

**การใช้สุนทรียสาธกเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา บุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์**
**APPLYING APPRECIATIVE INQUIRY TO CREATE POSITIVE EXPERIENCE OF
WORK A CASE STUDY OF EMPLOYEES IN PHARMACY DIVISION,
SRINAGARIND HOSPITAL**

สุรัตดา สายสิงห์¹
ประเสริฐ ดำรงชัย²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ แล้วนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันและนำไปใช้วางแผนจัดทำโครงการพัฒนางาน โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ทฤษฎีสุนทรียสาธก ทฤษฎี SOAR จากผลการสัมภาษณ์ ทำให้ค้นพบปัจจัยจุดร่วมที่เป็นสิ่งที่ประทับใจในที่ทำงาน ได้แก่ 1) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 2) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง และมีความเป็นที่เป็นน่อง 3) การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น 4) การทำงานร่วมกันเป็นทีม และปัจจัยจุดร่วมข้อเสนอแนะในการพัฒนางานเภสัชกรรม ได้แก่ 1) การจัดการความรู้ มีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา ความรู้ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ 2) เพิ่มอัตรากำลัง และ 3) ลดระยะเวลาารคอยของกรรรับยา หลังจากนั้นนำปัจจัยจุดร่วมและปัจจัยจุดโดดเด่นมาเชื่อมโยงกับทฤษฎี SOAR ทำให้ได้แนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน คือ 1) ครอบครัวเดียวกัน 2) บอกเล่าเก้าสิบ 3) ก้าวทันอาเซียน 4) ดาวเด่นประจำเดือน 5) พัฒนางองค์ความรู้ และ 6) Cool เอาท์ติ้ง หลังดำเนินโครงการแล้วคาดว่าบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เกิดประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: สุนทรียสาธก ประสบการณ์เชิงบวก งานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

Abstract

The objective of this study was to find the positive experience in practice of employees in pharmacy division at Srinagarind hospital by interviewed 60 people, and used positive experience to create define common practices for employees and use to plan project for develop organization. Appreciative Inquiry theory and SOAR theory were analyzed. The results showed the convergences of positive experience. First, the impression of work were 1) head and colleagues helped each other work as well, 2) head and colleagues were friendly, 3) recognition, and 4) teamwork. Second, 1) knowledge management, 2) increase employees, 3) decreased waiting time of queue. Next, the convergences and divergences combined with SOAR analysis to created positive experience of work. Finally, guidelines for creating positive experiences of work were as follows; 1) Big family, 2) Apprise information, 3) English language for Asean community, 4) The star, 5) Knowledge management, and 6) Cool outing. These project were implemented the employees will be positive work experience.

Keywords: Appreciative Inquiry, Positive Experience, Pharmacy Division, Srinagarind Hospital

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000 E-mail: suradsa@kku.ac.th

² รองศาสตราจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร รวมทั้งเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด[1] เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้จัดหา และใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ รวมทั้งการให้บริการลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน มีความทุ่มเท และมีความรักในงานที่ทำ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษา และพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อย่างไรก็ตามแม้ทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตขององค์กรได้ แต่ในขณะเดียวกันทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กรก็ประสบกับปัญหาเกิดขึ้นหลายลักษณะ ไม่ว่าจะเป็นทั้งในลักษณะที่เกิดจากระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร และงานที่ทำ การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นหลายองค์กรจึงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง [2]

การเรื่องเล่าที่ดีขององค์กรเป็นอีกหนึ่งวิธีในการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานของบุคลากรได้และเป็นหัวใจของการสร้างพลังขับเคลื่อนที่ให้ชีวิตกับองค์กร การเรื่องเล่าที่ดีเป็นหนึ่งในกระบวนการสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) [3] ซึ่งเป็นวิธีคิดใหม่ในการจัดการองค์กรด้วยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรโดยเน้นการสร้างมุมมองด้านบวกต่องานและการเรียนรู้จากประสบการณ์ด้านบวกขององค์กร ด้วยการสร้างความรู้สึกที่ดี การเห็นคุณค่าความดีงามที่มีอยู่ในองค์กรและการสร้างสรรค์ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร และลูกค้าที่มาใช้บริการ เรื่องเล่าในกระบวนการสุนทรียสาธกเริ่มต้นจากให้คนเล่าคิดว่าจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมามีประสบการณ์ การทำงานใดที่ดีที่สุด ประทับใจที่สุดในชีวิตการทำงาน และเขาอยากจะทำเรื่องราวให้สมาชิกคนอื่นในองค์กรได้เรียนรู้ อาจจะเป็นเรื่องของเพื่อนร่วมงาน เรื่องของตัวเองหรือเรื่องราวชีวิตขององค์กรในแง่มุมใดก็ได้ เมื่อนำเรื่องราวมานบอกเล่าแลกเปลี่ยนให้สมาชิกคนอื่นในกลุ่มฟัง เรื่องเล่าจะไม่ได้เป็นเรื่องส่วนตัวอีกต่อไป แต่จะกลายเป็นเรื่องราวของชีวิตองค์กรที่ไหลเวียนอยู่ในชีวิตการทำงานประจำวันที่บุคลากรในองค์กรไม่เคยสนใจหรือให้ความสำคัญ เรื่องราวชีวิตองค์กรเหล่านี้จะสะท้อนเรื่องราวดีๆ และศักยภาพองค์กร แง่มุมดีๆ ในองค์กร และชีวิตการทำงานที่เขาชื่นชมและเห็นคุณค่า ซึ่งตรงจุดนี้เองที่เป็นศักยภาพขององค์กรที่ควรจะได้รับการพัฒนา และเป็นทิศทางการพัฒนาขององค์กรในอนาคต [4]

งานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับ 1) จัดซื้อ จัดหา ยา / เวชภัณฑ์ที่มีค่าใช้จ่ายที่มีคุณภาพให้ถูกต้องตามระเบียบพัสดุ จัดเก็บยาให้มีประสิทธิภาพตามหลักวิชาการ 2) ผลิตยาให้แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งโรงพยาบาล 3) บริการจ่ายยา / เวชภัณฑ์ที่มีค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งให้ความรู้และคำแนะนำด้านการใช้ยา 4) เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานและดูงานของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ สถาบันต่างๆ 5) ให้ความรู้ทางวิชาการแก่บุคลากรในกลุ่มงานเภสัชกรรม และ 6) งานเภสัชกรรมชุมชน [5] เนื่องจากเป็นงานที่ต้องให้บริการเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพของผู้รับบริการซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง ปริมาณงานมาก และมีโอกาสเกิดปัญหาต่างๆ ได้ง่าย ประกอบกับการดูแลรักษาผู้ป่วยนั้นต้องใช้องค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ส่งผลให้บุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์เกิดความเครียด และไม่มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรขาดความทุ่มเทในการทำงาน ทำให้งานที่รับผิดชอบออกมาไม่ดี การให้บริการผู้ป่วยไม่ได้คุณภาพ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งบุคลากรมีการลาออก

จากงาน

จากการศึกษาของ ลูติร์ตัน อัสวานเพียรติ [6] พบว่า ความคิดเชิงบวกส่งผลความเครียดในการทำงานของบุคลากรลดลง จากผลการศึกษาของปิยะวัฒน์ วิริยะสุนทรภาพร [7] พบว่า ความคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน และจากการศึกษาของโยชิตา สมเจริญ[8] พบว่า การคิดเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทำให้บริการที่ดีของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้นงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จึงต้องการสร้างมุมมองด้านบวกต่องานและการเรียนรู้จากประสบการณ์ด้านบวกขององค์กร ด้วยการสร้างความรู้สึกที่ดี การเห็นคุณค่าความดีที่มีอยู่ในองค์กรและการสร้างสรรค์ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งหวังเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร ดังนั้นการศึกษานี้มุ่งหวังการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน เพื่อนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบมาสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์
2. เพื่อนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันและนำไปใช้วางแผนจัดทำโครงการพัฒนางานของงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

วิธีดำเนินงาน

1. การค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุดและความประทับใจในการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 ราย ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาตามขั้นตอนที่ 1 การค้นหา (Discovery) ของวงจร 4D [3] เพื่อค้นหาปัจจัยของประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ด้วยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ 7 คำถาม คือ

1. ตั้งแต่ทำงานมาเราภาคภูมิใจตรงไหนที่สุด
2. ที่ทำงานของเราประทับใจตรงไหนที่สุด
3. ความประทับใจในโรงพยาบาลศรีนครินทร์
4. ที่ไหนเป็นแบบอย่างที่เราได้ศึกษาเพิ่มเติม
5. เวลาทำงานให้มีความสำคัญกับอะไรมากที่สุด
6. ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานเภสัชกรรม
7. อยากให้โรงพยาบาลศรีนครินทร์ปรับปรุงอะไรบ้าง

เมื่อทำการสัมภาษณ์แล้วนำข้อมูลเชิงบวกที่ได้มาหาปัจจัยจุดร่วม และปัจจัยจุดโดดเด่น เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบกลยุทธ์หรือโครงการในการพัฒนาต่อไป

1. กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Conversation) คือ ปัจจัยที่มีความถี่มาก เมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมากแล้ว มีความถี่มากกว่า 10 คนขึ้นไป
2. กลุ่มปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergences) คือ ปัจจัยที่มีความถี่น้อยเมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปมาก

แล้ว มีความถี่ตั้งแต่ 10 คนลงมา

2. การนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันและนำไปใช้วางแผนจัดทำโครงการพัฒนางานของงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

การนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบมาสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันและนำไปใช้วางแผนจัดทำโครงการพัฒนางานเป็นการนำผลการศึกษาข้อมูลที่เป็นประสบการณ์เชิงบวก หรือสิ่งที่ประทับใจในการปฏิบัติงาน มาวาดฝัน ออกแบบ และลงมือทำ ซึ่งเป็นการดำเนินตามขั้นตอนที่ 2- 4 ของวงจร 4D ดังนี้

ขั้นตอนที่ 2 การวาดฝัน (Dream)

เมื่อได้ค้นพบข้อมูลจากขั้นตอนค้นหาแล้วให้นำปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นที่ใช้เป็นหัวข้อในการสัมภาษณ์ถึงประสบการณ์เชิงบวก หรือสิ่งที่ประทับใจในการปฏิบัติงานไปขยายผลต่อหรือสานต่อความฝันถึงสิ่งที่เป็นไปได้ในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยใช้สิ่งที่ค้นพบ ปัจจัยร่วมและปัจจัยโดดเด่นเป็นฐานในการวาดฝันร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ (Design)

การออกแบบเป็นขั้นตอนในการทำให้สิ่งที่วาดฝันไว้เป็นจริง โดยใช้การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) ซึ่งเป็นการพิจารณาจากจุดแข็งและโอกาสที่ได้จากการวิเคราะห์เครื่องมือต่างๆ ในขั้นตอนของการค้นหาและการวาดฝัน เพื่อให้สิ่งที่วาดฝันไว้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยทำการวางแผนออกแบบโครงการขึ้นเพื่อนำที่ค้นพบมาสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ให้บรรลุตามการวาดฝัน

ขั้นตอนที่ 4 การลงมือทำ (Destiny)

การลงมือทำเป็นการนำแผนโครงการต่างๆ ที่ได้ออกแบบไว้ไปสู่การปฏิบัติในส่วนนี้ผู้ศึกษาจะนำแผนโครงการต่างๆ นำเสนอกับหัวหน้างานงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์เพื่อนำไปปฏิบัติ รวมทั้งติดตามและประมวลผลการดำเนินโครงการที่เกิดขึ้น

ผลการวิจัย

1. ผลการค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

จากผลการศึกษาประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่า ปัจจัยจุดร่วมของความภาคภูมิใจในการทำงาน ได้แก่ 1) ได้ทำงานในองค์กรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ 2) ได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เช่น คนไข้ 3) ใช้ความรู้และความสามารถที่ได้เรียนมาใช้ในการทำงาน 4) อาชีพที่มีความมั่นคง เป็นที่พึ่งของครอบครัว 5) โอกาสในการได้รับความรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น (ตารางที่ 1)

ปัจจัยจุดร่วม สิ่งที่ประทับใจในที่ทำงาน ได้แก่ 1) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว 2) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง และมีความเป็นพี่เป็นน้อง 3) การได้รับการยอมรับจากคนไข้ / บุคคลภายนอก 4) การทำงานร่วมกันเป็นทีม (ตารางที่ 2)

ปัจจัยจุดร่วมที่เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนางานเภสัชกรรม ได้แก่ 1) มีการแชร์ประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานเพื่อให้ได้สิ่งดีๆ และแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงาน 2) มีการจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเพิ่มมากขึ้น 3) เพิ่มอัตรากำลังคน เพื่อให้คนไข้ได้รับยาเร็วขึ้น 4) มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. แนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

จากประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎี SOAR (ตารางที่ 3) และจัดทำแนวทางการสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ 6 แนวทาง คือ 1) ครอบครัวยุติกัน 2) บอกล่าเก่าสืบ 3) ก้าวทันอาเซียน 4) ดาวเด่นประจำเดือน 5) พัฒนาการความรู้ และ 6) คูลเอาต์ติ้ง ซึ่งแนวทางทั้งหมดได้มีการพัฒนาเป็นโครงการและกิจกรรม และจะเสนอในแผนพัฒนางานประจำปีงบประมาณ 2559 ต่อไป

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการใช้สุนทรียศาสตร์เพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ แล้วนำประสบการณ์เชิงบวกที่ค้นพบมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันและนำไปใช้วางแผนจัดทำโครงการพัฒนางาน โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน แล้วนำผลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์หาปัจจัยร่วมและปัจจัยโดดเด่น โดยเชื่อมโยงกับทฤษฎี SOAR จากผลการศึกษาได้แนวทางในการสร้างประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน คือ 1) ครอบครัวยุติกัน 2) บอกล่าเก่าสืบ 3) ก้าวทันอาเซียน 4) ดาวเด่นประจำเดือน 5) พัฒนาการความรู้ และ 6) คูลเอาต์ติ้ง

จากการสัมภาษณ์บุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบสิ่งที่ค้นพบมากมายที่ทำให้บุคลากรเกิดประสบการณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งความคิดเห็นบางข้อไม่สามารถกระทำได้ในระดับหน่วยงาน ต้องมีการนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลศรีนครินทร์ หรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อพิจารณา จึงได้นำสิ่งที่ค้นพบเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง และสามารถทำงานได้ดี ผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับดีขึ้นไป ควรได้รับการบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
2. การเพิ่มสวัสดิการต่างๆ สำหรับลูกจ้างชั่วคราว เช่น สิทธิค่าเล่าเรียนบุตร สิทธิการรักษาพยาบาลของครอบครัว และการเพิ่มค่าตอบแทนประจำปี
3. การจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่มเติมหรือสร้างอาคารจอดรถ
4. การขยายพื้นที่ หรือปรับปรุงพื้นที่ให้บริการงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา และบุคลากรงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการศึกษาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาการศึกษานี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] พิชาติ เทพวรรณ.(2557).การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [2] ประเวศน์ มหารัตน์สกุล.(2556).องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] Cooperrider, D.L., Whitney, D.K., & Stavros, J.M. (2003). **Appreciative Inquiry Handbook**. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- [4] ขนิษฐา เมฆอรุณกมล.(2556).องค์การอัจฉริยะ 17: แบ่งปันความสำเร็จเล็กๆ ช้ามองค์กร. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2558, จาก<https://www.gotoknow.org/posts/264402>
- [5] งานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์. (2558). **หน่วยงานเภสัชกรรม**.ค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2558, จาก <https://www.md.kku.ac.th/pharmacy/>
- [6] รุติรัตน์ อัครวนพิเกียรติ. (2548).ลักษณะส่วนบุคคล และความคิดเชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [7] ปิยะวัฒน์ วิริยะสุนทรภาพร. (2555).ความคิดเชิงบวกที่พยากรณ์ความสุขในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [8] โยษิตา สมเจริญ. (2557).การคิดเชิงบวกและค่านิยมในการทำงานที่พยากรณ์พฤติกรรมบริการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ตารางที่ 1 ปัจจัยจุดร่วม และปัจจัยจุดโดดเด่น ของความภาคภูมิใจในการทำงาน

สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่ (คน)
ได้ทำงานในองค์กรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ	30
ได้ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เช่น คนไข้	25
ใช้ความรู้และความสามารถที่ได้เรียนมาใช้ในการทำงาน	19
อาชีพที่มีความมั่นคง เป็นที่พึ่งของครอบครัว	16
โอกาสในการได้รับความรู้และพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น	13
ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป / คนไข้	8
ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้า	6
เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าที่ดี	5
เป็นวิทยากรบรรยายการใช้ยาให้กับรุ่นน้อง นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ และการประชุมวิชาการ	5
การทำงานร่วมกันเป็นทีม	1

ตารางที่ 2 ปัจจัยจุดร่วม และปัจจัยจุดโดดเด่นของสิ่งที่ประทับใจในที่ทำงาน

สิ่งที่ค้นพบ	ความถี่ (คน)
หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว	36
หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง และมีความเป็นพี่เป็นน้อง	20
การได้รับการยอมรับจากคนไข้ / บุคคลภายนอก	13
การทำงานร่วมกันเป็นทีม	11
หัวหน้างานดูแลเอาใจใส่และสอนงานลูกน้องเป็นอย่างดี	7
สถานที่มีความสะอาดเป็นระบบระเบียบ	5
ได้รับความไว้วางใจให้สอนงานเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ เภสัชกรฝึกงาน และนักศึกษาฝึกงาน	4
การสัมมนาออกสถานที่	4
ได้รับโอกาสในการเรียนรู้ ศึกษาต่อ เข้าร่วมอบรม และประชุมวิชาการต่างๆ	4
การมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	2
อาจารย์หมอดูแลญาติที่ป่วยเป็นอย่างดี จนหายจากอาการเจ็บป่วย	1
หัวหน้าไว้วางใจรับผิดชอบงานที่ใช้ความสามารถมากขึ้น	1
เภสัชกรและเจ้าหน้าที่เก่งมีความรู้ ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญ	1
การทำงานมีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า	1
สิทธิและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ	1

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)		
Strategic Inquiry ข้อมูลเชิงกลยุทธ์จาก การสัมภาษณ์	Strengths จุดแข็ง <ol style="list-style-type: none"> องค์กรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ ความมั่นคงในการทำงาน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ที่ให้แก่บุคลากร วัฒนธรรมองค์กรที่ดี 	Opportunity โอกาส <ol style="list-style-type: none"> เป็นองค์กรที่บุคคลต้องการเข้ามาทำงาน ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงาน
Appreciative Intent คุณค่าที่ได้รับ	Aspirations สิ่งที่เราต้องการจะเป็น <ol style="list-style-type: none"> การจัด KM แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มอัตรากำลัง ลดระยะเวลารอคอยของการรับยา กิจกรรมสร้างความผูกพันกับองค์กร 	Results ผลลัพธ์ <ol style="list-style-type: none"> บุคลากรมีประสบการณ์เชิงบวกและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความรักความผูกพันกับองค์กร