

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในศตวรรษที่ 21 ประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก ได้เริ่มเข้าสู่กระแสใหม่ของการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า สังคมความรู้ (knowledge society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-based economy) ที่ใช้ความรู้และนวัตกรรม เป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาและการผลิตมากกว่าเงินทุนและแรงงาน หลายหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลและของเอกชนต่างก็หันมาเตรียมองค์กรของตนให้มีความพร้อมเพื่อที่จะสามารถเข้าสู่การแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในศักราชใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานเหล่านั้น ต่างมุ่งเน้นให้มีการปรับเปลี่ยนองค์กรโดยหวังผลในการเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในทุกด้าน องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548, หน้า 11-12) ทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบ พ.ศ. 2550-2554 ในด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะ ทักษะของกำลังแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการพร้อมก้าวสู่โลกของการทำงานและการแข่งขันอย่างมีคุณภาพ สร้างและพัฒนาคนที่เป็นเลิศโดยเฉพาะในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและองค์ความรู้ ส่งเสริมให้คนไทยเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549)

การสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) นั้น ประกอบด้วยทักษะการเรียนรู้ 5 ประการ ตามแนวคิดของ Peter Senge (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2547, หน้า 51) ได้แก่ การคิดอย่างเป็นระบบ (system thinking) บุคคลใฝ่เรียนรู้ (personal mastery) มีแบบฉบับความคิด (mental model) สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน

(building share vision) และมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (team learning) ในแนวคิดของ มาร์ควอดด์ (2549, หน้า 51) การเรียนรู้เป็นระบบย่อยหลักขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะเกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มหรือทีม และระดับองค์กร โดยมีทักษะสำคัญ เช่น การคิดอย่างเป็นระบบ บุคคลใฝ่เรียนรู้ มีแบบฉบับความคิด การเรียนรู้แบบชี้นำ-ตนเอง และการเสวนา ในระดับองค์กร การเรียนรู้เป็นทีมนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทีมงานต้องช่วยองค์กรในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การเรียนรู้ของทีมจึงเน้นที่ กระบวนการในการพัฒนาความสามารถของกลุ่มและการเรียนรู้แบบบริหารตนเอง สร้างความรู้โดยการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่ซับซ้อน ดำเนินการในแบบใหม่ มีการแก้ไขปัญหาลักษณะองค์กรรวม เรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ทดลองวิธีการ ใหม่ และถ่ายโอนความรู้ระหว่างทีมทั่วทั้งองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและนำมาปฏิบัติทำให้ทักษะใหม่ส่งผ่านไปยังบุคลากรใน องค์กร เกิดบรรยากาศและมาตรฐานการเรียนรู้ร่วมกันทั้งองค์กร (มาร์ควอดด์, 2549, หน้า 77-79)

ทรัพยากรมนุษย์ เป็น “หัวใจ” ของการทำงานในองค์กรสมัยใหม่ เนื่องจากเป็น ปัจจัยทางการบริหารและเป็นผู้ใช้ปัจจัยบริหารอื่น ทำให้ปัจจัยบริหารอื่นมีคุณค่ามากขึ้น แนวคิดพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีสมรรถนะทั้ง ในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ตลอดจนพฤติกรรมการทำงานสนับสนุน เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแข่งขัน ยืนหยัด และปรับตัวอยู่ได้ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง สมรรถนะของบุคลากรมี ความสัมพันธ์อย่างสูงกับการกำหนดกลยุทธ์การวางแผนธุรกิจ หากองค์กรมีระบบและ วิธีการในการพัฒนาบนพื้นฐานของสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะมีบุคลากร ที่มีสมรรถนะที่พร้อมจะปฏิบัติงานกับองค์กร สามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้สภาวะแวดล้อม ที่มีการเปลี่ยนแปลง และได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (กิริติ ยศยิ่งยง, 2550, หน้า 75)

จากการศึกษาของ Brooks (2006, pp. 213-235) เรื่อง *อำนาจและการสร้างความรู้ : การส่งเสริมการเรียนรู้เป็นทีมในการทำงานขององค์กร* ศึกษาความสามารถในการเรียนรู้ เมื่อทำงานเป็นทีม พบว่า สภาพการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้นในองค์กร ความสามารถ ของบุคคลไม่สามารถคิดและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือทำได้ค่อนข้างยาก

แต่ข้อมูลความรู้ และศักยภาพของบุคคลทำให้ทีมมีความสามารถ และถูกนำมาใช้ในการเรียนรู้งานขององค์กร เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาระบบการทำงาน และการวางแผนกลยุทธ์ โครงสร้างขององค์กรที่บุคลากรไม่สามารถมีอำนาจในการตัดสินใจ มีผลต่อการเรียนรู้งาน และอำนาจในการตัดสินใจของบุคลากรในทีมที่ต่างกันมีผลต่อการเรียนรู้เป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมและค่านิยมของทีมที่แตกต่างกันของประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้การศึกษาของ Zellmer-Bruhn and Gibson (2006, pp. 501-508) พบว่า โครงสร้างขององค์กรมีผลต่อการเรียนรู้เป็นทีม ในด้านความรับผิดชอบ การจัดการความรู้ การเพิ่มผลการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunderson and Sutcliffe (2003, pp. 552-560) ที่พบว่า การเรียนรู้เป็นทีมที่เหมาะสมและมีการจัดการทีมที่ดีจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

บริษัทสมิติเวช จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ประกอบธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชนชั้นนำของประเทศไทย ได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โรงพยาบาลมีประวัติโดดเด่นด้านงานบริการและเทคโนโลยีในการรักษาที่ทันสมัย ในพ.ศ. 2542 เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยที่ผ่านการรับรองเป็น “โรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่-ลูก” จากองค์การอนามัยโลก (WHO) และองค์การยูนิเซฟ (UNICEF) นอกจากนี้ยังมีความสำเร็จอื่น ๆ เช่น รางวัลผู้ประกอบการดีเด่นด้านธุรกิจบริการ สาขาโรงพยาบาล (prime minister award 2004) และใบประกาศรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation--HA) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ความสำเร็จดังกล่าว เป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีบุคลากรหลากหลายอาชีพเรียกว่า ทีมสหสาขาวิชาชีพ ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ เจ้าหน้าที่เทคนิคต่าง ๆ รวมถึงบุคลากรอื่นที่ทำหน้าที่ประสานข้อมูลและพัฒนาคุณภาพ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรของสมิติเวชประสบความสำเร็จในการดำเนินการ นั่นคือ บุคลากร เพราะการให้บริการด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการส่งต่อข้อมูลที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการรักษาโรค ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วเพื่อผลที่ดีที่สุดในการรักษา และทันเวลา บุคลากรในองค์กรทุกหน่วยงานจำเป็นต้องร่วมมือกันเพื่อให้

เกิดผลลัพธ์ดังกล่าว เพราะเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในองค์กรที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ที่เป็นสมาชิกขององค์กร โดยสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องการสร้างให้เกิดขึ้นกับบุคลากรคือ ต้องสามารถยืดหยุ่นได้มากขึ้น และต้องมีทักษะการทำงานที่หลากหลาย สอดคล้องกับแนวคิดของ นิสดาร์ก เวชยานนท์ (2549, หน้า 49) ที่ว่า ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน พนักงานที่สามารถเรียนรู้ได้เร็ว ปรับตัวได้ไวต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการสื่อสาร และมีมนุษยสัมพันธ์ มีความจำเป็นมากขึ้น คุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า สมรรถนะ หรือ Competency มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร ทำให้องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะทำวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียนรู้เป็นทีมกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขา สุขุมวิท

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการเรียนรู้เป็นทีมของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขา สุขุมวิท
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขา สุขุมวิท
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียนรู้เป็นทีมกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขา สุขุมวิท
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมและการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขา สุขุมวิท

สมมติฐานของการวิจัย

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาสรุปได้ว่า ผลการเรียนรู้เป็นทีมที่ประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ มีส่วนเกี่ยวข้องหรือส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เช่น ผลการวิจัยของ Zellmer-Bruhn and Gibson (2006, pp. 501-508) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความแตกต่างของ โครงสร้างองค์กร: ความสำคัญต่อการเรียนรู้เป็นทีม และผลการปฏิบัติงาน และพบว่า การเรียนรู้เป็นทีมช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bunderson and Sutcliffe (2003, pp. 552-560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการเรียนรู้เป็นทีมและผลลัพธ์ทางธุรกิจ และพบว่า การเรียนรู้เป็นทีมที่เหมาะสมและมีการจัดการทีมที่ดีจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน รวมถึงงานวิจัยของ เนตรดาว มัชฌิมา (2549) ที่พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้ ผลการเรียนรู้เป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำภายใน โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ปี พ.ศ. 2553 ที่แบ่งตามแผนกที่ปฏิบัติงานทั้งหมด 5 กลุ่มงาน จำนวน 842 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (พิสนุ พงศ์ศรี, 2551, หน้า 112) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified sampling) อย่างมีสัดส่วน ตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา คือ

3.1 ผลการเรียนรู้เป็นทีม ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความคิดสร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์

3.2 การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังต่อไปนี้

1. ผลการเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง การเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร โรงพยาบาล สมิติเวช สาขาสุขุมวิท ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ประสบการณ์ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กร ต้องการ ตามแนวคิดของ Mohrman และคณะ ซึ่งผลของการเรียนรู้เป็นทีมก่อให้เกิด ความคิดสร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งประเมินตาม ความคิดเห็นของบุคลากรแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อย ที่สุด ดังต่อไปนี้

1.1 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การที่บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขา สุขุมวิท ร่วมกันสร้างความคิดใหม่ โดยร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ หาแนวทาง วิธีการ หรือนวัตกรรมใหม่ และนำไปปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

1.2 ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขา สุขุมวิท สามารถปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

1.3 การสื่อสาร หมายถึง การที่บุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท แสดงพฤติกรรมเพื่อสื่อสารและทำความเข้าใจ ก่อให้เกิดการยอมรับ ความผูกพัน

เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

- 1.4 มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท แสดงพฤติกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีความไว้วางใจกัน ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

2. การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และ ทักษะ ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ตามแผนพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งประเมินตามความคิดเห็นของบุคลากรแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้

2.1 ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมการแสวงหาความรู้ มีความเข้าใจ สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่า นโยบายขององค์กร ทั้งจากแผนพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาความรู้ของตนให้สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

2.2 ทักษะ หมายถึง พฤติกรรมความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาทักษะตามแผนพัฒนาบุคลากรและจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

2.3 ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ค่านิยม ความเชื่อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำภายใน โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท หมายถึง พนักงานที่ทำงานประจำอยู่ใน โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ในปัจจุบัน ในแผนกต่าง ๆ ตามกลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

3.1 กลุ่มงาน 1 (medical service 1) ได้แก่ สถาบันสุขภาพพิวพรรณ แผนก ผิวหนัง แผนกทันตกรรม แผนกจักษุ แผนกจิตเวช แผนกหู คอ จมูก ศูนย์สุขภาพสตรี ศูนย์เลสิก สถาบันเด็ก ห้องคลอด แผนกทารกแรกเกิด หอผู้ป่วย 4A และหอผู้ป่วย 3R

3.2 กลุ่มงาน 2 (medical service 2) ได้แก่ แผนกโรคกระดูกและข้อ แผนก ศัลยกรรม แผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน แผนกห้องผ่าตัด แผนกพักฟื้นผู้ป่วย แผนกเอกสาร- การแพทย์ แผนกเวชระเบียนและรับผู้ป่วยใน บริการผู้ป่วย หอผู้ป่วย 5A และหอผู้ป่วย 6A

3.3 กลุ่มงาน 3 (medical service 3) ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกหัวใจและ หลอดเลือด ห้องปฏิบัติการหลอดเลือดหัวใจ ศูนย์ระบบทางเดินหายใจ สถาบันโรคตับ และทางเดินอาหาร ศูนย์สุขภาพ แผนกเจาะเลือด นักโภชนากร แผนกไต แผนกรักษา เนื้อเยื่อและอวัยวะภายใน แผนกหอผู้ป่วยหนัก หอผู้ป่วย 4R หอผู้ป่วย 5B หอผู้ป่วย 6B และหอผู้ป่วย 7

3.4 กลุ่มงาน 4 ได้แก่ ผู้ตรวจการพยาบาล และแผนกสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3.5 กลุ่มงาน 5 ได้แก่ แผนกเภสัชกรรม แผนกรังสีวินิจฉัย แผนกเวชศาสตร์- ฟื้นฟูและกายภาพบำบัด แผนกเก็บส่งตรวจ และแผนกพยาธิวิทยา

4. ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่เสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมและการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขา สุขุมวิท เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำโครงการส่งเสริมการเรียนรู้เป็นทีม และพัฒนา สมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และการพัฒนา สมรรถนะ