



การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



The Development of Management Administration to Resolve the Human Resource
Problems of the HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn Medical Center,
Faculty of Medicine, Srinakharinwirot University

ประธานกรรมการที่ปรึกษา รศ.ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ พลเอกศิริจันทร์ ชูปลำ

ประเภทงานวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

ผู้วิจัย... นายอานาจ พลอยพลาย amnart.wirmpa6@hotmail.com

ความเป็นมาของปัญหาการวิจัย

ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานด้านสุขภาพอนามัยของรัฐ ได้เปิดให้บริการรักษาพยาบาลประชาชนทั่วไป รวมทั้งจัดการเรียนการสอนสำหรับนิสิตแพทย์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา อย่างไรก็ตาม เท่าที่ผ่านมา ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ เช่น ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ไม่มีความชัดเจนของพันธกิจในการจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างชัดเจน (2) ปัญหาด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ เช่น บุคลากรบางส่วนของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ไม่ได้นำยุทธศาสตร์ของการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง (3) ปัญหาด้านการกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ เช่น ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ไม่มีการกำหนดรูปแบบของการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างชัดเจนและปฏิบัติได้จริง (4) ปัญหาด้านการเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการความรู้ เช่น ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ไม่มีการกำหนดการติดตามประเมินผลกระบวนการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบที่สอดคล้องกันทุกขั้นตอน และ (5) ปัญหาด้านการประเมินผล เช่น ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ไม่มีการประเมินผลกระบวนการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ได้มาตรฐานชัดเจน เหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความจำเป็น ความสำคัญและความจำเป็น ตลอดจนด้วยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ หมวดกัมพูชาได้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานดังกล่าวนี้ด้วย จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา โดยนำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ ที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยคาดหวังว่า ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ และในทางปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประมวลผลสำเร็จ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือบุคลากรของหน่วยงานศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ นำมาใช้ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน
2. ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดและเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการบริหารจัดการของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน
3. การบริหารจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน (Knowledge Management หรือ KM) บางครั้งอาจเรียกว่าการจัดการความรู้ หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานแนวทางหนึ่งซึ่งผู้ศึกษานำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดในการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ กรอบแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision Establishment) (2) การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy Establishment) (3) การกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ (Establishment of Knowledge Management Form) (4) การเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการความรู้ (Approaching of Knowledge Management Process) และ (5) การประเมินผล (Evaluation)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของรัฐที่เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยพระประจักษ์ และพนักงานประจำหน่วยงานของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ รวม 1,268 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 1,268 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามมีลักษณะแบบคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด

สรุปผลและอภิปรายผล

1. สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ขั้นตอน ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ มีการกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ของการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างชัดเจน และประกาศให้ทราบและเข้าใจทั่วทั้งหน่วยงาน แต่ก็ไม่มีความชัดเจนของการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างชัดเจน เช่น การไม่ได้กำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ของบุคลากรอย่าง เป็นระบบ
2. สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการความรู้ 5 ขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ขั้นตอน ผู้ศึกษาเห็นว่า ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ของการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างชัดเจน และต่อเนื่อง
3. สรุปผลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ประมวลผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถาม ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ได้ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มากขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคบางประการ เช่น การไม่ได้กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับความร่วมมือสนับสนุนจากทุกฝ่าย หรือเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม อย่างกว้างขวาง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารจัดการความรู้ของบุคลากรเป็นระบบ รวมทั้งให้เหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัฒนธรรมของหน่วยงาน โดยมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการบริหารจัดการด้วย
2. ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ควรมุ่งเน้นการบริหารจัดการเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยมีการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารจัดการความรู้ของบุคลากรอย่างเป็นระบบ อีกทั้งควรตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง จึงจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-3 ปี
3. ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ควรกำหนดความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่างๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนการปฏิบัติงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคลที่เชื่อมโยงกัน ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-3 ปี
4. ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ควรกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบหน้าที่ในการวางแผนการพัฒนาการบริหารจัดการความรู้ของบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ ระยะเวลา และขั้นตอนในการดำเนินการบริหารจัดการความรู้ของบุคลากรอย่างเป็นระบบและชัดเจน รวมทั้งมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ ทั้งนี้ ภายในเวลา 1-3 ปี



นางงวิชาวบริหารรัฐกิจ สาขาวิชบริหารการจัการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีที่สำเร็จการศึกษา 2553

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration
School of Management Sciences Sukhothai Thammathiraj Open University 2010

