมเพื่อการพัฒนางานและบุคลากรไปพร้อมๆกับการบริการ</p> <p>-การปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</p> <p>-การให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ</p> <p>-ประสิทธิภาพ ความสม่ำเสมอ และ-ความเป็นกันเองของผู้ให้บริการ</p>

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	สรุป
				<p>-การให้ความสำคัญกับการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด เป็นกันเองแบบญาติ – มิตร</p>
<p>โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง</p> <p>-การกระจายหรือการมอบอำนาจแก่ทีมและบุคลากรในการพัฒนาบุคลากรและการบริการตามความเชี่ยวชาญเฉพาะในงาน</p> <p>-ความสมดุลระหว่างภาระงานในความรับผิดชอบของผู้ให้บริการกับจำนวนผู้รับบริการ</p> <p>-ประสิทธิภาพ ความสม่ำเสมอ และความเป็นกันเอง รวมทั้งความประทับใจในการแสดงออกของผู้ให้บริการ</p>	<p>โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง</p> <p>-การกระจายหรือการมอบอำนาจแก่ทีมและบุคลากรในการพัฒนาบุคลากรและการบริการตามความเชี่ยวชาญเฉพาะในงาน</p> <p>-การปฏิบัติตามพันธกิจการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพ การค้นคว้าผลการศึกษา วิจัยและการอภิปรายกรณีที่ต้องดูแล – รักษาของทีมสหสาขาวิชาชีพ</p>	<p>โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง</p> <p>-จิตสำนึกความกระตือรือร้นของบุคลากรในการเรียนรู้</p> <p>-ระบบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของบุคลากร</p> <p>-ความสมดุลระหว่างภาระงานในความรับผิดชอบของผู้ให้บริการกับจำนวนผู้รับบริการ</p>	<p>โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง</p> <p>-การกระจายอำนาจหรือการมอบหมายแก่บุคลากร</p> <p>-ความแตกต่างในจำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้</p> <p>-การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ จำนวน มาก ที่ เกี่ยว ข้อง กับ กระบวนการบริการ</p>	<p>โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง</p> <p>-การกระจายหรือการมอบอำนาจแก่ทีมและบุคลากรในการพัฒนาบุคลากรและการบริการตามความเชี่ยวชาญเฉพาะในงาน</p> <p>-ความสมดุลระหว่างภาระงานในความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ กับจำนวนผู้รับบริการ</p> <p>-การปฏิบัติตามพันธกิจการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพ การค้นคว้าผลการศึกษา วิจัยและการอภิปรายกรณีที่ต้องดูแล – รักษาของทีมสหสาขาวิชาชีพ</p>

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	สรุป
	<p>-การปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ</p>			<p>-จิตสำนึกความกระตือรือร้นของบุคลากรในการเรียนรู้</p> <p>-ระบบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของบุคลากร</p> <p>-ความสมดุลระหว่างภาระงานใน ความรับผิดชอบกับจำนวนผู้รับบริการ</p> <p>-การปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร</p> <p>-การให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ</p>

(5) ความสอดคล้องของโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยกับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของความสอดคล้องของโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยกับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานนั้น ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดเห็นด้วยกับโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยข้างต้นว่ามีความสอดคล้องกับข้อเท็จจริง ดังสรุปในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 สรุปความสอดคล้องของโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยกับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ	ความสอดคล้องของโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน	
	สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน	ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	✓	
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	✓	
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	✓	
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	✓	

(6) ความเหมาะสมและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการนำโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา

ถ้าหากมีความเหมาะสมและความคิดเห็นเพิ่มเติมในการนำโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนานั้น ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดเห็นด้วยกับการนำโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาโดยผู้เชี่ยวชาญส่วนหนึ่งมีความเห็นเพิ่มเติมว่า โรงพยาบาลนำโมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลในประเทศไทยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนานั้น ผู้นำควรให้ความสำคัญอย่างมากกับการสนทนา พูดคุยแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ การพัฒนาภาวะผู้นำให้บุคลากรและกระจายหรือมอบหมายอำนาจอันเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่

เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในสิ่งที่ตนรับผิดชอบ การเข้าใจเรื่องกรอบความคิดที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาให้บุคลากรและทีมมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาซึ่งควรมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนซึ่งจะช่วยให้สามารถสื่อสาร สร้างความเข้าใจร่วมกันแก่บุคลากรในได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้สามารถลดภาระงานได้ ช่วยให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้การพัฒนาได้ผลอย่างรวดเร็ว ดังสรุปในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 สรุปความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการนำโมเดลคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาล ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา

ผู้เชี่ยวชาญ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์
	เหมาะสมต่อการนำไปใช้จริง	ไม่เหมาะสมในการใช้จริง	
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1	✓		ผู้นำควรให้ความสำคัญการพูดคุย สอบถาม แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2	✓		ผู้นำควรให้ความสำคัญอย่างมากกับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บุคลากรและควรมีการกระจาย หรือมอบอำนาจ ให้บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงาน ก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนา
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3	✓		ผู้นำควรให้ความสำคัญกับกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนที่จะช่วยให้สามารถสื่อสาร สร้างความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างบุคลากร ในได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้สามารถลดภาระงานได้ ซึ่งกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนนี้จะช่วยให้มีการพัฒนาที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้การพัฒนาได้ผลจากการพัฒนาอย่างรวดเร็ว
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4	✓		ผู้นำควรให้ความสำคัญอย่างมากกับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บุคลากรและควรกระจายหรือมอบอำนาจอันเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้เชี่ยวชาญในสิ่งที่ตนรับผิดชอบ การเข้าใจเรื่องกรอบความคิดที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาให้บุคลากรและทีมมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนา

4.4.3 ผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักวิชาการ ที่อยู่ในสายวิชาการเพื่อให้ความเห็น 1 ท่าน คือ ดร.กฤษเชต ไกรวาส อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยบูรพา ประธานมูลนิธิการพัฒนาเมืองและชนบทไทย อดีตผู้อำนวยการศูนย์วิจัยนโยบายและการบริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ.2554 เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก โดยมีรายละเอียดผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก ดังนี้

(1) ประเด็นใดเป็นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความแตกต่างกัน

ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีความแตกต่างกัน คือการมีผู้นำและบุคลากรที่มีภาวะผู้นำ มีทีมงานที่มีคุณภาพ มีสารสนเทศ และกระบวนการสื่อสารและการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ส่วนประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน คือ ความสมดุลระหว่างภาระงาน จำนวนผู้ให้บริการกับจำนวนผู้รับบริการ รวมถึงระบบในการจัดการบริการให้เกิดประสิทธิภาพซึ่งอาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณภาพการบริการทั้งระดับบุคคล ทีมและมีความแตกต่างกัน

(2) ท่านคิดว่ามีประเด็นใดเป็นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความแตกต่างจากโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน

ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความแตกต่างจาก โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน สำหรับโรงพยาบาลภาครัฐ ได้แก่ การมีผู้นำและบุคลากรที่มีภาวะผู้นำ มีทีมงานที่มีประสพการณ์และความสำเร็จในเรื่องการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการพัฒนาต่างๆ เช่น การบริหารจัดการคุณภาพภาครัฐ เป็นต้น ในส่วนของโรงพยาบาลภาคเอกชนนั้นประเด็นสภาวะการแข่งขันทำให้ผู้นำให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากร และการทำงานร่วมกันเป็นทีมซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและนำไปสู่ความตื่นตัวในการพัฒนาบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับการ

ลงทุนในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และการบริการที่ดีตามแนวทางการพัฒนาต่างๆ เช่น เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นต้น

(3) ท่านคิดว่ามีประเด็นใดเป็นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความแตกต่างจากโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง

ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปร และน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง - ขนาดเล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความแตกต่างจากโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง ในกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง คือความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกระดับในการร่วมเรียนรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาและพัฒนาการบริการ และความเอาใจใส่ ดูแล ให้ข้อมูลการบริการแก่ผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด ส่วนประเด็นสำคัญในกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง คือ ความเป็นผู้นำ ผู้ปฏิบัติงานที่มีภาวะผู้นำ มีการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจแก่ทีมงาน และบุคคล มีระบบการจัดการสารสนเทศที่ดี มีงบประมาณในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีผลงานที่พิสูจน์ให้เห็นถึงความสำเร็จที่ผ่านในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อันจะเห็นได้จากการที่ผู้บริหารที่มีประสบการณ์และความสำเร็จในเรื่องดังกล่าวมักจะเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และมีตำแหน่งระดับบริหาร อยู่ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน

(4) โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยข้างต้นมีความสอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือไม่ อย่างไร

คิดว่ามีความสอดคล้องกับข้อเท็จจริง เนื่องจากในสภาพความเป็นจริงนั้นหากโรงพยาบาลแห่งหนึ่งแห่งใด มีคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับสูง จะทำให้บุคลากรในทุกระดับเกิดการเรียนรู้และสั่งสมประสบการณ์ทั้งในด้านของการตรวจรักษา และการให้บริการที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่เป็นตัวแปรตามในการศึกษาให้สูงตามไปด้วย ส่วนลักษณะของซึ่งประกอบไปด้วยประเภทขององค์กร และขนาดขององค์กรนั้นในสภาพความเป็นจริงตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้จะเป็นตัวแปรที่มีส่วนในการเพิ่มขนาดอิทธิพลของตัวแปรอิสระคือคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ ต่างกัน ตัวอย่างเช่น การเป็นโรงพยาบาลของภาครัฐอาจมีส่วนในการสนับสนุนการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้มากกว่าการเป็นโรงพยาบาลของภาคเอกชน หรือการเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง อาจมีส่วนใน

การสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้มากกว่าโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง

(5) ความเหมาะสมและความคิดเพิ่มเติมในการนำโมเดลคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลในประเทศไทย ทั้ง โรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน โรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง และ โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา

จากผลการวิจัยในการนำโมเดลคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลในประเทศไทย ทั้ง โรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง และ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา โดยเน้นการพัฒนาเชิงระบบโดยพิจารณาถึงการเตรียมความพร้อม และทรัพยากรเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการเรียนรู้ ทั้งระดับบุคคลและระดับทีมเพื่อสร้างผลผลิตตามผลการวิจัยนั้น น่าจะเป็น โมเดลมีความเหมาะสมเนื่องจากค่าอิทธิพลทางตรงของคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีค่อนข้างสูงถึงประมาณร้อยละ 50 - 60 ดังนั้นหากมีการนำโมเดลนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา จะเกิดผลดีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่ได้รับการพัฒนาด้วย แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้การประยุกต์ใช้โมเดลนี้เกิดประสิทธิผลสูง ขอเสนอให้มีการประยุกต์ใช้โมเดลนี้ในลักษณะของโมเดลที่เป็นระบบปิด (Closed System) โดยนำไปใช้ในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน อาทิ ในพื้นที่จังหวัดเดียวกันในโรงพยาบาลประเภทเดียวกัน และในโรงพยาบาลขนาดเดียวกัน เป็นต้น และไม่ควรมียุทธศาสตร์จากปัจจัยภายนอกเข้ามากระทบมากนัก อาทิ ไม่ควรนำโมเดลไปใช้ในช่วงเวลาที่มีความแตกต่างกันของนโยบายทางด้านสาธารณสุขของรัฐบาล ไม่ควรนำโมเดลไปใช้ในช่วงเวลาที่มีโรคระบาดรุนแรง เป็นต้น

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในส่วนของคำถามปลายเปิดมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งสามารถสรุปความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายในตามคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามตัวแปรสังเกตได้ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายในตาม
คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 327)

คุณลักษณะองค์การ แห่งการเรียนรู้	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายในตาม คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้	ความถี่	ร้อยละ
การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ของบุคลากร	ควรจัดฝึกอบรม ให้ความรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากรหรือส่งเสริมให้ บุคลากรในหน่วยงานได้รับการอบรม สัมมนา เพิ่มเติมอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน	36	51.43
	ควรมีการนำเอาปัญหาของงานที่ปฏิบัติมาช่วยกันแก้และถ่ายทอด วิธีการแก้ปัญหาเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจากงาน ที่รับผิดชอบ	10	14.29
	ควรจัดโปรแกรม และเวลาสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง	7	10.00
	ควรส่งเสริมการศึกษาต่อ โดยมีทุนให้ไปอบรม, ศึกษาต่อ เพื่อ พัฒนาการเรียนรู้ให้มากกว่าเดิม และให้มีครบทุกสาขา	5	7.14
	ควรมีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อกระตุ้นให้บุคลากร เรียนรู้และพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง	5	7.14
	ควรสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางเรียนรู้หลายช่องทาง เพื่อเปิดโอกาสและให้อิสระภาพในการเรียนรู้	3	4.29
	ควรมีการจัดกิจกรรมทบทวนความรู้	2	2.86
	ควรมีการจัดเวที เรียนรู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์ สร้างวิทยากรภายในเพื่อให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	2	2.86
	รวม	70	100.00
การสนทนาและการ สอบถามของบุคลากร	จัดฝึกอบรม ให้ความรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร	36	51.43
	นำเอาปัญหาของงานที่ปฏิบัติมาช่วยกันแก้และถ่ายทอดวิธีการ แก้ปัญหา	10	14.29
	จัดโปรแกรม และเวลาสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง	7	10.00
	ส่งเสริมการศึกษาต่อ โดยมีทุนให้	5	7.14
	จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	5	7.14
	สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางเรียนรู้หลายช่องทาง	3	4.29
	ควรมีการจัดกิจกรรมทบทวนความรู้	2	2.86
	จัดเวที เรียนรู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์	2	2.86
	รวม	70	100.00

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

(n = 327)

คุณลักษณะองค์การ แห่งการเรียนรู้	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายในตาม คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้	ความถี่	ร้อยละ
การเรียนรู้ของทีม	ควรส่งเสริมกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ใหม่ๆ ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน	17	36.96
	ควรจัดแบ่งทีมตามประเด็นองค์ความรู้ที่สำคัญ โดย พิจารณาศักยภาพของแต่ละคนในทีมมาผสมผสานกันเพื่อ ทำกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถที่สามารถนำมา พัฒนางานได้อย่างกว้างขวาง	16	34.78
	ควรสร้างค่านิยม พัฒนาการพึ่งด้วยใจของทีมเพื่อสร้าง วัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในทีม โดยเฉพาะการนำข้อผิดพลาดมาวิเคราะห์ เพื่อเรียนรู้วิธี ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	9	19.57
	ควรมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันของ ทีมอย่างสม่ำเสมอ	3	6.52
	ควรจัดให้มีการประเมินความสำเร็จของทีมอย่างสม่ำเสมอ และเปิดโอกาสให้ทีมใหม่ๆ ได้แสดงผลงาน	1	2.17
	รวม	46	100.00
สารสนเทศ	ควรมีการจัดเก็บข้อมูล องค์ความรู้เป็นคลังความรู้แต่ละ เรื่อง แต่ละบริบท ในระบบสารสนเทศเพื่อให้ค้นหาข้อมูล ความรู้ที่ต้องการในเชิงลึกได้ง่ายและเผยแพร่ได้อย่าง กว้างขวาง ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์	24	44.44
	ควรมีช่องทาง รูปแบบในการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ องค์ ความรู้ได้อย่างสะดวก และหลากหลายช่องทาง	12	22.22
	ควรมีการรวบรวมสารสนเทศ องค์ความรู้ทั้งในรูปแบบของ ตัวเลข ตัวอักษร รูปภาพ ประกอบ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และมี การปรับสารสนเทศ องค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องให้ มีความเป็นปัจจุบัน	9	16.67
	ควรมีระบบจัดเก็บองค์ความรู้ที่มีความถูกต้อง เป็นแนวทาง เดียวกันและสามารถนำข้อมูลออกมาใช้ได้สะดวก รวดเร็ว	7	12.96

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

(n = 327)

คุณลักษณะองค์การ แห่งการเรียนรู้	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายในตาม คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้	ความถี่	ร้อยละ
สารสนเทศ	ควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ที่มีอยู่ในผ่านระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้อื่นได้เรียนรู้และใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึง	2	3.70
	รวม	54	100.00
การให้อำนาจแก่บุคลากร	ควรมีรูปแบบในการให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ในการพัฒนางาน	23	76.67
	ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพ และใช้ความรู้ในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	7	23.33
	รวม	30	100.00
ความสัมพันธ์ภายใน ภายนอก	ควรสร้างระบบการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง	15	62.5
	ควรมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	9	37.5
	รวม	24	100.00
ภาวะผู้นำของบุคลากร	ควรส่งเสริมให้ทุกคนได้แสดงออกถึงภาวะผู้นำ เพื่อนำไปสู่การเป็นผู้บริหารที่ดีในอนาคต	26	70.27
	ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างในการให้โอกาสในการเรียนรู้ การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเองแก่ผู้ใต้บัญชา	9	24.32
	ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีภาวะผู้นำทั้งในด้านการบริการ และการบริหาร	2	5.41
	รวม	37	100.00
การเพิ่มระดับผลการ ปฏิบัติงาน	ควรส่งเสริมการพัฒนาผลงานของบุคลากร โดยการบันทึกผลการปฏิบัติงาน (Portfolio) ที่เป็นรูปธรรม วัดและตรวจสอบได้	13	46.43
	ควรมีการวิเคราะห์ ประเมินผลตนเอง และประเมินผลโดยผู้อื่นๆเพื่อใช้ในการแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อน พัฒนาความรู้ และกระบวนการในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	9	32.14

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

(n = 327)

คุณลักษณะองค์การ แห่งการเรียนรู้	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายในตาม คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้	ความถี่	ร้อยละ
การเพิ่มระดับผลการ ปฏิบัติงาน	ควรมีระบบและกิจกรรมการสร้างแรงจูงใจและการให้ รางวัลแก่บุคลากรและทีมที่นำความรู้มาใช้ในการเพิ่มระดับ ผลการปฏิบัติงาน	4	14.29
	ควรมีความเชื่อมโยงการเชื่อมโยงระบบการประเมิน สมรรถนะ (Competency) และการยกระดับผลการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ได้จริงในทาง ปฏิบัติ	1	3.57
	ควรมีการกำหนดเป้าหมายของการใช้ความรู้ในการ ปฏิบัติงาน และมีการติดตามผลการทำงานของหน่วยงาน และบุคคลแต่ละบุคคลอย่างต่อเนื่อง	1	3.57
	รวม	28	100.00

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากรภายในตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร โดยเฉพาะการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากรหรือส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการอบรม สัมมนาเพิ่มเติมอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน และในด้านสารสนเทศ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล องค์ความรู้เป็นคลังความรู้แต่ละเรื่อง แต่ละบริบทในระบบสารสนเทศเพื่อให้ค้นหาข้อมูล ความรู้ที่ต้องการในเชิงลึกได้ง่ายและเผยแพร่ได้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์รวมทั้งด้านการเรียนรู้ของทีม โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับส่งเสริมกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ใหม่ๆ ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

สำหรับความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายใน แสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายใน จากผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 159)

คุณภาพการบริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายใน	ความถี่	ร้อยละ
ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ	ควรสร้างความตระหนักในความเอาใจใส่ - ดูแลผู้รับบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นค่านิยมการบริการคุณญาติ มิตร เอาใจเขา ใจเรา และให้ความเคารพผู้อาวุโส	30	93.75
	ควรสร้างความตระหนักและประเมินความต้องการของผู้รับบริการแบบองค์รวมและการบริการด้วยความเต็มใจตระหนักถึงคุณค่าของคน	1	3.12
	ควรสร้างความตระหนักในเรื่องการมุ่งเน้นผู้รับบริการทั้งผู้รับบริการภายนอก และผู้รับบริการภายใน แก่บุคลากรในทุกระดับ	1	3.12
	รวม	32	100.00
ความเหมาะสมของการบริการ	ควรมีการจัดการบริการหลายรูปแบบ ขยายช่องทางด่วนสำหรับผู้ป่วยแต่ละประเภทเช่น ผู้สูงอายุ และให้บริการอย่างเต็มเวลา	20	60.61
	ควรจัดการบริการอย่างเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน ในสิ่งแวดล้อม สะอาด บรรยากาศที่ดี อุปกรณ์พร้อมใช้งาน	10	30.30
	ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีบรรยากาศที่ดีสำหรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3	9.09
	รวม	33	100.00
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ	ควรจัดบุคลากรให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ และเพิ่มการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	10	29.41
	ควรสร้างระบบการให้บริการที่ถูกต้อง ปลอดภัย ต้อนรับอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ตอบสนองการร้องขอของผู้รับบริการได้ในทันที	9	26.47
	ควรจัดการกระบวนการ และขั้นตอนการไหล - การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	8	23.53
	ควรมีการติดตามผลการบริการ และมีระบบข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง	3	8.82

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

(n = 159)

คุณภาพการบริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายใน	ความถี่	ร้อยละ
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ	ควรมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ โดยยึดการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและการสร้างแรงจูงใจ ให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลงานดี	1	2.94
	ควรมีการกำหนดดัชนีชี้วัด และเก็บข้อมูลจริงอย่างถูกต้อง เพื่อให้ได้ปัญหาที่แท้จริง สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการและนำไปสู่การพัฒนาการบริการที่ดีขึ้น	1	2.94
	ควรพัฒนาการบริหารเวลาของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ	1	2.94
	ควรใช้เวลาในการให้บริการต่อผู้มารับบริการแต่ละรายเพิ่มขึ้น	1	2.94
	รวม	34	100.00
การให้ข้อมูลและสารสนเทศ	ควรมีการให้ข้อมูลและสารสนเทศแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	9	26.47
	ควรมีการแจ้งข่าวสารที่เพียงพอแก่ผู้รับบริการ	9	26.47
	ควรมีมีจุดหรือสัญลักษณ์ สถานที่ หรือ เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานในการดูแล ประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลและให้คำแนะนำบริการแก่ผู้รับบริการ	5	14.71
	ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ ที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย	5	14.71
	ควรมีการจัดทำเอกสารแจกเสริมความรู้แจกจ่ายแก่ผู้รับบริการ	3	8.82
	ควรมีการให้ข้อมูลการดูแลตนเองแก่ผู้รับบริการ	2	5.88
	ควรมีการจัดทำกิจกรรมการให้ข้อมูลและสารสนเทศ (เช่น สัมมนา) แก่ผู้รับบริการ	1	2.94
	รวม	34	100.00

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

(n = 159)

คุณภาพการบริการ	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายใน	ความถี่	ร้อยละ
ความประทับใจในการบริการ	ควรส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่ดีที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ ทักทายด้วยสีหน้าสดชื่น สุภาพ เป็นกันเองและแสดงท่าทางนุ่มนวล	15	57.69
	ควรมีการสร้าง ความประทับใจในทุกจุดสัมผัสของการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกลงถึงการบริการที่ดี	10	38.46
	ควรมีการทวนสอบก่อน ระหว่าง หลังการให้บริการ	1	3.85
	รวม	26	100.00

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายในในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดบุคลากรให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ และเพิ่มการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและด้านการให้ข้อมูลและสารสนเทศในประเด็นการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และการแจ้งข่าวสารที่เพียงพอแก่ผู้รับบริการรวมทั้งความเหมาะสมของการบริการ โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการจัดการบริการหลายรูปแบบ ขยายช่องทางด่วน สำหรับผู้ป่วยแต่ละประเภทเช่น ผู้สูงอายุ และให้บริการอย่างเต็มเวลา

4.6 สรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า (Triangulation)

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ ยืนยันผลการศึกษาโดยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวทางของ ชาย โปธิสิตา (2550) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อตรวจสอบ ยืนยันผลการวิจัย และหาคำอธิบายสำหรับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ แปลผลข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ มุมมองแบบคนใน (emic) ในเรื่องที่ศึกษาโดยตรงที่มีความแตกต่างในลักษณะสำคัญ แต่ครอบคลุมความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนขนาดกลางและเล็ก (จำนวนเตียง 1-250 เตียง) และขนาดใหญ่ (จำนวน

เพียงมากกว่า 250 (เพียง) รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของนักวิชาการ รวมทั้งสิ้น 4 ท่าน ผู้วิจัยนำผลที่ได้ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) หรือมีแนวคำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า โดยใช้รูปแบบของคำถามที่ต้องการข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Questions) เพื่อจับความหมาย เก็บรายละเอียดเชิงลึก เพื่อตรวจสอบและยืนยันผลการศึกษาระบบการตรวจสอบจากภายใน โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาโดยตรง (Key Informants) มีความแตกต่างในลักษณะสำคัญแต่ครอบคลุมความหลากหลายในประชากร ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนขนาดกลางและเล็ก (จำนวนเพียง 1-250 (เพียง) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งด้านบริหารและด้านวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนขนาดใหญ่ (จำนวนเพียงมากกว่า 250 (เพียง) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการ รวมทั้งสิ้น 4 ท่าน (ภาคผนวก ค) ทั้งนี้เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ตรงประเด็น ครอบคลุมประชากรกลุ่มใหญ่ และนำผลที่ได้จากวิเคราะห์ – แปรผลไปทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก โดยนำผลการวิเคราะห์ และผลที่ได้ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง กับนักวิชาการ 1 ท่าน ที่อยู่ในสายวิชาการเพื่อให้ความเห็น (ภาคผนวก ค) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยจัดระเบียบข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลเป็นกลุ่มและนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและการบรรยาย จากนั้นทำการการสรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า หรือ Triangulation เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของผลการวิจัยด้านข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายของผู้วิจัย เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน และประสบการณ์จากการวิจัยของนักวิชาการที่อยู่ในสายวิชาการ ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าหากกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป เวลาในการเก็บข้อมูลเปลี่ยนไป สถานที่ในการเก็บข้อมูลเปลี่ยนไป ผลการ วิจัยจะเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของผลการศึกษาจะนำไปสู่การสรุปนัยสำคัญของการศึกษารวมทั้งข้อเสนอแนะในการนำผลที่ได้ไปใช้ในทางปฏิบัติ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า หรือ Triangulation ในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า หรือ Triangulation

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
<p>โมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการ</p>	<p>คุณลักษณะขององค์การแห่งการ เรียนรู้ของโรงพยาบาลทั้ง 8 องค์ประกอบ คือ การ เรียนรู้อย่างต่อเนื่องของ บุคลากร การสนทนา และ การสอบถามของบุคลากร การ เรียน รู้ ของ ทีม สารสนเทศ การให้อำนาจแก่ บุคลากร ความสัมพันธ์ของ ระบบระบบภายในและระบบ ภายนอก ภาวะผู้นำของ บุคลากร การเพิ่มระดับผล การปฏิบัติงาน สอดคล้อง กลมกลืน กับ ข้อมูล เชิง ประจักษ์</p>	<p>คุณลักษณะขององค์การแห่งการ เรียนรู้ของ โรงพยาบาล ได้แก่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ของบุคลากร เช่น การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลมีจิตสำนึก ให้มีความสำคัญกับ การเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ มี เป้าหมายและมีความรับผิดชอบของ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลโดยเฉพาะความ รับผิดชอบในทางวิชาชีพ ภาวะผู้นำของ บุคลากร โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารให้ความ สนใจ มีการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร ระดับสูง และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ การให้ อำนาจแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมี กลไกการขับเคลื่อนของผู้บริหาร เช่น การ กระจายหรือการมอบอำนาจ สารสนเทศและ ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและ</p>	<p>คุณลักษณะขององค์การแห่ง การเรียนรู้ของ โรงพยาบาล ได้แก่ การมีผู้นำและบุคลากรที่มีภาวะ ผู้นำ มีทีมงานที่มีคุณภาพ มี สารสนเทศ และกระบวนการ สื่อสารและการเรียนรู้ร่วมกัน ของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>คุณลักษณะขององค์การแห่งการ เรียนรู้ของโรงพยาบาลสามารถ ชีววัดได้จาก 8 องค์ประกอบ คือ การ เรียนรู้อย่างต่อเนื่องของ บุคลากร การสนทนา และการ สอบถามของบุคลากร การ เรียนรู้ของทีม สารสนเทศ การ ให้อำนาจแก่ บุ ค ล า กร ความสัมพันธ์ของระบบระบบ ภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร การเพิ่ม ระดับผลการปฏิบัติงาน และ โมเดลทางทฤษฎีกับการปฏิบัติ มีความสอดคล้องกัน</p>

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น		ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้		ระบบภายนอก อาทิเช่น การพัฒนาสารสนเทศ การสื่อสาร รวมถึงการเรียนรู้ของทีม โดยในการปฏิบัติงานเน้นรูปแบบการทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน ที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร การแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรในทุกระดับ เพื่อสนองพันธกิจของ โดยเฉพาะพันธกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเรียน – การสอนนักศึกษาแพทย์ หรือพยาบาล และการบริการผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานและการมีกระบวนการติดตาม วัดและการประเมินผลการเรียนรู้ มีกระบวนการลงโทษจูงใจและให้รางวัลที่เป็นระบบ		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลการวัดคุณภาพการบริการ	คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่ และการดูแลผู้รับบริการความเหมาะสมของการบริการ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริการ การให้ข้อมูล และสารสนเทศ และความประทับใจในการบริการ สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์	คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่นการที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับ พันธกิจ นโยบายหรือทิศทางที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ความเหมาะสมของการบริการ โดยการจัดกระบวนการที่สร้างความสมดุลระหว่างจำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ ความประทับใจในการบริการโดยการจัดการความคาดหวัง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี โดยเฉพาะประสบการณ์ต่อความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ได้แก่ ความเหมาะสมของการบริการ เช่น การจัดการความสมดุลระหว่างภาระงานจำนวนผู้ให้บริการกับจำนวนผู้รับบริการ รวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการเช่นการมีระบบในการจัดการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ	คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสามารถชี้วัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ ความเหมาะสมของการบริการ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริการ การให้ข้อมูล และสารสนเทศ ความประทับใจในการบริการ และโมเดลทางทฤษฎีกับการปฏิบัติ มีความสอดคล้องกัน

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย	โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน	โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อเท็จจริง	ยอมรับสมมติฐานที่ 1 โดยโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
<p>โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีประเภทต่างกัน</p>	<p>โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กรต่างกัน และโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01</p>	<p>ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยและน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐมีความแตกต่างจากโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในส่วนของโรงพยาบาลภาครัฐ ได้แก่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร เช่น การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลโดยเฉพาะความรับผิดชอบในทางวิชาชีพ การกระจาย</p>	<p>ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยและน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐมีความแตกต่างจากโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชน สำหรับโรงพยาบาลภาครัฐ ได้แก่ การมีผู้นำและบุคลากรที่มีภาวะผู้นำ มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพและความสำเร็จในเรื่องการพัฒนา</p>	<p>ยอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐ กับโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของ</p>

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีประเภทต่างกัน		<p>อำนาจให้แก่บุคลากร รวมทั้งความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก ด้วยการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับเพื่อพัฒนาบุคลากร และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่น การปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร การและการมุ่งเน้นความเหมาะสมของการบริการ โดยการการจัดจำนวนของ ผู้รับบริการให้มีความสมดุลหรือเหมาะสมกับภาระงานที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบ และการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ</p>	<p>องค์การแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตามแนวทางการพัฒนาต่างๆ เช่น การบริหารจัดการคุณภาพภาครัฐ เป็นต้น</p> <p>ในส่วนของโรงพยาบาลภาคเอกชนนั้นประเด็นสภาวะการแข่งขันทำให้ผู้นำให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากร และการทำงานร่วมกันเป็นทีมซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและนำไปสู่ความตื่นตัวในการพัฒนาบุคลากร โดยให้ความสำคัญกับการลงทุนในการพัฒนา</p>	<p>โรงพยาบาลภาครัฐ และภาคเอกชน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบ และมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล</p>

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีประเภทต่างกัน		<p>เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการ ส่วนนี้สำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนที่อาจมีความแตกต่างจากโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ ในส่วนของโรงพยาบาลภาคเอกชน ได้แก่ ภาวะผู้นำของบุคลากร โดยเฉพาะความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้นำ การเป็นแบบอย่างในการนำการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านพฤติกรรมการเรียนรู้ ค่านิยมในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากร รวมทั้งความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและ</p>	<p>กระบวนการเรียนรู้และการบริการที่ดีตามแนวทางการพัฒนาต่างๆ เช่น เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นต้น</p>	

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีประเภทต่างกัน		ระบบภายนอก เช่น การกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการพัฒนารูปแบบหรือกระบวนการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ รวมถึงการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานและการมีการเชื่อมโยงการวัดและการประเมินผล การลงโทษ การให้รางวัล – สิ่งจูงใจต่างๆ อาทิเช่น การยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานที่โดดเด่น รวมทั้งการมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่นการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐานหรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและ		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีประเภทต่างกัน		สารสนเทศ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและการสร้างความประทับใจในการบริการ โดยการให้ความสำคัญในส่วนของการประกันหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์รวมทั้งความเชี่ยวชาญทั้งในส่วนของผู้ให้บริการ กระบวนการ และอุปกรณ์ – สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ		
โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน	โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน และโมเดลที่กำหนด	ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรและน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความแตกต่าง	ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรและน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียง	ยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีจำนวน

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน	<p>ความความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง - ขนาดเล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01</p>	<p>จากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง ในกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดกลาง - เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง ซึ่งเป็นที่มีบุคลากรจำนวนน้อย มีโครงสร้างของที่ไม่ซับซ้อน ดังนั้นประเด็นสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาบุคลากรสู่แห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของบุคลากร โดยเฉพาะความรู้สึกรับเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้นำในการพัฒนาการปฏิบัติงาน การมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่จะโน้มน้าว จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>น้อยกว่า 250 เตียง อาจมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรและน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง คือความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกระดับในการร่วมเรียนรู้ ร่วมแก้ไขปัญหาและพัฒนาการบริการ และความเอาใจใส่ ดูแล ให้ข้อมูลการบริการแก่ผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด ส่วนประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรและน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อ</p>	<p>เตียงน้อยกว่า 250 เตียง กับโมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน โมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง - ขนาดเล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง และโรงพยาบาล</p>

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน		ของบุคลากรและความปรารถนาในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ของทีมและการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ของทีมเพื่อการพัฒนาและบุคลากรไปพร้อมๆ กัน รวมทั้งการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด การมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ อาทิเช่น การบริการตามข้อกำหนดมาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นทีม - การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการจุดเดียว ควบคู่กันไปกับการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของ	คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง อาจมีความแตกต่างจากโรงพยาบาลขนาดกลาง - ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง คือ ความเป็นผู้นำ ผู้ปฏิบัติงานที่มีภาวะผู้นำ มีการกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจแก่ทีมงาน และบุคคล มีระบบการจัดการสารสนเทศที่ดี มีงบประมาณในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีผลงานที่พิสูจน์ให้เห็นถึงความสำเร็จที่ผ่านในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล	ขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน		<p>ผู้รับบริการ และการสร้างความประทับใจในการบริการ เช่น ความเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการแบบญาติ – มิตร ในกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง ซึ่งมีจำนวนของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก โครงสร้างมีความซับซ้อน ดังนั้นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ การกระจายหรือการมอบอำนาจ แก่ทีม และบุคลากร การมีภาวะผู้นำ มีจิตสำนึกความกระตือรือร้นของบุคลากรในการเรียนรู้ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร อาทิเช่น การที่บุคลากรมีการพัฒนาความสามารถ และพัฒนาการบริการ</p>		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน		<p>ตามความเชี่ยวชาญเฉพาะในงาน หากเป็นโรงพยาบาลภาครัฐการปฏิบัติตามพันธกิจการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพ การค้นคว้า ผลการศึกษา วิจัยและการอภิปรายกรณีที่ต้องดูแล – รักษาของทีมสหสาขาวิชาชีพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง การสนทนา – สอบถาม สารสนเทศ และการจัดเก็บสารสนเทศ เช่น การมีระบบที่เอื้อต่อการสนทนา – สอบถาม สารสนเทศ และการจัดเก็บสารสนเทศเพื่อใช้ในการเรียนรู้ของบุคลากร การมีระบบการจัดการความรู้ทั้งในระดับทีมถึงระดับ รวมทั้งการมุ่งเน้นความเหมาะสมของการบริการ โดยการการจัดจำนวนของผู้รับบริการให้มีความสมดุลหรือเหมาะสมกับภาระงานที่ผู้</p>		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประเด็น	ผลที่ได้จากแบบสอบถาม	ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	ผลจากการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก	สรุป
โมเดลคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกัน		ให้บริการรับผิดชอบ การมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่นการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานหรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศ โดยเฉพาะ การให้ข้อมูลโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ		

4.7 สรุป

ผลการวิเคราะห์ในบทนี้สามารถสรุปได้ว่า โมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลสามารถชี้วัดได้จาก 8 องค์ประกอบ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร การเรียนรู้ของทีม สารสนเทศ การให้อำนาจแก่บุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน และ โมเดลทางทฤษฎีกับการปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสามารถชี้วัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ ความเหมาะสมของการบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการการให้ข้อมูลและสารสนเทศ ความประทับใจในการบริการ และ โมเดลทางทฤษฎีกับการปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน

ผลการศึกษา พบว่า โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และ โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐ กับ โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน โมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และภาคเอกชนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล นอกจากนี้ โมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง - ขนาดเล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง และ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ : การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย (Characteristics of Learning Organization and its Impact on Service Quality : An Empirical Study of Hospitals in Thailand) มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล 2) เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล 3) เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร

ผู้วิจัยได้พัฒนาโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ผลจากการทบทวน และการสังเคราะห์วรรณกรรมรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลซึ่งวัดได้จาก 8 องค์ประกอบ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร การเรียนรู้ของทีม สารสนเทศ การให้อำนาจแก่บุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การทบทวน และการสังเคราะห์วรรณกรรมรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลซึ่งชี้วัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ ความเหมาะสมของการบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ การให้ข้อมูลและสารสนเทศ ความประทับใจในการบริการ

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในโรงพยาบาลขนาดกลาง และเล็ก (จำนวนเตียง 1-250 เตียง) และบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียง มากกว่า 250 เตียง) ที่ยังคงมีสถานะการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/Healthcare Accreditation : HA) และ/หรือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) ในปี พ.ศ.2552 จำนวน 68 แห่ง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ให้บริการรักษาพยาบาล พนักงานบริการทางการแพทย์ พนักงานสายสนับสนุนในโรงพยาบาล เพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด จำนวน 400 คน เป็นอย่างต่ำ ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 900 ชุด และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทางจดหมาย ในขั้นแรกใช้ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน คือ ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2553 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 และในขั้นที่สอง ติดตามโรงพยาบาลที่ยังไม่ส่งแบบสอบถามคืนทั้งทางจดหมาย และการเก็บข้อมูลจากภาคสนาม โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 10 เดือน คือระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 588 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 65.3 สำหรับการนำเสนอในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 5.1 สรุปผลการวิจัย 5.2 อภิปรายผล 5.3 นัยสำคัญของการวิจัย 5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย และ 5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดแต่ละหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอในหัวข้อนี้ออกเป็น 6 หัวข้อ ได้แก่ 5.1.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม 5.1.2 โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล รวมทั้งโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล 5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก 5.1.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม 5.1.6 สรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละหัวข้อ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 85.2) อายุระหว่าง 26 ถึง 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 21.3) รองมาคืออายุระหว่าง 41 ถึง 45 ปี (ร้อยละ 17.7) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 69) รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท หรือ

เทียบเท่า (ร้อยละ 16.2) เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานกับระหว่าง 3 ถึง 6 ปี (ร้อยละ 22.6) รองลงมาจะมีระยะเวลาในการทำงานกับไม่เกิน 3 ปี (ร้อยละ 18.2) เมื่อจำแนกตัวอย่างตามลักษณะงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่จะเป็นพยาบาล (ร้อยละ 42.8) รองลงมาจะเป็นพนักงานสายสนับสนุนอื่นๆ เช่น พนักงานเปล (ร้อยละ 8.7) ในส่วนของตำแหน่งงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที (ร้อยละ 55.3) รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น (ร้อยละ 31.6) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในตำแหน่งงานระหว่าง 3 ถึง 6 ปี (ร้อยละ 33.5) และไม่เกิน 3 ปี (ร้อยละ 24.5) ในส่วนของประสบการณ์ในงานพัฒนาคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานพัฒนาคุณภาพของเลย (ร้อยละ 20.4) รองลงมาคือมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาคุณภาพของระหว่าง 1 ถึง 3 ปี (ร้อยละ 17.2) และระหว่าง 3 ถึง 5 ปี (ร้อยละ 16.5) ตามลำดับ

5.1.2 โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ระดับในการปฏิบัติ ตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล รวมทั้งโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล

การศึกษาในหัวข้อนี้ นำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการหรือไม่ผลกระทบดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด และตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล และข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล

ผลจากการศึกษาพบว่า โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลจากการศึกษาพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมในระดับมาก ในส่วนของโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลจากการศึกษาพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมในระดับมาก

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

(1) โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

ในการวิเคราะห์ และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการ เรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ศึกษา กับข้อมูลเชิง ประจักษ์ นำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบ ต่อคุณภาพการบริการหรือไม่ผลกระทบดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด และตอบวัตถุประสงค์ การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ และเสนอถึงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับ คุณภาพการบริการ

สรุปผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 1 โดยโมเดลความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรการเรียนรู้มีผลกระทบใน ระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(2) ความไม่แปรปรวนเปลี่ยนแปลงของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทของ องค์กรต่างกัน

ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการ เรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ศึกษา กับข้อมูลเชิง ประจักษ์ เพื่อศึกษาถึงความไม่แปรปรวนเปลี่ยนแปลงของรูปแบบโมเดล (Model Form) หรือเป็นการศึกษา ว่าโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลประเภท ต่างกัน จะประกอบด้วยจำนวนตัวแปรและลักษณะรูปแบบของโครงสร้างตัวแปรแบบเดียวกัน ซึ่ง นำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่ และนำไปสู่การ ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กร เรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทาง ทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร และเสนอถึงผลการ ทดสอบสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรการเรียนรู้ของ โรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนแปลงของรูปแบบ โมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีประเภทขององค์กร ต่างกัน

สรุปผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้ ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนแปลงของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มี

ประเภทขององค์กรต่างกัน หรือ โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐ กับ โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน

(3) โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจำแนกตามประเภทขององค์กร

ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จำแนกตามประเภทขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภทขององค์กร หรือไม่ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทขององค์กร ระหว่างโรงพยาบาลภาครัฐ กับโรงพยาบาลภาคเอกชน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐมีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3.2) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(4) ความไม่แปรปรวนเปลี่ยนแปลงของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน

ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการ เรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ศึกษา กับข้อมูลเชิง ประจักษ์เพื่อศึกษาถึงความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล (Model Form) หรือเป็นการศึกษา ว่าโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ขนาด ต่างกันจะประกอบด้วยจำนวนตัวแปรและลักษณะรูปแบบของโครงสร้างตัวแปรแบบเดียวกัน ซึ่ง นำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการ เรียนรู้ กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่ และนำไปสู่การ ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะของแห่งการ เรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบ โมเดลทาง ทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร

สรุปผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กร แห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่าง โรงพยาบาลที่มี ขนาดขององค์กรต่างกัน หรือโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับโมเดลคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้และผลที่มี ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) มีรูปแบบของ โมเดลเหมือนกัน

(5) โมเดลคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลจำแนกตามขนาดขององค์กร

ในการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการ เรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุที่กำหนดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จำแนกตาม ขนาดขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรีนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามขนาดขององค์กรหรือไม่ และ นำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะของ องค์กรแห่งการเรีนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และ ตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามขนาดขององค์กร ระหว่าง โรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียง มากกว่า 250 เตียง) โดยมีรายละเอียดดังนี้

(5.1) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก (จำนวนเตียง 1 - 250 เตียง) มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(5.2) ผลการวิเคราะห์และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการศึกษา ขอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในส่วนของผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์มุมมองแบบคนใน ในเรื่องการศึกษาโดยตรงที่มีความแตกต่างในลักษณะสำคัญแต่ครอบคลุมความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นตัวแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งในด้านบริหารและด้านวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนขนาดกลาง-เล็ก (จำนวนเตียง 1-250 เตียง) และขนาดใหญ่ (จำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง) รวม 3 ท่าน รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องที่ศึกษาที่เป็นตัวแทนของนักวิชาการด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ 1 ท่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบ ยืนยันผลการวิจัย และหาคำอธิบายสำหรับผลที่ได้จากการวิเคราะห์ แปลผลข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ รวมทั้งนำผลที่ได้จากวิเคราะห์ – แปรผลจากการวิจัย

ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักวิชาการ ที่อยู่ในสายวิชาการเพื่อให้ความเห็น 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอก ซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

(1) ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึก พบว่าผู้เชี่ยวชาญโดยส่วนใหญ่เห็นว่าประเด็นซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความแตกต่างกัน ได้แก่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร เช่น การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีจิตสำนึก ให้ความสำคัญกับการเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีเป้าหมายและมีความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล โดยเฉพาะความรับผิดชอบในทางวิชาชีพ ภาวะผู้นำของบุคลากร โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารให้ความสนใจ มีการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ การให้อำนาจแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีกลไกการขับเคลื่อนของผู้บริหาร เช่น การกระจายหรือการมอบอำนาจ สารสนเทศและความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก อาทิเช่น การพัฒนาสารสนเทศ การสื่อสาร รวมถึงการเรียนรู้ของทีม โดยในการปฏิบัติงานเน้นรูปแบบการทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน ที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากร ในทุกระดับ เพื่อสนองพันธกิจของ โดยเฉพาะพันธกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเรียน – การสอน นักศึกษาแพทย์ หรือพยาบาล และการบริการผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานและการมีกระบวนการติดตาม วัดและการประเมินผลการเรียนรู้ มีกระบวนการลงโทษ จูงใจและให้รางวัลที่เป็นระบบ

(2) ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรภาพการบริการของโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึก พบว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นว่า ได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่น การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับ พันธกิจ นโยบายหรือทิศทางที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ความเหมาะสมของการบริการ โดยการจัดกระบวนการที่สร้างความสมดุลระหว่างจำนวนของผู้รับบริการ และภาระงานที่รับผิดชอบของผู้ให้บริการ ความประทับใจในการบริการ โดยการจัดการความคาดหวังเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี โดยเฉพาะประสบการณ์ต่อความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ

(3) ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ มีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของ

คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน

ในส่วนของประเด็นสำคัญ ที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญโดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าได้แก่การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร เช่น การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบและเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล โดยเฉพาะความรับผิดชอบในทางวิชาชีพ การให้อำนาจแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระจายอำนาจหรือการมอบหมายแก่บุคลากร รวมทั้งความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกด้วยการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับเพื่อพัฒนาบุคลากร และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่นการปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการมุ่งเน้นความเหมาะสมของการบริการโดยการจัดการจำนวนของผู้รับบริการให้มีความสมดุลหรือเหมาะสมกับภาระงานที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบ และการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศโดยเฉพาะการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการบริการ

ในส่วนของโรงพยาบาลภาคเอกชน สิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชนมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การของแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และเป็นประเด็นสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาบุคลากรสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดีนั้นจะขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของบุคลากร โดยเฉพาะความรู้สึกรักเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้นำ การเป็นแบบอย่างในการนำการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านพฤติกรรมกรการเรียนรู้ ค่านิยมในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากร รวมทั้งความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก เช่นการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานและการพัฒนารูปแบบหรือกระบวนการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ รวมถึงการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานและการมีการเชื่อมโยงการวัดและการประเมินผล การลงโทษ การให้รางวัล – สิ่งจูงใจต่างๆ อาทิเช่น การยกย่อง ชมเชย ให้รางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานที่โดดเด่น รวมทั้งการมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่น การปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการมุ่งเน้นในการให้

ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศโดยเฉพาะการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและการสร้างความประทับใจในการบริการ โดยการให้ความสำคัญในส่วนของการให้บริการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อภาพลักษณ์รวมทั้งความเชี่ยวชาญทั้งในส่วนของผู้ให้บริการ กระบวนการ และอุปกรณ์ – สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

(4) ประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง

สำหรับประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง ในกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง ซึ่งเป็นที่มีบุคลากรจำนวนน้อย มีโครงสร้างของที่ไม่ซับซ้อน ดังนั้นประเด็นสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาบุคลากรสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของบุคลากร โดยเฉพาะความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นของผู้นำในการพัฒนาการปฏิบัติงาน การมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่จะโน้มน้าว จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรและความปรารถนาในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ของทีมและการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ของทีมเพื่อการพัฒนาและบุคลากรไปพร้อมๆ กัน รวมทั้งการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ดูแลผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด การมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ อาทิเช่น การบริการตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นทีม - การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการจุดเดียว ควบคู่กันไปกับ การให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ และการสร้างความประทับใจในการบริการ เช่น มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการแบบญาติ – มิตร ซึ่งทำให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็กมีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่

ในกลุ่มของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง ซึ่งมีจำนวนของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก โครงสร้างมีความซับซ้อน ดังนั้นประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ การกระจายหรือการมอบอำนาจ แก่ทีมและบุคลากร การมีภาวะผู้นำ มีจิตสำนึกความกระตือรือร้นของบุคลากรในการเรียนรู้ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร อาทิเช่น การที่บุคลากรมีการพัฒนาความสามารถและพัฒนาการบริการตามความเชี่ยวชาญเฉพาะในงาน หากเป็นโรงพยาบาลภาครัฐ การปฏิบัติตามพันธกิจการเรียนการสอน การพัฒนาคุณภาพ การค้นคว้าผลการศึกษา วิจัยและการอภิปรายกรณีที่ต้องดูแล – รักษาของทีมสหสาขาวิชาชีพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง การสนทนา – สอบถาม สารสนเทศ และการจัดเก็บสารสนเทศ เช่น การมีระบบที่เอื้อต่อการสนทนา – สอบถาม สารสนเทศ และการจัดเก็บสารสนเทศเพื่อใช้ในการเรียนรู้ของบุคลากร การมีระบบการจัดการความรู้ทั้งในระดับทีมถึงระดับองค์กร รวมทั้งการมุ่งเน้นความเหมาะสมของการบริการ โดยการการจัดจำนวนของผู้รับบริการให้มีความสมดุลหรือเหมาะสมกับภาระงานที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบ การมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อาทิเช่น การปฏิบัติตามข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร และการมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลและสารสนเทศโดยเฉพาะ การให้ข้อมูลโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการ ย่อมที่จะส่งผลให้น้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีความแตกต่างจากน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – เล็ก

5.1.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาบุคลากรภายในตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ ในด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร โดยเฉพาะการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากรหรือส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการอบรมสัมมนาเพิ่มเติมอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน และในด้านสารสนเทศ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล องค์ความรู้เป็นคลังความรู้แต่ละเรื่อง แต่ละบริบท ในระบบสารสนเทศเพื่อให้ค้นหาข้อมูล ความรู้ที่ต้องการในเชิงลึกได้ง่ายและเผยแพร่ได้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์ รวมทั้งด้านการเรียนรู้ของทีม โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับส่งเสริมกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ใหม่ๆ ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรภายในในด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริการ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดบุคลากรให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ และเพิ่มการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้ข้อมูลและสารสนเทศในประเด็นการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และ การแจ้งข่าวสารที่เพียงพอแก่ผู้รับบริการรวมทั้งความเหมาะสมของการบริการ โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการจัดการบริการหลายรูปแบบ ขยายช่องทางด่วน สำหรับผู้ป่วยแต่ละประเภทเช่น ผู้สูงอายุ และให้บริการอย่างเต็มเวลา

5.1.6 สรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า (Triangulation)

ในส่วนของสรุปผลการศึกษาและตรวจสอบข้อสรุปด้วยการวิเคราะห์จากมุมมองที่ต่างกันแบบสามเส้า หรือ Triangulation โดยพิจารณาจากผลที่ได้จากแบบสอบถาม ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์แบบภายนอกสามารถสรุปได้ว่า โมเดลการวัดคุณลักษณะองค์การของแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลสามารถชี้วัดได้จาก 8 องค์ประกอบ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร การเรียนรู้ของทีม สารสนเทศ การให้อำนาจแก่บุคลากรความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน และโมเดลทางทฤษฎีกับการปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน และโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสามารถชี้วัดได้จาก 5 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการความเหมาะสมของการบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการการให้ข้อมูลและสารสนเทศ ความประทับใจในการบริการ และโมเดลทางทฤษฎีกับการปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน

โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐ กับโมเดลคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน โมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และภาคเอกชนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

โมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน โมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง และโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ทั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาข้างต้นตามคำถามการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาข้างต้นตามคำถามการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

คำถามการวิจัย	วัตถุประสงค์การวิจัย	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
1. คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการหรือไม่ ผลกระทบดังกล่าวอยู่ในระดับและทิศทางใด	<p>1. เพื่อศึกษาถึง โมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล และระดับในการปฏิบัติ ตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล</p> <p>2. เพื่อศึกษาถึง โมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล</p> <p>3. เพื่อศึกษา โมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบ โมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์</p>	<p>สมมติฐานที่ 1</p> <p>คุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับ คุณภาพการบริการ</p>	<p>1. โมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลสามารถชี้วัดได้จาก 8 องค์ประกอบ และโมเดลทางทฤษฎีกับการปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน</p> <p>2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมในระดับมาก</p> <p>3. โมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสามารถชี้วัดได้จาก 5 องค์ประกอบ และโมเดลทางทฤษฎีกับการปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน</p> <p>4. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับของคุณภาพการบริการในภาพรวมในระดับมาก</p> <p>5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐานที่ 1 โดยโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

คำถามการวิจัย	วัตถุประสงค์การวิจัย	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
<p>2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดของหรือไม่</p>	<p>4. เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร</p>	<p>สมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มี ประเภทขององค์กรต่างกัน</p>	<p>6.ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐานที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐ กับโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาคเอกชน มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน</p> <p>7.ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐานที่ 2 โมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และภาคเอกชนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล</p>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

คำถามการวิจัย	วัตถุประสงค์การวิจัย	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
<p>2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภท และขนาดขององค์กรหรือไม่</p>	<p>4. เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร</p>	<p>สมมติฐานที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุของคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลไม่มีความแปรเปลี่ยนของรูปแบบ โมเดลระหว่างโรงพยาบาลที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน</p>	<p>8.ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยโมเดลเชิงสาเหตุคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง กับโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียงมีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน</p> <p>9.ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐานที่ 3 โดยโมเดลที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง และโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบและมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล</p>

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการศึกษารื่องคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย (Characteristics of Learning Organization and its Impact on Service Quality: An Empirical Study of Hospitals in Thailand) ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาที่กล่าวถึงในหัวข้อที่ผ่านมาในการอภิปรายประกอบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรม ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดประเด็นการอภิปรายผลให้สอดคล้องกับคำถาม วัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล

จากผลการวิเคราะห์พบว่าคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบ ได้แก่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร การเรียนรู้ของทีม สารสนเทศ การให้อำนาจแก่บุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน สามารถชี้วัดคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลในประเทศไทย และสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 8 องค์ประกอบยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการทั้งต่างประเทศ อาทิ เช่น Senge (1990), Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991), Watkins and Marsick (1993, 1998), Bennett, Kremer and O'Brien (1994), Slater, Stanley and Narver (1995), Marquardt (1996) Chan (2002), Hernandez and Watkins (2003), Somerville and Imbriotis (2004), Zhang, Zhang, and Yang (2004), Drowski (2006) Basim และ Sesen and Korkmazurek (2007) ฯลฯ และนักวิชาการในประเทศไทย เช่น มาลี ธรรมศิริ (2543) ปาริชาติ คุณปลื้ม (2548) กชกร อินทะมุ (2549) ยุรพร ศุทธรัตน์ และคณะ (2549) ตติยา ม่วงมิ่งสุข (2550) นิตี รัตนปริชาเวช (2553) และผลการวิจัยของ สำนักงาน ก.พ.ร. (2550) เป็นต้น แสดงว่าหากโรงพยาบาลในประเทศไทยมีการปฏิบัติหรือดำเนินการใดๆ โดยอาศัยองค์ประกอบหลักย่อมส่งผลต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวทฤษฎี

เป็นที่น่าสังเกตว่า ผลจากการวิเคราะห์คุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุดคือ 0.50 รองลงมาได้แก่ สารสนเทศ ซึ่งมีค่าน้ำหนัก 0.48

ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอกซึ่งมีค่าน้ำหนัก 0.46 การให้อำนาจแก่บุคลากรมีค่าน้ำหนัก 0.45 ภาวะผู้นำของบุคลากรมีค่าน้ำหนัก 0.44 การเรียนรู้ของทีมมีค่าน้ำหนัก 0.42 การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรซึ่งทีมมีค่าน้ำหนัก 0.41 และ การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร ซึ่งมีค่าน้ำหนัก 0.34

ผลจากการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในคุณลักษณะด้านการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการที่หรือโรงพยาบาลในประเทศไทยต่างมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ หรือมีการบริการที่ได้มาตรฐานและเริ่มมีการเชื่อมโยงระบบในการวัดและประเมินผลในการบริการ ทำให้เกิดการกระตุ้นการเรียนรู้ และการนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้พัฒนางานทั้งในระดับบุคคลและระดับทีมให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด และผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991) Bennett, Kremer and O'Brien (1994) Watkins and Marsick (1993, 1998) Marquardt and Reynolds (1994) รวมทั้ง ยूरพร สุทธิรัตน์ และคณะ (2549) และ สำนักงาน ก.พ.ร. (2550) ที่กล่าวว่า การเชื่อมโยงระบบในการประเมินผลงาน และระบบในการจูงใจ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาความสามารถในการใช้ประโยชน์จากความรู้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานให้ดีขึ้นส่วนคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือคุณลักษณะในด้านการสนทนา และการสอบถามของบุคลากร ทั้งนี้อาจเนื่องจากการในโรงพยาบาลภาคเอกชนบุคลากรโดยส่วนใหญ่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ส่วนโรงพยาบาลขนาดเล็กถึงขนาดกลางที่มีจำนวนบุคลากรน้อย จึงทำให้บุคลากรโดยส่วนใหญ่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ส่วนโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และโรงพยาบาลภาครัฐซึ่งมีจำนวนบุคลากรมาก แต่ในการปฏิบัติงานจะมีการรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับการสนทนา และการสอบถามของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในระดับต่ำ

คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลในประเทศไทย ทั้ง 8 องค์ประกอบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้า ดังนี้

(1) การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่าการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจเกิดจากการที่หรือโรงพยาบาลทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชนต่างมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ หรือมีการบริการที่ได้มาตรฐานและเริ่มมีการเชื่อมโยงระบบในการวัดและประเมินผลในการบริการ ทำให้เกิดการกระตุ้นการเรียนรู้ และการนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้พัฒนางานทั้งในระดับบุคคลและระดับทีมให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่ง

สอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน ที่พบว่า การเชื่อมโยงระบบในการประเมินผลงาน และระบบในการจูงใจ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาความสามารถในการใช้ประโยชน์จากความรู้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานให้ดีขึ้น (Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1991; Bennett, Kremer, & O'Brien, 1994; Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt & Reynolds, 1994) รวมทั้ง ยุรพร ศุภรัตน์ และคณะ (2549) และ สำนักงาน ก.พ.ร.(2550) ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการกำหนดนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกหน่วยงาน และทุกระดับมีการเป้าหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อยกระดับการเรียนรู้ และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

(2) สารสนเทศ และระบบการเข้าถึง จัดเก็บ เรียกใช้สารสนเทศ

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า การเข้าถึง จัดเก็บ เรียกใช้ชุดของข้อมูลผ่านกระบวนการประมวลผลแล้วหรือสารสนเทศ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก เช่น ผลการตรวจร่างกาย ผลการวินิจฉัย บันทึกประวัติผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากเป็นในภาคบริการ ที่การบริการหรือการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิต รวมทั้งสิทธิของผู้รับบริการ การที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การเปลี่ยนข้อมูลเป็นสารสนเทศ และความรู้ที่มีคุณค่า ซึ่งมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วโดยไม่ต้องนำมาปรับปรุง แก้ไข ดีความใหม่นั้นว่ามีความสำคัญอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน เช่น Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991), Bennett, Kremer and O'Brien (1994), Watkins and Marsick (1993, 1998), Marquardt and Reynolds (1994), Cummings and Woley (2005) รวมทั้ง ยุรพร ศุภรัตน์ และคณะ (2549) ซึ่งพบว่าคุณลักษณะหรือมิติของสำคัญประการหนึ่งขององค์การแห่งการเรียนรู้ คือ สารสนเทศ และระบบการเข้าถึง จัดเก็บ เรียกใช้สารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้การสื่อสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เกิดการไหล แลกเปลี่ยนหมุนเวียนแก่สมาชิกในทีมงานเกิดทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรมีการกำหนดนโยบาย ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาทั้งสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี อย่างต่อเนื่อง

(3) ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอกของ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อาจเกิดจากที่บุคลากรในโรงพยาบาลต้องมีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆทั้งตามกฎหมาย และตามที่กำหนดขึ้นเป็นนโยบายเพื่อรักษาระดับของการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานทางวิชาชีพ และเพิ่มความสามารถในการบริการทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญกับข้อมูล ข่าวสาร ระเบียบ มาตรฐานหรือนโยบายต่างๆ ทั้งขององค์กรและของหน่วยงานภายนอกที่ต้องยึดปฏิบัติ สิ่งหนึ่งที่ทำให้การปรับตัวของบุคลากรทันต่อสถานการณ์คือการมีความสัมพันธ์กับระบบภายนอก เช่น สถาบัน สมาคม สภาวิชาชีพ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการในฐานะของสมาชิกหรือผู้สนใจ ทั้งนี้เพื่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจกับข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ในบริบทและขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่เดียวกันโดยส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ เช่น มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ จะมีกระบวนการหรือระบบในการแลกเปลี่ยน แบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ที่ได้พบหรือได้เรียนรู้จากผู้ปฏิบัติงานหรือจากอื่นที่มีบริบท ขอบเขตงานที่เกี่ยวข้องกับทีมงานและ แก่ทีมงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องภายใน อันทำให้เกิดเป็นความสัมพันธ์ของกระบวนการและระบบทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่องจนก่อเกิดบรรยากาศ และวัฒนธรรมในการช่วยเหลือแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้เพื่อพัฒนาทีมงาน และผู้วิสัยทัศน์ร่วมสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิจัยหลายท่านซึ่งต่างก็พบว่าคุณลักษณะหรือมิติของสำคัญประการหนึ่งขององค์การแห่งการเรียนรู้ คือความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอกซึ่งเป็นแหล่งของการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้จากภายนอก เช่น ระบบในการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น และเป็นแหล่งในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้จากระบบภายใน เช่น ระบบในการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต การเรียนรู้จากผลการทดลองของทีมงานอื่นๆ ในองค์กรอย่างต่อเนื่องจนก่อเกิดบรรยากาศ และวัฒนธรรมในการช่วยเหลือแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้เพื่อพัฒนาทีมงาน และ (Senge, 1990; Pedler, Burgoyne, & Boydell, 1991; Bennett, Kremer, & O'Brien, 1994; Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt & Reynolds, 1994; Marquardt, 1996; Goh, 1998; สำนักงาน ก.พ.ร., 2550) ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรมีการสร้างให้บุคลากรมีความตระหนักถึงความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอกอย่างต่อเนื่อง

(4) การให้อำนาจแก่บุคลากร

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า การสนทนาและการสอบถามของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อาจเกิดจากที่บุคลากรในอยู่ในภาคการบริการ และเป็นการบริการในสายวิชาชีพ อีกทั้งต้องมีปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้นการปฏิบัติงานหรือการบริการบางส่วนอาจปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ แต่การปฏิบัติงานหรือการบริการบางส่วนอาจต้องมีอิสระในการตัดสินใจ ดำเนินการ

อย่างรวดเร็ว การกระจาย หรือการให้อำนาจในขอบเขตที่เหมาะสมแก่บุคลากรจึงนับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรและการเรียนรู้ของทีม โดยเฉพาะทีมข้ามสายงาน เช่น Patient Care Team โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการพิจารณา อนุมัติตามลำดับชั้นในสายบังคับบัญชา ซึ่งเท่ากับเป็นการดึงแรงจูงใจ ความรู้ ประสบการณ์ ศักยภาพ ความสามารถที่บุคลากรมีอยู่ออกมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยท่านอื่นๆ เช่น Watkins and Marsick (1993, 1998), Marquardt and Reynolds (1994), Slater, Stanley, and Narver (1995) รวมทั้ง ยूरพร ศุทธรัตน์ และคณะ (2549) ที่พบว่า คุณลักษณะหรือมิติของสำคัญประการหนึ่ง ขององค์การแห่งการเรียนรู้ คือการให้อำนาจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ซึ่งมีผลทำให้บุคลากรในมีอิสระ มีความพึงพอใจในการทำงานที่รับผิดชอบ และมีแรงจูงใจ ความรู้ ประสบการณ์ ศักยภาพ ความสามารถที่บุคลากรมีอยู่ออกมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรมีการส่งเสริมในเรื่องการให้อำนาจแก่บุคลากร ซึ่งอาจเอื้อต่อการทำให้บุคลากร และทีมเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น

(5) การเรียนรู้ของทีม

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า การเรียนรู้ของทีมที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอาจเกิดจากการที่ในภาคการบริการ โดยเฉพาะโรงพยาบาลนั้น กระบวนการบริการเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องต้องใช้การทำงานแบบสหสาขาวิชาชีพ หรือ Patient Care Team ซึ่งต้องผสมความรู้ในการปฏิบัติงานทั้งเป็นทีมตามความรับผิดชอบ และทีมข้ามสายงาน เพื่อให้บริการผู้รับบริการแบบองค์รวมร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการ เช่น Senge (1990), Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991), Bennett, Kremer, and O'Brien (1994), Watkins and Marsick (1993, 1998), Marquardt and Reynolds (1994), Marquardt (1996), Goh (1998), Vassaou (2001), Chan (2002) Ellinger, Eliinger, and Lien (2002), Yang and Howton (2002), Hernandez and Watkins (2003), Zhang, Zhang and Yang (2004) Kontoghiorghes, Awbrey and Feurig (2005) รวมทั้ง ชินวุฒิ วิจัยประเสริฐ (2547) ปาริชาติ คุณปลื้ม (2548) กชกร อินทะนุ (2549) และ ชาคริต ศึกษากิจ (2551) ที่พบว่าคุณลักษณะหรือมิติของสำคัญประการหนึ่งขององค์การแห่งการเรียนรู้ คือการเรียนรู้ของทีมและความร่วมมือในการทำงานของสมาชิกในทีมเพื่อเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ผู้รับบริการภายใต้ค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วมของสมาชิกดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยนอกจากจะมีการส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรแล้ว ควรมีการสร้าง และส่งเสริม กระบวนการเรียนรู้ของทีม ให้เกิดขึ้นในทุกๆหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

(6) ภาวะผู้นำของบุคลากร

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า การพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรในทุกระดับ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ทั้งนี้อาจเนื่องจากในภาคบริการ โดยเฉพาะโรงพยาบาลนั้น การปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ นั้นต้องอาศัยความรับผิดชอบของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น มากกว่าการจำกัดหรือรวมศูนย์ที่ผู้บริหารระดับสูงเพียงคนเดียว ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างของมิชอบเขตการควบคุมที่กว้างขึ้น ขณะที่การบริการเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน และซับซ้อนและต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถ มีความกล้าในการแสดงออก ความกล้าในการตั้งคำถาม รับฟังและถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้อย่างกว้างขวางเพื่อเสริมสร้างจิตความสามารถในการวิเคราะห์และความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เช่น โรคภัย และกฎระเบียบต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ งานบริการในโรงพยาบาลมีความละเอียดอ่อน มีผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพของผู้รับบริการจึงต้องการบุคลากรที่เป็นต้นแบบหรือตัวอย่างที่ดีต่อการปฏิบัติงาน สร้างการเปลี่ยนแปลงในงาน มีคุณธรรม จริยธรรมและมีความรับผิดชอบสูงต่อผลการปฏิบัติงานของตนเอง ดังนั้นการที่โรงพยาบาลจะมีคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้จึงเปรียบได้กับการที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับมีจิตสำนึกและมีความตระหนัก ตื่นตัวหรืออยู่ในภาวะที่มีความพร้อมในการเรียนรู้ ปรับตัว รับผิดชอบต่อผลการบริการอย่างมีคุณธรรมตลอดเวลา ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการหลายท่านที่พบว่าบทบาทของผู้นำที่เป็นแบบอย่างมีความพร้อมในการเรียนรู้ ปรับตัว รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของตนเอง (Watkins & Marsick, 1993, 1998; Slater, Stanley & Narver, 1995; Goh, 1998; Hernandez & Watkins, 2003; Somerville & Imbriotis, 2004; Zhang, Zhang & Yang, 2004; Cummings & Woley, 2005; ยุธพร สุทธิรัตน์ และคณะ, 2549; สำนักงาน ก.พ.ร., 2550; ชาคริต ศึกษากิจ, 2551) ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำ เพราะจะทำให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

(7) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อาจเกิดจากการที่บุคลากรในโรงพยาบาลอยู่ในภาคการบริการซึ่งมีความยืดหยุ่นสูง ดังนั้นการมีทัศนคติที่เปิดกว้างยอมรับสิ่งใหม่ๆ มีจิตสำนึก แกรง บันดาลใจ ความปรารถนาในการใฝ่เรียนรู้ และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการชาวต่างประเทศ เช่น Senge (1990), Pedler, Burgoyne, and Boydell (1991), Watkins and Marsick

(1993, 1998), Bennett, Kremer, and O'Brien (1994), Slater, Stanley and Narver (1995), Marquardt (1996), Chan (2002), Hernandez and Watkins (2003), Somerville and Imbriotis (2004), Zhang, Zhang, and Yang (2004), Drowski (2006), Basim, Sesen, and Korkmazurek (2007) ซึ่งพบว่า คุณลักษณะหรือมิติของสำคัญประการหนึ่งขององค์การแห่งการเรียนรู้คือ การที่บุคลากรในมีการเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีความรอบรู้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการชาวไทย เช่น มาลี ธรรมศิริ (2543) ปาริชาติ คุณปลื้ม (2548) กชกร อินทะมุ (2549) ยุรพร ศุภรัตน์ และคณะ (2549) ตติยา ม่วงมิ่งสุข (2550) นิตติ รัตนปริชาเวช (2553) และผลการวิจัยของ สำนักงาน ก.พ.ร. (2550) ซึ่งพบว่า คุณลักษณะหรือมิติของสำคัญประการหนึ่งขององค์การแห่งการเรียนรู้คือความสามารถในการเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรเพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญที่สามารถสร้างผลการบริการที่ดีดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลในประเทศไทย ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร ในทุกๆหน่วยงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

(8) การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า การสนทนาและการสอบถามของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล อาจเกิดจากที่บุคลากรอยู่ในภาคการบริการซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานทั้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการด้วยกัน ทำให้ต้องมีการสนทนา การรับฟังการสนทนาระหว่างกันเพื่อไตร่ตรองหรือตกผลึกความคิด สร้างเสริมความเข้าใจ ปรับความคิดเพื่อหามุมมองใหม่ โดยมีการตั้งคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งการรับรู้ในข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ชุดใหม่ที่อาจจะมีความคล้ายหรือแตกต่างจากความรู้เดิมที่เกิดจากการศึกษา อบรม ประสบการณ์ ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ในอดีต แต่มีความจำเป็น และอาจเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่พบว่าคุณลักษณะหรือมิติของสำคัญประการหนึ่งขององค์การแห่งการเรียนรู้ คือ การที่บุคลากรในองค์กรมีการแสวงหาความรู้ มีการสร้างความรู้ มีการจัดเก็บความรู้ และการสืบค้นความรู้ ถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์จากความรู้ ทั้งจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคคลอื่น ใน การทดลองด้วยวิธีการใหม่ๆ ด้วยกระบวนการสนทนาและการสอบถาม แลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศ ความรู้จากบุคลากรอื่นๆ (Garvin, 1993; Watkins & Marsick, 1993, 1998; Marquardt & Reynolds, 1994; Marquardt, 1996; Goh, 1998; Ellinger, Eliinger, Yang & Howton, 2002; Hernandez & Watkins, 2003; Somerville & Imbriotis, 2004; Zhang, Zhang, & Yang, 2004; Cummings & Woley, 2005; Basim, Sesen, &

Korkmazurek, 2007; ยุธพร ศุภรัตน์ และคณะ, 2549; สำนักงาน ก.พ.ร., 2550) ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยควรมีการส่งเสริมการสนทนา และการสอบถามของบุคลากร ในทุกๆ หน่วยงานให้มากขึ้น เพราะถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักของคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลในประเทศไทย

5.2.2 ระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในโรงพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาล ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึกและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับในการปฏิบัติตามคุณลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรต้องมีการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดต่างๆ ทั้งตามกฎหมาย และตามที่องค์กรกำหนดขึ้นเป็นนโยบาย อาทิเช่น การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามข้อกำหนดตามเกณฑ์การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/ Healthcare Accreditation : HA) และเกณฑ์โรงพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) นอกจากนี้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งอยู่ในภาคการบริการที่มีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอประกอบกับการต้องปฏิบัติสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานทั้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ และระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังต้องร่วมปฏิบัติงานแบบสหสาขาวิชาชีพ หรือ Patient Care Team ซึ่งต้องผสานความรู้ในการปฏิบัติงานทั้งเป็นทีมตามความรับผิดชอบในหน้าที่ และทีมข้ามสายงาน ดังนั้นต้องมีการเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาระดับของการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานทางวิชาชีพ และเพิ่มความสามารถในการบริการ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลยังต้องรับผิดชอบในการบริการซึ่งมีความละเอียดอ่อน และซับซ้อนสูง ทำให้ต้องมีความตระหนัก กระจ่างหรือรู้ทันที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองและทีมงาน ทั้งในด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากร การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร การเรียนรู้ของทีม การให้อำนาจแก่บุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบระบบภายในและระบบภายนอก ภาวะผู้นำของบุคลากร และการเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กชกร อินทมะ (2549) ซึ่งพบว่าลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมของโรงพยาบาลภาครัฐและโรงพยาบาลภาคเอกชนอยู่ในระดับสูง

5.2.3 โมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงโมเดลการวัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

จากผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าคุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ได้แก่ ความเอาใจใส่ และการดูแลผู้รับบริการ ความเหมาะสมของการบริการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ การให้ข้อมูลและสารสนเทศ ความประทับใจในการบริการ สามารถชี้วัดคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยและสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยทั้ง 5 องค์ประกอบยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างประเทศ อาทิ เช่น Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988; 1994a, 1994b), Coddington (1987), Haywood - Farmer (1988), Babakus and Boller (1992), และ Cronin and Taylor (1992; 1994), Oliver (1993) และ Spreng and Mackoy (1996), Philip and Hazlett (1997), Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) รวมทั้ง Sivabrovnvatana (2005) แสดงว่า หากโรงพยาบาลในประเทศไทยมีการปฏิบัติหรือดำเนินการใดๆ โดยอาศัยองค์ประกอบหลักย่อมส่งผลต่อการมีคุณภาพการบริการ ตามแนวคิดทฤษฎี

เป็นที่น่าสังเกตว่า ผลจากการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีค่าน้ำหนักเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การให้ข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุดคือ 0.50 รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ ซึ่งมีค่าน้ำหนัก 0.48 ความเหมาะสมของการบริการ ซึ่งมีค่าน้ำหนัก 0.47 ความประทับใจในการบริการ มีค่าน้ำหนัก 0.45 และความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการมีค่าน้ำหนัก 0.42 ผลจากการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในองค์ประกอบการให้ข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากภาคบริการ โดยเฉพาะ โรงพยาบาล ต้องมีการใช้ข้อมูล สารสนเทศทั้งการให้บริการ และการรับบริการ โดยเฉพาะการให้ข้อมูล สารสนเทศตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจในการใช้บริการได้ ส่วนคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด คือความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการในระดับต่ำ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งไม่มีประสบการณ์ หรือไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานพัฒนาคุณภาพขององค์กร จึงทำให้ไม่ทราบถึงจุดเน้นที่สำคัญของงานพัฒนาคุณภาพที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยตรง ประกอบกับในองค์กรบริการสุขภาพ โดยเฉพาะ โรงพยาบาลภารกิจที่เป็นบริการหลักของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน คือการดูแล

รักษาผู้รับบริการ ส่วนภารกิจเกี่ยวกับการเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการเป็นบริการรอง หรือการอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการ เท่านั้น

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยทั้ง 5 มิติ ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้าดังนี้

(1) การให้ข้อมูลและสารสนเทศ

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า ภาควิชาการ โดยเฉพาะโรงพยาบาล ต้องมีการใช้ข้อมูล สารสนเทศทั้งการให้บริการและการรับบริการ โดยเฉพาะการให้ข้อมูล สารสนเทศตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ให้ผู้รับบริการได้สารสนเทศที่ถูกต้อง เกิดความเข้าใจในกระบวนการและผลลัพธ์ของการบริการ สามารถตัดสินใจในการใช้บริการได้ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการ เช่น Oliver (1993) และ Spreng and Mackoy (1996) Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) Sivabrovornvatana (2005) ที่พบว่า มิติหรือองค์ประกอบประการหนึ่งที่ชี้วัดถึงคุณภาพการบริการ คือ การให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามปัญหาและข้อข้องใจจนผู้รับบริการเข้าใจ และสามารถตัดสินใจในการใช้บริการได้ทันที ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรกำหนดนโยบาย และส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูล สารสนเทศตามคำประกาศสิทธิของผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ให้ผู้รับบริการได้สารสนเทศที่ถูกต้อง เกิดความเข้าใจในกระบวนการและผลลัพธ์ของการบริการ

(2) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ

ผลจากการวิเคราะห์และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า ภาควิชาการ โดยเฉพาะโรงพยาบาลนั้นกลุ่มผู้รับบริการมีจำนวนมากและมีความหลากหลายกลุ่ม ดังนั้นการจัดจำนวนของผู้รับบริการให้มีความสมดุลหรือเหมาะสมกับภาระงานที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบ การให้บริการที่เน้นการให้บริการเป็นทีม - การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการจุดเดียว ผสมผสานกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการและข้อกำหนด มาตรฐาน หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่านที่พบว่ามิติหรือองค์ประกอบประการหนึ่งที่ชี้วัดถึงคุณภาพการบริการ คือ การช่วยอำนวยความสะดวก ให้บริการผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน มีผลงานที่ถูกต้อง มีคุณภาพ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; 1994a; 1994b; Coddington, 1987; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992; 1994; Oliver, 1993; Spreng & Mackoy, 1996; Philip & Hazlett, 1997; Evan & Lindsay, 1999; Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, & Jones, 2001; Nilubon Sivabrovornvatana, 2005) ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรจัดการบริการ และ

ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานให้การบริการโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการอย่างต่อเนื่อง

(3) ความเหมาะสมของการบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า ภาคบริการ โดยเฉพาะโรงพยาบาลนั้น กลุ่มผู้รับบริการมีจำนวนมากและมีความหลากหลาย ขึ้นอยู่กับความรุนแรง ความยากของโรค ความเร่งด่วน และวิธีการรักษาพยาบาล เช่น ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยฉุกเฉิน หรืออาจขึ้นอยู่กับการใช้สิทธิในการรับบริการ เช่น ผู้รับบริการโดยใช้สวัสดิการ รักษาพยาบาลข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กองทุนประกันสังคม ประกันสุขภาพ และประกันชีวิต ทำให้ในการให้บริการผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงทั้งสิทธิ และความต้องการของผู้รับบริการเพื่อจะสามารถจัดบริการอย่างเหมาะสมและเสมอภาค ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988; 1994a; 1994b) Coddington (1987) Haywood - Farmer (1988) Babakus and Boller (1992) และ Cronin and Taylor (1992; 1994) Oliver (1993) และ Spreng and Mackoy (1996) Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, and Jones (2001) รวมทั้ง Sivabrovornvatana (2005) ที่พบว่า มิติหรือองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ที่ชี้วัดถึงคุณภาพการบริการ คือการให้บริการผู้รับบริการทุกรายอย่างเสมอภาค เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรจัดการบริการโดยคำนึงถึงทั้งสิทธิ และความต้องการของผู้รับบริการเพื่อจะสามารถจัดบริการอย่างเหมาะสมและเสมอภาค ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

(4) ความประทับใจในการบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึก พบว่า กระบวนการส่งมอบการบริการนั้นเป็นกระบวนการที่มีการติดต่อกันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในระดับสูง ผู้รับบริการส่วนใหญ่จึงคาดหวังที่จะได้พบประสบการณ์ที่ดีเมื่อเข้ารับบริการ โดยเฉพาะประสบการณ์ต่อความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ กระบวนการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Oliver (1993) และ Spreng and Mackoy (1996) Babakus and Boller (1992) และ Cronin and Taylor (1992; 1994) Oliver (1993) และ Spreng and Mackoy (1996) Philip and Hazlett (1997) Evan and Lindsay (1999) รวมทั้ง Nilubon Sivabrovornvatana (2005) ซึ่งพบว่า มิติหรือองค์ประกอบประการหนึ่ง ที่ชี้วัดถึงคุณภาพการบริการ คือการมีอัตรายิ้มแย้ม มีความสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง ทักทาย และพูดจากับผู้รับบริการด้วยถ้อยคำไพเราะ สุภาพ อ่อนโยน และเต็มใจ ดังนั้น ผู้บริหาร

โรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรกำหนดนโยบาย และส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการ ประสพการณ์ที่ดีต่อผู้รับบริการทั้งความประทับใจก่อน ระหว่างและหลังการให้บริการ

(5) ความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึกพบว่าภาคบริการ โดยเฉพาะ โรงพยาบาลนั้น กระบวนการส่งมอบการบริการนั้นเป็นกระบวนการที่มีการติดต่อกันระหว่าง ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในระดับสูง ผู้รับบริการส่วนใหญ่คือผู้ป่วยและญาติ ทำให้ผู้รับบริการ ต้องการความเข้าใจเอาใจใส่ และการดูแลผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีมารยาท และ อธิยาศัยไมตรีที่ดีของผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ ซึ่งพบว่ามิติหรือองค์ประกอบที่ชี้วัดถึงคุณภาพการบริการ คือความใส่ใจที่จะรับ ฟังคำถามอย่างเข้าใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นมิตรทำให้ ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; 1994a; 1994b; Coddington , 1987; Haywood – Farmer, 1988; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992, 1994; Oliver, 1993; Spreng & Mackoy, 1996; Philip & Hazlett, 1997; Sower, Duffy, Kilbourne, Kohers, & Jones, 2001; Sivabrovornvatana, 2005) ดังนั้น ผู้บริหาร โรงพยาบาลในประเทศไทยจึงควรให้ บุคลากรมีความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการมากขึ้น

5.2.4 ระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากรใน โรงพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรคุณภาพการบริการของบุคลากรในโรงพยาบาล ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในเชิงลึกและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรที่ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ทำการศึกษามีระดับของคุณภาพการบริการของบุคลากร ในโรงพยาบาลในภาพรวมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากการบริการของโรงพยาบาลมีผลต่อรักษา ฟื้นฟูสุขภาพของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการในระดับสูง หาก ไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวังอาจมีการร้องเรียน หรือฟ้องร้องทำให้ผู้ให้บริการต้องให้การบริการ อย่างเต็มที่เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว ประกอบกับธรรมชาติของคนไทยเป็นผู้ที่มีจิตใจโอบอ้อมอารี เห็นคนเห็นใจ และมีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือเกื้อกูล หรือให้บริการผู้อื่น เป็นต้นสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของTaner and Antony (2006) ซึ่งได้ศึกษาเปรียบเทียบมิติคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลภาครัฐกับโรงพยาบาลภาคเอกชนจากการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีติในการประเมิน คุณภาพการบริการที่ได้จากการพัฒนาประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ ความสม่ำเสมอ ความสามารถใน

การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ และความเข้าใจ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนทั้ง 5 มิติในระดับที่สูง

5.2.5 โมเดลคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลจากการวิเคราะห์ยอมรับสมมติฐานการวิจัย โดยคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกกับ คุณภาพการบริการ และโมเดลทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hernandez and Watkins (2003) ที่ได้ศึกษาทดสอบระดับของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับปรับปรุง ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ และครอบคลุมมิติผลงานด้านความรู้ของ ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า มิติของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ สามารถทำนายผลงานด้านความรู้ของได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yang, Watkins and Marsick (2004) ซึ่งศึกษาถึงมิติ การวัดผล และความตรงของเครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ซึ่งครอบคลุม มิติของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ โดยผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า DLOQ สามารถทำนายผลงานด้านความรู้ของได้เช่นกัน

นอกจากนี้ผลที่ได้จากการศึกษายังพบว่า คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้มีผลกระทบในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hernandez and Watkins (2003) ซึ่งพบว่ามิติของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สามารถทำนายผลงานด้านความรู้ของได้ร้อยละ 38 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yang, Watkins and Marsick (2004) ซึ่งพบว่า Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ครอบคลุมมิติของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ และพบว่า DLOQ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของทั้งผลงานด้านความรู้และผลการดำเนินงานด้านการเงินของอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างไรก็ตามอาจมีคุณลักษณะ หรือองค์ประกอบอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น การทำงานเป็นทีม ตามงานวิจัยของ Ashill et al. (2005, pp.293 – 308) การให้ข้อมูลป้อนกลับ การให้อิสระในการทำงาน และการมีส่วนร่วม ตามงานวิจัยของ Mukherjee and Malhatra (2006, pp.444 – 473)

เป็นที่น่าสังเกตว่า องค์ประกอบคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีคุณภาพการบริการ ใน โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ที่มีค่าน้ำหนักมาก คือ การสนทนา และการสอบถามของบุคลากร และความเอาใจใส่และดูแลผู้รับบริการ รวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการให้บริการโดยเฉพาะการรักษาโรค และการฟื้นฟูสุขภาพที่มีคุณภาพสูง หรือการให้การรักษา ฟื้นฟูสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลนั้น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องเอาใจใส่ดูแล รับฟังความต้องการจากผู้รับบริการ การให้บริการตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ และอาจเกิดเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นสุภาพสตรีซึ่งโดยธรรมชาติมีความชอบในการสนทนา และสอบถาม แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ แนวทาง หรือวิธีปฏิบัติงานที่ปฏิบัติแล้วได้ผลดีจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Leonard, Berry, and Kent D. Seltman (2008, pp.46 - 47) ซึ่งพบว่า บทเรียนการบริหารในด้านการให้บริการของสุขยอดองค์กรบริการสุขภาพที่ผู้รับบริการ และญาติมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจในความถูกต้อง แม่นยำของบริการคือการมุ่งเน้นการดูแลเอาใจใส่หรือความเห็นอกเห็นใจ การรับฟังความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่รีบร้อน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด และนำข้อมูลดังกล่าวมาให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และการเรียนรู้งานที่ต้องให้บริการจากการสังเกตการกระทำของผู้อื่น ประกอบกับการสนทนา สอบถาม แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้บริการ

สำหรับองค์ประกอบคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ใน โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ที่มีค่าน้ำหนักน้อย คือ ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอกองค์กร ส่วนมิติคุณภาพการบริการใน โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ที่มีค่าน้ำหนักน้อย คือความประทับใจในการบริการ ซึ่งอาจเนื่องมาจากการที่ระบบภายใน และระบบภายนอกขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการสุขภาพ โดยเฉพาะ โรงพยาบาลมีการกำหนดข้อกำหนด ระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนจึงอาจทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องทำการศึกษา ค้นคว้าปรับปรุงระเบียบและแนวทางปฏิบัติดังกล่าวน้อย ประกอบกับการที่โรงพยาบาลภารกิจที่เป็นบริการหลักของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน คือการดูแลรักษาผู้รับบริการ จึงทำให้ภารกิจเกี่ยวกับการสร้างความประทับใจในการบริการ เป็นเพียงส่วนเสริมของการให้บริการเท่านั้น

ดังนั้นในการพัฒนาองค์กร โรงพยาบาลให้มีคุณลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดีนั้น ผู้บริหาร โรงพยาบาลในประเทศไทยควรให้ความสำคัญหรือ

มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กร และพัฒนาบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในด้านการสนทนา และการสอบถามของบุคลากร และความเอาใจใส่และดูแลผู้รับบริการ รวมทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ อย่างต่อเนื่อง

5.2.6 ผลการเปรียบเทียบโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย จำแนกตามประเภท และขนาดขององค์กร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบโมเดลทางทฤษฎีของคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย และตรวจสอบโมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยจำแนกตามประเภทและขนาดขององค์กร

ผลจากการวิเคราะห์ ขอมรับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ รูปแบบของโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยทั้งในโรงพยาบาลประเภทต่างกัน และโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกันจะ ไม่มีความแตกต่างกันในรูปแบบของโมเดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และภาคเอกชนมีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน และโมเดลทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hernandez and Watkins (2003) ที่ได้ศึกษาเพื่อทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับปรับปรุง ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ และครอบคลุมมิติผลงานด้านความรู้ของ ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า มิติการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของมิติต่างๆ ทั้ง 7 มิติ สามารถทำนายผลงานด้านความรู้ของได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yang, Watkins and Marsick (2004) ที่ศึกษาถึงมิติ การวัดผลและความตรงของเครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ซึ่งครอบคลุม มิติของการเป็นแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ โดยผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า DLOQ สามารถทำนายผลงานด้านความรู้ขององค์กรได้ เช่นกัน ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิระพร เรืองจิระชูพร (2548) ที่ศึกษาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหน่วยงานของรัฐ เปรียบเทียบกับหน่วยงานภาคเอกชน และยังพบว่าองค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานของรัฐและเอกชน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลจากการศึกษานี้ยังพบว่าคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้มีผลทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ellinger, Eliinger, Yang, and Howton (2002), Yang, Watkins, and Marsick (2004) และ Davis (2005) ซึ่งผลจาก

การศึกษาพบว่า ระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ ในส่วนของโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง และโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง ยอมรับสมมติฐานการวิจัย โดยโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกัน และโมเดลทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hernandez and Watkins (2003) ซึ่งได้ศึกษาเพื่อทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ฉบับปรับปรุงเป็นภาษาสเปนในชื่อ SDLOQ ซึ่งครอบคลุมมิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ และครอบคลุมมิติผลงานด้านความรู้ของผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า มิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความตรงของเครื่องมือในการทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของมิติต่างๆ ทั้ง 7 มิติ และสามารถทำนายผลงานด้านความรู้ของได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yang, Watkins and Marsick (2004) ซึ่งศึกษาถึงมิติ การวัดผลและความตรงของเครื่องมือทดสอบระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ Dimension of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ซึ่งครอบคลุม มิติของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 มิติ โดยผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า DLOQ สามารถทำนายผลงานด้านความรู้ของได้เช่นกัน ผลจากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก มีผลทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานักวิจัยหลายท่าน ได้แก่ Burn and Stalker (1961), Woodward (1965) Lawrence and Lorsch (1967), Dass (2000), Inmyxai, Kimbara and Takahashi (n.d), James (2000), Kunst and Lemmink (2000), Terziovski and Samson (2000), Bates, Bates, and Johnston (2003) ที่พบว่าทั้งในองค์กรขนาดเล็ก และองค์กรที่มีขนาดใหญ่การนำแนวคิดทางการจัดการต่างๆ ไปปฏิบัติจะมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรด้วย

การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทั้งในโรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง และโรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดตามเกณฑ์การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/ Healthcare Accreditation : HA) และเกณฑ์โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) ซึ่งกำหนดให้ต้องมีการดำเนินกิจกรรมการปรับปรุง

คุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับต้องปฏิบัติงาน หรือให้บริการตามข้อกำหนดอย่างครบถ้วน เพื่อป้องกันปัญหาการฟ้องร้องต่างๆที่อาจเกิดขึ้น อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้รูปแบบของโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยทั้งในโรงพยาบาลประเภทต่างกัน และโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกันจะ ไม่มีความแตกต่างกันในรูปแบบของโมเดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 นัยสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้พบองค์ความรู้ใหม่จากข้อมูลที่ค้นพบ และประโยชน์ทางการจัดการ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) องค์ความรู้ใหม่จากข้อมูลที่ค้นพบ

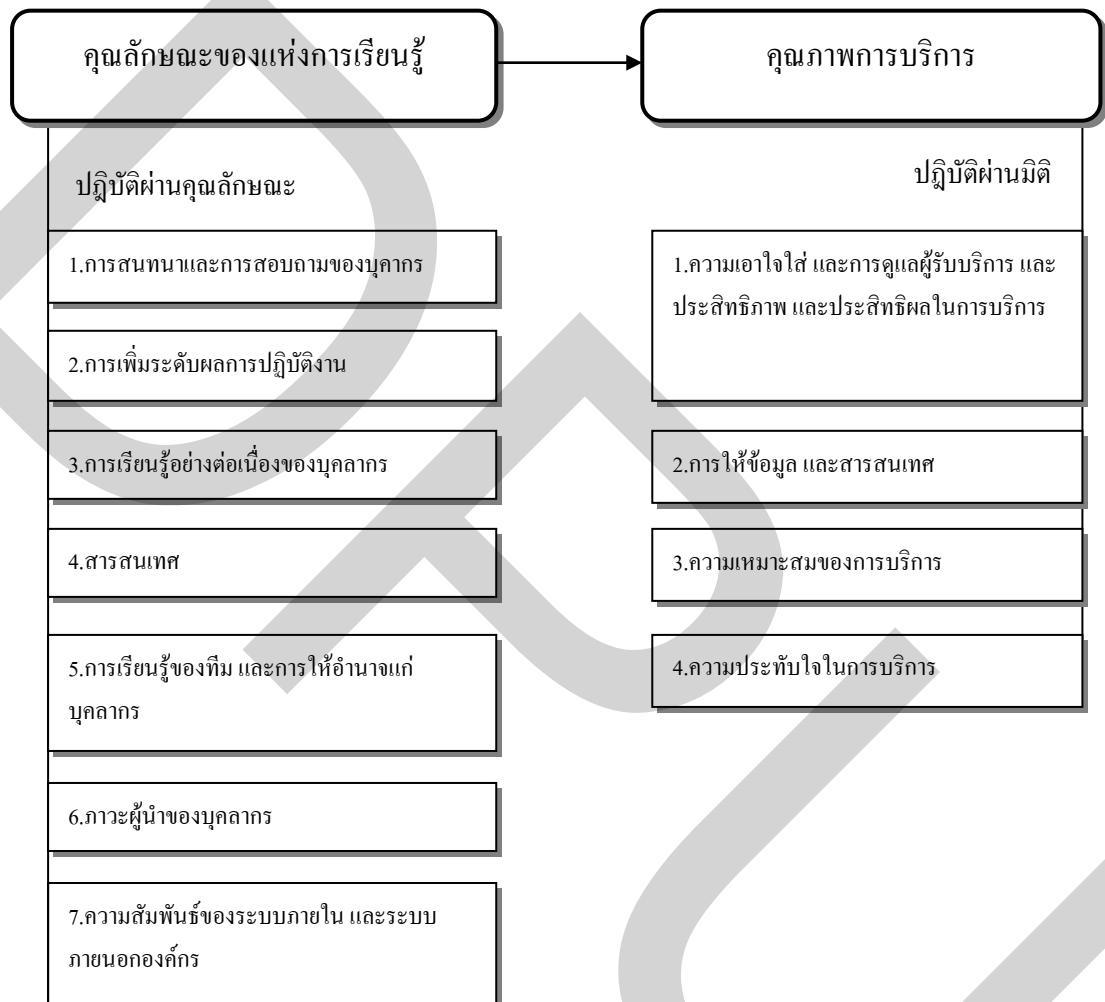
ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงการวิชาการ โดยเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ในเรื่องคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยที่ศึกษา ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าในประเทศไทยยังไม่มีผู้ใดที่ทำการศึกษา สำหรับองค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบ ประกอบด้วย

(1.1) โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการสนทนา และการสอบถามของบุคลากร การเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน และยกระดับของความรู้ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรสารสนเทศ การเรียนรู้ของทีม การกระจายอำนาจแก่บุคลากร ภาวะผู้นำของบุคลากร ความสัมพันธ์ของระบบภายในและระบบภายนอก มีผลในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในด้านความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ การให้ข้อมูลและสารสนเทศ แก่ผู้รับบริการ ความเหมาะสมของการบริการ และความประทับใจในการบริการ

(1.2) โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ที่มีประเภทของโรงพยาบาล และมีขนาดของโรงพยาบาลต่างกัน มีรูปแบบของโมเดลเหมือนกันและโมเดลทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(1.3) โมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน และ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง โรงพยาบาลขนาดกลาง – ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียงมีผลทางบวกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

จากข้อมูลที่ค้นพบจากการศึกษาสามารถสรุปโมเดลคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ซึ่งเป็น โมเดลผลลัพธ์ของการ ประมวลผลการวิจัย ดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 โมเดลผลลัพธ์ของการประมวลผลการวิจัย : โมเดลคุณลักษณะแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย

ในการพัฒนาโรงพยาบาลให้มีคุณลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการตามโมเดลคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย นั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาองค์กร และพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลทุกประเภท และทุกขนาด สามารถใช้ตัวชี้วัดคุณลักษณะของ

องค์การแห่งการเรียนรู้ และตัวชี้วัดคุณภาพการบริการที่มีการจัดลำดับความสำคัญแล้ว ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร – บุคลากรตามคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ให้มีคุณภาพการบริการที่ต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากร เช่น เวลา งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาโรงพยาบาลในประเทศไทยให้มีคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งจะต้องมุ่งเน้นการสร้าง ส่งเสริม กระตุ้นให้บุคลากรเกิดค่านิยมในการเรียนรู้ และสร้างแรงบันดาลใจให้ลงมือทำและเป็นเจ้าของความคิดด้วยการระบุเป้าหมายที่ต้องการมุ่งเพื่อปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานหยิบยื่นความมีน้ำใจ ทุ่มเทซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความอบอุ่น เป็นมิตร มีความไว้วางใจ รวมทั้งมีการให้ข้อมูล สารสนเทศที่จำเป็นที่ทำให้การดูแลรักษา ฟันฟู และการบริการอื่นๆ แก่ผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในระดับสูง โดยมีลำดับในการพัฒนาดังภาพที่ 5.1

ในภาคปฏิบัตินั้นควรเริ่มต้นพัฒนาจากกระบวนการสนทนากันและการสอบถามข้อมูล สารสนเทศระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร โดยมีโจทย์ที่สำคัญคือระดับผลการปฏิบัติงาน และระดับของความรู้หรือปัญหาในอดีต โดยอาจเป็นผลการปฏิบัติงาน และระดับของความรู้หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับองค์กร ระดับกลุ่มหรือทีม ในระดับบุคคลทั้งนี้เพื่อค้นหาแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ทั้งจากการได้เข้าร่วมอบรมพัฒนาตนเอง จากผลการปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวที่ผ่านมา การทดลองหรือการลองผิดลองถูกในหลายๆ รูปแบบของบุคคลแต่ละบุคคล รวมทั้งการค้นคว้า ความรู้จากแหล่งความรู้ หรือคลังความรู้ เช่น ความรู้ที่พัฒนาจากบุคลากรในหรือหน่วยงานอื่นๆ ความรู้จากที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ หน่วยงานอื่นๆ ที่ร่วมมือพัฒนาความรู้ร่วมกัน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในพื้นที่หรือเวที ระบบฐานข้อมูล และควรมีการพัฒนาสารสนเทศทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อให้ถูกบันทึก จัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ สามารถเข้าถึง ได้ง่ายเพื่อนำมาคัดเลือก กลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ สังเคราะห์เป็นสารสนเทศ จากนั้นจึงนำสารสนเทศมาศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ดัดแปลงให้เข้ากับสถานการณ์ของบุคคลแต่ละบุคคล ประยุกต์ พัฒนาเป็นองค์ความรู้ที่เหมาะสมและมีความสอดคล้องกับบริบทการใช้งานทั้งในระดับบุคคล และพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรให้มีความตระหนักที่จะเรียนรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีการมอบความไว้วางใจ กระจายหรือมอบอำนาจในขอบเขต ความรับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ใช้ศักยภาพพลัง ความรู้ ความสามารถพรสวรรค์ของบุคลากรแต่ละคน โดยมีการตกลงผลที่ต้องการจะได้รับการปฏิบัติงานร่วมกัน จัดสรรทรัพยากร เช่น เวลา งบประมาณ จำนวนคน เครื่องไม้เครื่องมือต่างๆ ให้ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ สร้างแรงจูงใจ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้นำสิ่งที่แต่ละบุคคลได้พบมาเรียนรู้ร่วมหรือปฏิบัติร่วมกันในระดับกลุ่มหรือทีมงาน เช่น กลุ่มพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั้ง

ภายในหน่วยงานหรือข้ามหน่วยงาน โดยที่ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลต้องกล้าที่จะยอมรับในความเสี่ยง ส่งเสริม ริเริ่มให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ กิดถึงผลในระยะยาวมากกว่าผลในระยะสั้น ทั้งนี้เพื่อใช้ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นไปปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน และยกระดับของความรู้ จากนั้นจึงสรุปบทเรียน เทคนิควิธีปฏิบัติที่ดี และนำบทเรียน เทคนิควิธีปฏิบัติที่ดีมาจัดเก็บ ปรับปรุงจัดเก็บในแหล่งหรือคลังความรู้ที่ทันสมัย สำหรับใช้ประโยชน์ในอนาคต

ส่วนการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรโดยมีลำดับในการพัฒนาดังภาพที่ 5.1 เช่นกัน และในภาคปฏิบัติ นั้นควรเริ่มต้นพัฒนาด้านความเอาใจใส่และการดูแลผู้รับบริการ ซึ่งอาจดำเนินการโดยสร้างความตระหนักในความเอาใจใส่ - ดูแลผู้รับบริการ โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นค่านิยมการบริการคุณญาติ มิตร เอาใจเขา ใส่ใจเรา และให้ความเคารพผู้อาวุโส สร้างความตระหนักและประเมินความต้องการของผู้รับบริการแบบองค์รวมและการบริการด้วยความเต็มใจ ตระหนักถึงคุณค่าของคน และสร้างความตระหนักในเรื่องการมุ่งเน้นผู้รับบริการทั้งผู้รับบริการภายนอก และผู้รับบริการภายใน แก่บุคลากรในทุกระดับ โดยดำเนินการควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการดำเนินการได้โดยจัดบุคลากรให้สมดุลกับผู้รับบริการ และเพิ่มการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างระบบการให้บริการที่ถูกต้อง ปลอดภัย ต้อนรับ อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ตอบสนองการร้องขอของผู้รับบริการได้ในทันที จัดการกระบวนการ และขั้นตอนการไหล - การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีการติดตามผลการบริการ และมีระบบข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ โดยยึดการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการสร้างแรงจูงใจ ให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลงานดี มีการกำหนดดัชนีชี้วัด และเก็บข้อมูลจริงอย่างถูกต้อง เพื่อให้ได้ปัญหาที่แท้จริง สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการและนำสู่การพัฒนาการบริการที่ดีขึ้น พัฒนาการบริหารเวลาของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ และให้เวลาในการให้บริการต่อผู้มารับบริการแต่ละรายเพิ่มขึ้น

ในการให้ข้อมูลและสารสนเทศแก่ผู้รับบริการควรให้ข้อมูลและสารสนเทศแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย แจ่มชัดข่าวสารที่เพียงพอแก่ผู้รับบริการ มีจุดหรือสัญลักษณ์ สถานที่ หรือ เจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงานในการดูแล ประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลและให้คำแนะนำบริการแก่ผู้รับบริการ พัฒนาระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ ที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย จัดทำเอกสารแจกเสริม

ความรู้แจกจ่ายแก่ผู้รับบริการ ให้ข้อมูลการดูแลตนเองแก่ผู้รับบริการ และจัดทำกิจกรรมการให้ข้อมูลและสารสนเทศ (เช่น สัมมนา) แก่ผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรด้านความเหมาะสมของการบริการ ดำเนินการได้โดยการจัดการบริการหลายรูปแบบ ขยายช่องทางด่วน สำหรับผู้ป่วยแต่ละประเภท เช่น ผู้สูงอายุ และให้บริการอย่างเต็มเวลา จัดการบริการอย่างเสมอภาคและความเท่าเทียมกัน ในสิ่งแวดล้อม สะอาด บรรยากาศที่ดี เครื่องมือ อุปกรณ์พร้อมใช้งาน และจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีบรรยากาศที่ดีสำหรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรด้านความประทับใจในการบริการ ดำเนินการได้โดยส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่ดีที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การยิ้มแย้ม พูดจาไพเราะ ทักทายด้วยสีหน้าสดชื่น สุภาพ เป็นกันเองและแสดงท่าทางนุ่มนวล สร้างความประทับใจในทุกจุดสัมผัสของการบริการเพื่อทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกถึงการบริการที่ดี และมีการทวนสอบก่อน ระหว่าง หลังการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

(2) ประโยชน์ทางการจัดการ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทั้งรัฐและเอกชน โดยสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ ไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรและระบบงานของเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการบริการที่ดี อันจะนำไปสู่การยกระดับความสามารถในการแข่งขันหรือประสิทธิผลในการให้บริการที่ยั่งยืนในระยะยาว นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับจากโรงพยาบาลทั้งในภาพรวมและผลการวิจัยที่จำแนกตามประเภท/ขนาดโรงพยาบาล ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาหรือส่งเสริมการพัฒนาให้แก่โรงพยาบาลต่อไป ซึ่งจะส่งผลในทางอ้อมให้ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (มหาชน) สามารถยกระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่างๆ ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้มีผู้วิจัยพบว่า มีข้อจำกัด คือการศึกษาคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ : การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย มุ่งเน้นขอบเขตของการศึกษาเฉพาะคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงผลลัพธ์ในด้านอื่นๆ เช่น ผลในด้านนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะนำไปสู่ผลทางด้านการเงินในอนาคต นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นเฉพาะการศึกษาผลที่มี

ต่อคุณภาพการบริการอันเกิดจากคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นประเด็นหลัก ไม่ครอบคลุมตัวแปรอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อคุณภาพการบริการ

ผลที่ได้จากการศึกษามุ่งเน้นที่การทดสอบ โมเดลที่ได้กำหนดไว้กับค่าที่เป็นจริงที่ได้มาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีการเก็บข้อมูลแบบตัดขวางเพียงครั้งเดียว เพื่อพิสูจน์ว่า โมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์เข้ากันได้ดีหรือสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด และคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และจะมีแนวโน้มต่อคุณภาพการบริการในระดับและทิศทางใดเป็นสำคัญ ดังนั้นผลที่ได้จากการวิจัยเมื่อนำไปสู่ภาคปฏิบัติในโรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลภาคเอกชน หรือไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลกลาง - เล็ก ที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง อาจได้ผลที่เหมือนหรือแตกต่างจากผลการวิจัยครั้งนี้

การวัดมิติคุณภาพการบริการจากมุมมองผู้ให้บริการ อาจไม่ตรงกับคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการเสมอไป และในการเก็บข้อมูลอาจมีกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มอาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ รวมทั้งการมีกรอบระยะเวลาในการวิจัย และข้อจำกัดด้านงบประมาณในการวิจัยทำให้การติดตามข้อมูลเพิ่มเติมจากโรงพยาบาลบางประเภท เช่น โรงพยาบาลภาคเอกชนขนาดเล็กทำได้จำกัด

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า โมเดลคุณลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลภาคเอกชน ทั้งโรงพยาบาลขนาด กลาง - เล็กที่มีจำนวนเตียงน้อยกว่า 250 เตียง และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 250 เตียง ในประเทศไทยในภาพรวมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดของการศึกษา ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปผู้ที่สนใจสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปทำการวิจัย ในรายละเอียดดังนี้

(1) ผู้ที่สนใจสามารถนำโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยไปทำการศึกษากับโรงพยาบาลที่ยังไม่ได้ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital/ Healthcare Accreditation : HA) และโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Hospital : HPH) หรือนำโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยไปทำการศึกษากับโรงพยาบาลเฉพาะทาง เช่น โรงพยาบาลสงฆ์

โรงพยาบาลทหารผ่านศึก โรงพยาบาลจักษุ โรงพยาบาลเด็ก ฯลฯ หรืออาจทำการศึกษากับองค์กรประเภทอื่นๆที่อยู่ในภาคบริการ

(2) ผู้สนใจสามารถนำโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ไปทำการศึกษาเพื่อทดสอบความแตกต่างของโมเดลระหว่างกลุ่มบุคลากรซึ่งรับผิดชอบงานต่างประเภทกัน เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาล ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการทางการแพทย์ และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการอื่นๆ เป็นต้น

(3) ผู้สนใจสามารถนำโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย ไปทำการศึกษาเพื่อทดสอบความแตกต่างของโมเดลคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้และผลที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทยของบุคลากรในตำแหน่งหรือระดับต่างกัน เช่น บุคลากรในระดับบริหาร ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ เป็นต้น

(4) ผู้ที่สนใจสามารถนำผลจากการศึกษารุ่นนี้ไปพัฒนาโมเดล โดยอาจเพิ่มตัวแปรอื่นอาจมีผลต่อคุณภาพการบริการ เช่น การให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้อิสระในการทำงาน และการมีส่วนร่วม เป็นต้น

(5) ผู้ที่สนใจอาจนำงานวิจัยนี้ไปทำการขยายผลโดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของบุคลากร อาทิเช่น สมรรถนะตามหน้าที่ สมรรถนะด้านการจัดการ เป็นต้น ที่มีต่อคุณลักษณะของแห่งการเรียนรู้ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลในประเทศไทย รวมทั้งควรศึกษาเพิ่มเติมถึงผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกิดจากการประยุกต์ใช้แนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้

(6) ผู้ที่สนใจสามารถนำผลจากการศึกษารุ่นนี้ไป พัฒนาต่อยอดงานวิจัยในด้านสาธารณสุข เช่นการพัฒนาโมเดลการวัดของชุมชนแห่งการเรียนรู้ โดยอาจทำการพัฒนาตัวแปรโดยการทำการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ห้อยประกอบเชิงสำรวจ และการทดสอบโมเดลการวัดโดยใช้การวิเคราะห์ห้อยประกอบเชิงยืนยัน เป็นต้น

กรม
การ
การ
การ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กชกร อินทะมุ. (2549). *ลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กมลวรรณ งามเดชะ, และสุนีย์รัตน์ ลิมนวิวิธ. (2551). *การพัฒนาภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: มิตรภาพการพิมพ์ และสติวดีโอ.
- กรมส่งเสริมการส่งออก. (2550). *การส่งเสริมธุรกิจโรงพยาบาลภาคเอกชนไทย*. สืบค้น 20 กันยายน 2550, จาก <http://www.dephtai.go.th>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- กึ่งกาญจน์ เพชรศรี. (2542). *ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กึ่งพร ทองใบ. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะของ กับประสิทธิผลของภาครัฐในการบริหารราชการไทย (ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัญญา ปานเจริญ. (2547). *ผลกระทบของลักษณะต่อการนำระบบการจัดการคุณภาพไปใช้: การศึกษาในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิรัตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). *คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด*. *จุฬาลงกรณ์เวชสาร*, 38, 169 – 178.
- จิระพร เรื่องจิระชูพร. (2548). *ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยภาครัฐและภาคเอกชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เจษฎา นกน้อย. (2549, มกราคม-มีนาคม). *พุทธธรรมกับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้*. *Chulalongkorn Review*, 18(70), 57.

- ซัชพงศ์ ตังมณี, กัลยา วานิชบัญชา, และชิตี ภูกานดาววงศ์. (2546). ผลของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าต่ออัตราการตอบกลับแบบสอบถามทางธุรกิจที่ส่งทางไปรษณีย์. *Chulalongkorn Review*, 71 – 84.
- ชัชพลชัย จิระเกียรติ. (2548). ผลการปฏิบัติงานของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร: การวิเคราะห์ตามแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาคริต ศึกษากิจ. (2550). องค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชินวดี วิจัยประเสริฐ. (2547). การพัฒนาแบบสอบถามเพื่อประเมินความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาเชิงเปรียบเทียบความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ระหว่างบริษัท จำกัด (มหาชน) และหน่วยงาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เดชน์ เทียมรัตน์, และกานต์สุดา มาชะศิริานนท์. (2544). วินัยสำหรับองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กเซอร์เน็ท จำกัด.
- ศศิญา ม่วงมิ่งสุข. (2550). การศึกษาวินัยในการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงเรียนสังกัดกองทัพเรือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บริษัท แซทไฟร์ พรินติ้ง จำกัด.
- ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). เครื่องมือการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: รัตนไตร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2537). ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL): สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสเรล สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตี รัตนปรีชาเวช. (2553). ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมุมมองแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บดินทร์ วิจารณ์, และวีรุธ มาชะศิริานนท์. (2552). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.

- ประพันธ์ หาญขว้าง. (2538). *แนวทางในการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในอนาคต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปัญญา อัสกุลประดิษฐ์. (2544). *การศึกษาเปรียบเทียบการนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มาปฏิบัติระหว่างองค์กรภาครัฐกับองค์กรภาคเอกชน: กรณีศึกษาธนาคารออมสินกับบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2548). *การพัฒนารูปแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พยัคฆ์ วุฒิรงค์. (2552). *ผลกระทบจากมุมมองด้านทรัพยากรและองค์การแห่งการเรียนรู้ต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2548). *การสำรวจโดยการสุ่มตัวอย่าง: ทฤษฎีและปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- พิมพ์ประภา อมรกิจปัญญา. (2551). *อิทธิพลของระบบที่เลี้ยงผ่านตัวแปรอิงฐานของงานที่มีต่อคุณภาพการบริการและความภักดีต่อองค์กร: การศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลเอกชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- มาลี ธรรมศิริ. (2543). *การพัฒนารูปแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้โดยผ่านหน่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะส่วนขยายของการอุดมศึกษา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุรพร ศุภรัตน์, และคณะ. (2549). *การศึกษาการเป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้ในอุตสาหกรรมรถยนต์* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- รังสรรค์ รังสีพล, และศิริวรรณ อินทร์ไทยวงศ์. (2548). *แนวทางการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยเทียบเคียงกับบริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน-

บริหารศาสตร์.

วรนาถ แสงจันทร์. (2539). *แนวคิดและวิธีส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิจิต อุ๋อัน. (2550). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: บริษัท พรินท์แอมมี (ประเทศไทย) จำกัด.

วิโรจน์ สารรัตน์. (2544). *โรงเรียนแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

วีระวัฒน์ ปันดินามย์. (2543). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). *สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม). (2551). *การวิจัยและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์คุณธรรม.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2549). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2554). *Scoring Guideline 2011*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

สมคิด สร้อยน้ำ. (2547). *การพัฒนาตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา (ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต)*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมาคมนักวิจัย. (2552). *เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูง*. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัย.

สมิหรา จิตตลดากร. (2546). *ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: คงวุฒิคุณากร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). *โครงการศึกษาเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากาบริการของประเทศ (รายงานฉบับสมบูรณ์)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). *การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ : การศึกษารูปแบบและแนวทางของการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของส่วนราชการ (รายงานการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2554). *TQA Criteria for Performance Excellence 2553–2554*.
กรุงเทพฯ: สีวา โกลด์ มีเดีย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). *การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2550*.
กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). *ข้อมูลสถิติที่สำคัญจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลและสถาน
พยาบาล พ.ศ. 2549*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2547). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตรา บุญยรัตน์พันธุ์. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 9)*.
กรุงเทพฯ: เสมอธรรม.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่องเสรี, และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์.
(2551). *แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS, SIMPLIS
(พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุนทรี กุลนันทน์. (2539). *ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในประเทศไทย
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพิชชา นิธิธรรม. (2550). *การพัฒนาแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมขององค์กรแห่ง
การเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรี-
อยุธยา เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุภมาส อังสุโชติ, และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร
การใช้โปรแกรมลิสเรล*. นนทบุรี: สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุภมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ, และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). *สถิติวิเคราะห์
สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม
LISREL*. กรุงเทพฯ: มิสชันมีเดีย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2551). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 16)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์. (2547). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถาน
ศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดภาคใต้ (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุวิมล ตรีภานันท์. (2551). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรชร อาษาฤทธิ. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาต่างประเทศ

- Alavi, S. B., & McCormick, J. (2004). A cross-cultural analysis of the effectiveness of the learning organization model in school context. *The International Journal of Educational Management*, 18(6-7), 408–417.
- Ali, Y. (2004). Impact of firm and management related factors on firm export performance. *Journal of Asia Pacific Marketing*, 3(2), 5.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1998). Structure equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411–423.
- Argyris, C. (1977). Double loop learning in organization. *Harvard Business Review*, (September – October).
- Argyris, C., & Schon, D. (1978). *Organization learning: A theory and action perspective*. Workingham: Addison.
- Ashill, N., Carruthers, F., & Krisjanous, F. (2005). Antecedents and outcomes of service recovery performance in a public health-care environment. *Journal of Services Marketing*, 19(5), 293-308.
- Asian Development Bank. (2009). *Dimensions of the learning organization, Manila*. Retrieved from www.adb.org/knowledgesolutions
- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992, May). An empirical assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, 24, 253–268.
- Barrett, B. W. (2005). Success factors for organizational performance: Comparing business services, health care and education. *S. A. M. Advanced Management Journal*, 70(4), 16.

- Basim, H. N., Sesen, H., & Korkmazyurek, H. (2007). A turkish translation, validity and reliability study of the dimension of the learning organization questionnaire. *World Applied Sciences Journal*, 2(4), 368–374.
- Bates, K., Bates, H., & Johnston, R. (2003). Linking service to profit: The business case for service excellence. *International Journal of Service Industry Management*, 4(2), 173.
- Beeby, M., & Booth, C. (2000, April–June). Network and inter-organizational learning: Critical review. *The Learning Organization*, 7(2), 75–88.
- Bennett, K. J., & O'Brien, M. J. (1994, June). The building blocks of learning organization. *Training*, 31(6), 41–49.
- Berry, L. L., Seltman, K. D. (2008). *Management lessons from mayo clinic: Inside one of the world's most admired service organization*. Singapore: McGraw–Hill.
- Bhatia, J., & Cleland, J. (2004). Health care of female outpatients in south central India: Comparing public and private sector provision. *Health Policy and Planning*, 19(6), 402–409.
- Birleson, P., & Brann, P. (2006). Reviewing the learning organization model in child and adolescent mental health service. *Australia Health Review*, 30(2), 181–194.
- Blanchard, N. P., & Tracker, J. W. (2004). *Effective training system, strategies and practice* (2nd ed.). Saddle River, N. J.: Pearson Prentice.
- Bonaccorsi, A. (1992). On the relationship between firm size and export intensity. *Journal of International Business Studies*, 23(4), 605–635.
- Brown, K. A., & Michell, T. R. (1993). Organization obstacles: Links with financial performance, customer satisfaction, and job satisfaction in a service environment. *Human Relation*, 46(6), 725–757.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32.
- Cavana, R. Y., Delahaye, B. L., & Sekaran, U. (2001). *Applied business research: Qualitative and quantitative methods*. Australia: John Wiley & Son.
- Chajnachi, G. M. (2007). *Characteristic of learning organizations and multi-dimensional organizational performance indicators: A survey of large, publicly-owned companies* (Doctoral dissertation). Phennsylvania: The Phennsylvania State University.

- Chan, C., & Ching, A. (2002). *Individual, team and organizational learning: Underpinnings of competitive advantage* (Doctoral dissertation). Murdoch: Murdoch University.
- Ckakapani, C. (1998). *How to measure service quality & customer satisfaction*. Chicago, IL: American Marketing Association.
- Coddington, D., & Moore, K. (1987). Quality of care as a business strategy: How customer define quality and how to market it. *Healthcare Forum*, 3(2), 29–32.
- Creelman, J., & Makhijani, N. (2005). *Mastering business in Asia: Succeeding with the balanced scorecard*. Singapore: John Willey & Sons.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992, July). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55–68.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994, January). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125–131.
- Cronross, C. (1983). *Strategic management and marketing in service sector*. Cambridge, MA: Marketing Sciences Institute.
- Cronross, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Cronross, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moment of truths in service competition*. Lexington, Massachusetts: Lexington Book.
- Cui, C. C., Lewis, B. R., & Dong, X. (2004). Employee and customer perceptions of service quality: Match or mismatch? A study of Chinese retail banking. *Journal of Asia Pacific Marketing*, 3(1), 24–42.
- Cummings, T. G., & Woley, C. G. (2005). *Organization development & change*. Masson, OH: Thomson Learning.
- Cyert, R. M., & March, J. G. (1963). *A behaviour theory of the firm*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Daft, R. L. (1999). *Leadership: Theory and practice*. Orlando, FL: Dryden.
- Daft, R. L. (2001). *Organization theory and design*. Ohio: South-Western College Publishing.
- Dass, P. (2000). Relationship of firm size, initial diversification, and internationalization with strategic change. *Journal of Business Research*, 48(2), 135-146.

- Dave, U., Jick, T., & Glinow, M. V. (1993). High-impact learning: Building and diffusing learning capability. *Organizational Dynamic*, 22(2), 52-66.
- Davis, D. (2005). *The learning organization and its dimensions as key factors in firm performance* (Doctoral dissertation). Wisconsin-Milwaukee: The University of Wisconsin-Milwaukee.
- Day, R. S. (1977). Towards a process model of consumer satisfaction. In Hunt (Ed.), *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge, MA: Marketing Sciences Institute.
- Desombre, T., & Eccles, G. (1998). Improving service quality in NHS trust hospitals: Lessons from hotel sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance Bradford*, 11(1), 21-26.
- DiBella, A. J., Navis, E. C. (1998). *How organizations learn: An integrated strategy for building learning capability*. San Francisco: Jossey Bass.
- Dirani, K. M. (2006). *A model linking the learning organization and performance job satisfaction* (Research Paper). N.P.: n.p.
- Dixon, N. (1994). *The organization learning cycle: How we learn collectively*. London: McGraw-Hill.
- Drowski, P., & Jay, K. (2006). Quantitative assessment of a senge learning organization intervention. *The Learning Organization*, 13(4), 369-383.
- Easterby-Smith, M., Burgoyne, J., & Araujo, L. (1999). *Organizational learning and the learning organization*. Thousand Oaks, CA: Sage Publishing.
- Ellinger, A. D., Eliinger, A. E., Yang, B., & Howton, S. W. (2002, Spring). The relationship between the learning organization concept and firms' financial performance: An empirical assessment. *Human Resource Development Quarterly*, 13(1), 5-20.
- Evan, J., & Lindsay, W. (1999). *The management and control of quality* (4th ed.). St. Pualm, MN: West.
- Fiol, M. C., & Lyles, M. A. (1985, October). Organization learning. *Academy of Management Review*.
- Frost, F. A., & Kumar, M. (2000). INTSERVQUAL: An internal adaptation of the GAP model in a large service organization. *Journal of Services Marketing*, 14(5), 358-377.

- Garvin, D. A. (1984). What does 'Product Quality' really mean? *Sloan Management Review*, 26(1), 25-43.
- Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review*, 78-91.
- Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review on Knowledge Management*, 47 - 80.
- Gephart, M. A., & Marsick, V. J. (1996). Learning organization come alive. *Training & Development*, 50(12), 35-45.
- Geus, A. De. (1997). *The living company*. Boston: Harvard Business School Press.
- Goh, S., & Richardson, G. (1997). Benchmarking the learning capability of organization. *European Management Journal*, 24(3), 575-588.
- Goh, S. C. (1998). Toward a learning organization: The strategic building blocks. *S. A. M. Advanced Management Journal*, 63(2), 15-20.
- Gulick, L., & Urwick, L. (Eds.). (1969). *Paper on the science of administration*. New York: Augustus M. Kelly Publishers.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hardy, M., & Bryman, A. (Ed.). (2004). *Handbook of data analysis*. London: Sage.
- Haywood-Farmer, J. (1988). A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29.
- Hedberge, B. (1981). *How organization learn and unlearned: Handbook of organization design*. New York: Oxford University Press.
- Hernandez, M., & Watkins, K. E. (2003). Translation, validation and adaptation of the Spanish version of the modified dimension of the learning organization questionnaire. *HRDI*, 6(2), 187-196.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., Jr., & Schlesinger, L. A. (1997). *The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value*. New York, NY: The Free Press.
- Hill, R. (1996). A measure of the learning organization. *Industrial and Commercial Training*, 28(1), 19-25.

- Holton, E. F., & Kaiser, S. M. (2000). Assessing the learning organization. In *AHRD conference 2000, symposium 10. Assessing the learning organization, March 8-12, 2000* (pp. 3–11). NC: Raleigh–Durham.
- Hoque, Z., & James, W. (2000). Linking balanced scorecard measures to size and market factors: Impact on organization performance. *Journal of Management Accounting Research, 12*, 3.
- Hoyle, R. H. (1995). The structural equation modeling approach: Basic concepts and fundamental Issue. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structure equation modeling: Concept, issue and applications*. California: SAGE Publications.
- Imyxai, S., Kimbara, T., & Takahashi, Y. (n.d.). *Firm resources and business performance in Lao PDR*. Hiroshima: Hiroshima University.
- Johnston, R. (1995). The determinant of service quality: Satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management, 6*(5), 53–71.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1993). *LISREL 8: Structure equation modeling with the SIMPLIS command language*. Chicago: Scientific Software International.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2006). *Alignment: Using balance scorecard to create corporate synergies*. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Kaufman, K., & Tkach, S. (2007). Health care industry trend: Converting data to competitive advantage. *Trustee, 200*(60), 2-24.
- Kiedrowski, P. J. (2006). Quantitative assessment of a sense learning organization intervention. *The Learning Organization, 13*(4), 369–383.
- Kim, D. H. (1993, Fall). The link between individual and organization learning. *Sloan Management Review, 43*.
- Kontoghiorghes, C., Awbrey, S., & Feurig, P. (2005, Summer). Examining the relationship between learning organization characteristics and change adaptation, innovation and organizational performance. *Human Resource Development Quarterly, 16*(2), 185–211.
- Kunst, P., & Lemmink, J. (2000). Quality management and business performance in hospitals: A search for success parameters. *Total Quality Management, 11*(8), 1,123-1,133.

- Ladhari, R. (2008). Alternative measures of service quality: A review. *Managing Service Quality*, 18(1), 65–86.
- Lakhal, L., & Pasin, F. (2008). The direct and indirect impact of product quality on financial performance: A causal model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 10(19), 1,087-1,099.
- Leithwood, K., Leonard, L., & Sharatt, L. (1998). Conditions fostering organizational learning in schools. *Educational Administration Quarterly*, 34(2), 243-276.
- Levitt, B., & March, J. (1988). Organizational learning. *American Review of Sociology*, 14.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostach, & G. Upah (eds.), *Emerging perspective on services marketing* (pp. 99–107). Chicago: American Marketing.
- Lien, B. Y.–H. (2002). An examination of psychometric properties of Chinese version of the dimension of learning organization questionnaire (DLOQ) in Taiwanese context. In *Academy of human resource development, 2002, Conference Processings* (pp. 9–17). NC: Raleigh–Durham.
- Looy, B. Van, Gemmel, P., & Dierdonck, R. Van. (2003). *Service management: An integrated approach* (2nd ed.). England: Pearson Education.
- Luthans, F. (1998). *Organization behaviour* (8th ed.). Boston: Irwin/McGraw–Hill.
- Maister, D. H. (1984). Quality work doesn't mean quality service. *The American Lawyer*, 6-8.
- Mangold, G., & Babakus, W. E. (1991). Service quality: The front–stage vs. back–stage perspective. *The Journal of Service Marketing*, 5(4), 59–70.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the learning organization: A system approach to quantum improvement and global success*. New York: McGraw–Hill.
- Marquardt, M. J. (2002). *Building the learning organization: Mastering the 5 element for corporate learning*. New York: Davies-Black Publishing.
- Marquardt, M. J. (2002). Five elements of learning. *Executive Excellence*, 19(9), 15.
- Marquardt, M. J., & Reynolds, A. (1994). *The global learning organization*. New York: Irwin.
- Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (1994). The learning organization: An integrative vision for HRD. *Human Resource Development Quarterly*, 5(4), 353–360.

- Mastenbroek, W. F. G. (1993). *Conflict management and organization development*. Chichester: John Willey & Sons.
- McGrath, V. J. (2002). *The learning organization: implication and lessons for municipal government* (Doctoral dissertation). Wisconsin–Milwaukee: The University of Wisconsin–Milwaukee.
- Morhman, S., & Morhman, A., Jr. (1995). Organizational change and learning. In Galbraith & Lawler (Eds), *Organizing for the future: The new logic for managing complex organization* (pp. 87–109).
- Mukherjee, A., & Malhotra, N. (2006). Does role clarity explain service quality?: A study of antecedents and consequences in call centres. *International Journal of Service Industry Management*, 17(5), 444-473.
- Nafis, A. (2007, July-December). A predictive model of satisfaction of Bangladeshi patients in two selected private hospitals in Thailand. *The AU Journal of Management*, 5(2), 10–20.
- Neely, A. (Ed.). (2000). *Business performance measurement: Theory and practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nonaka, I. (1991). The knowledge–creating company. *Harvard Business Review*, 69(6), 96-104.
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts. *Advances in Service Marketing and Management*, 2, 65-85.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988, Spring). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scale for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201 - 230.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994, January). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Pedler, M., Burgoyne, J., & Boydell, T. (1991). *The learning company: A strategy for sustainable development*. Maidenhead: McGraw-Hill.
- Philip, G., & Hazlett, S. A. (1997). The measurement of service quality: A new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 260-286.
- Popper, M., & Lipshitz, R. (2000). Installing mechanisms and instilling values: The role of leaders in organizational learning. *The Learning Organization*, 7(3), 135-144.
- Redding, J. C., & Cattalanello, R. F. (1994). *Strategic readiness: The making of the learning organization*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Rhodes, J., Hung, R., Lok P., Lien, B. Y. H., & Wu, C. M. (2008). Factors influencing organizational knowledge transfer: Implication for corporate performance. *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 84-100.
- Rigby, D., & Bilodeau, B. (2005). The bain 2005 management tool survey. *Strategy & Leadership*, 33(4), 4-12.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Management* (8th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Roberts, C., & Thomson, S. (2008). *Quality and the learning organization: What's missing?*. *Study Meeting on Learning Organizations, Bali, Indonesia* (pp. 1-6).
- Rodd, W., & Gale, M. (2009). *Power of 2*. New York: Gallop Press.
- Ross, R., Smith, B., Roberts, C., & Kleiner, B. (1994). Core concept about learning organization. In Seng P. M., Kleinier A., Robert C., Ross R.O., & Smith B. J., *The fifth discipline fieldbook: Strategies and tools for building a learning organization* (p. 49). London: Nicholas Breasley Publishing.
- Rowley, S. D. (2006). The journey of a teaching hospital to become a learning organization. *Australian Health Review*, 30(2), 237.
- Schein, E. H. (1993). How can organizations learn faster? The challenge of entering the green room. *Sloan Management Review*, 34(2), 85-92.

- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday Currency.
- Senge, P. M. (1994). *The fifth discipline fieldbook*. New York: Doubleday.
- Senge, P. M. (2006). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday Currency.
- Seth, N., & Deshmukh, S. G. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913–944.
- Shemwell, D. J., & Yavas, U. (1999). Measuring service quality in hospitals: Scale development and managerial implication. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(3), 65–75.
- Sirikit, A. (2002). *Service quality, customer behavioral intentions, and customer retention of telecommunication service in Thailand* (Doctoral dissertation). Nova Southeastern: Nova Southeastern University.
- Sivabrovnvatana, N. (2005). Effect of service quality on customer satisfaction. In *AFBE Conference (2005, December), Faculty of Management Science, Ubon Rajathanee, Thailand*.
- Sivabrovnvatana, N. (2005). *Technology usage, quality management systems and service quality: A study of Thai hospitals* (Doctoral dissertation). Pathumthani: Asian Institute of Technology.
- Slater, S. F., & Narver, J. C. (1995, July). Market orientation and the learning organization. *Journal of Marketing*.
- Smith, P. H. (2000). *Handbook of structure equation modeling*. Elsterwick: School Research, Evaluation and Measurement Service.
- Somerville, M., & Imbriotis, A. M. (2004). Apply the learning organization concept in a resource squeezed service organization. *Journal of Workplace Learning*, 6(4), 237–248.
- Song, J. H. (2008). *The integrative determinants of organizational performance improvement: The impacts of dimensions of learning organization and dynamic knowledge creation* (Doctoral dissertation). Pennsylvania: The Pennsylvania State University.

- Sower, V., Duffy, J., Kilbourne, W., Kohers, G., & Jones, P. (2001). The dimensions of service quality for hospitals: Development and use of KQCAH scale. *Health Care Management Review, 26*(2), 47–59.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of retailing, 7*(22), 201 - 214.
- Stata, R. (1988). Organization learning—the key to management innovation. *Sloan Management Review, 30*(3), 63-74.
- Sudharatna, Y. (2004). *Toward a stage model of learning organization development* (Doctoral dissertation). Adelaide: The University of Adelaide.
- Sujitparapitaya, S. (2000). *An empirical study of the effects of organizational structure on the implementation of data warehouse topologies* (Doctoral dissertation). Memphis: The University of Memphis.
- Sun, P. Y. T. (2006). *A method for assessing and developing features of the learning organization* (Doctoral dissertation). Waikato: The University of Waikato.
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership in Health Services, 19*(2), i-x.
- Terziovski, S. (2000). The effect of company size on the relationship between TQM strategy and organisational performance. *The TQM Magazine, 12*(2), 144.
- The Gallop Organization. (2003). *The impact of facility size on patient royalty*. Retrieve January 14, 2003, from <http://www.gallup.com>
- The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization. (1996). *Accreditation manual for hospitals 2*. Oakbrook Terrace, IL: The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization.
- Ullman, J. B., Bentler, P. M. (2004). In M. Hardy, & A. Bryman (Eds.), *Handbook of data analysis*. London: SAGE Publications.
- Vassaou, L. (2001). The learning organization in health–care services: Theory and practice. *Journal of European Industrial Training, 25*(6-7), 354–365.
- Walker, L. B., & Cheung, Y. P. (1988, November). IT to support service quality excellence in the Australia banking industry. *Managing Service Quality, 8*, 350–358.

- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1992). Building the learning organization: A new role for human resource developers. *Studies in Continuing Education*, 4, 2.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1993). *Sculping the learning organization: Lesson from the art and science of systemic change*. New York: Jossey-Based.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1997). *Dimensions of the learning organization questionnaire* (Survey). Warwick, RI: Partner for the Learning Organization.
- Wick, C. W., & Leon, I. S. (1993). *The learning edge: How smart managers and smart companies stay ahead*. Willington Delaware: McGraw-Hill.
- Yang, B., Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (2004, Spring). The construct of the learning organization: Dimensions, measurement, and validation. *Human Resource Development Quarterly*, 15(1), 31–55.
- Yeo, R. (2002). From individual to team learning: Proactical perspective of the learning organization. *Team Performance Management: An International Journal*, 8(7-8), 157–170.
- Yeo, R. (2003). Linking organizational learning to the organizational performance and success: Singapore case studies. *Leadership and Organization Development Journal*, 24(1-2), 70–83.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Service marketing*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993, Winter). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996, April). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.
- Zhang, D., Zhang, Z., & Yang, B. (2004). Learning organization in main land China: Empirical research on its application to Chinese state – owned enterprises. *International Journal of Training and Development*, 8(4), 258 – 373.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	วสิษฐ์ พรหมบุตร
ประวัติการศึกษา	-ปริญญาตรี เทคโนโลยีการเกษตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีภูมิทัศน์ (เหรียญเงิน) สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้, 2534. -ปริญญาโท สาขาการวางแผนภาคและการวางผังเมืองมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538
ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน	กรรมการผู้จัดการ และที่ปรึกษา บริษัท เดชฤทธิ์ จำกัด
ประสบการณ์	-นักวิจัยแห่งชาติ สาขาสังคมศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม -ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาแผนธุรกิจของผู้ประกอบการ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
วิทยานิพนธ์ / ปัญหาพิเศษ	-วสิษฐ์ พรหมบุตร. การศึกษาองค์ประกอบทางกายภาพของชุมชนเพื่อเสริมสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของ เมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์การวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2538. -วสิษฐ์ พรหมบุตร. การออกแบบภูมิทัศน์โครงการแม่เตงการ์เด็นโฮม อ. แม่แตง จ. เชียงใหม่. ปัญหาพิเศษ ปริญญาเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีภูมิทัศน์ คณะผลิตกรรมการเกษตร สถาบันเทคโนโลยี การเกษตรแม่โจ้ เชียงใหม่, 2534.
ผลงานหนังสือ	วสิษฐ์ พรหมบุตร สุธี ปิงสุทธิวงศ์ และเจริญสิน เลิศมหกิจ. สร้างดัชนีชี้วัดอย่างไรให้สำเร็จ : KPIs Principle to Practice . สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2549. วสิษฐ์ พรหมบุตร และเจริญสิน เลิศมหกิจ. วิธีสร้างดัชนีชี้วัดระดับบุคคลที่ได้ผลจริง : Individual KPIs Principle to Practice . สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553.