

บทคัดย่อ

168611

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การวิจัยองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชวิถี
ชื่อผู้เขียน : วีรุฒิ อิมสำราญ
ชื่อปริญญา : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การ)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่ององค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชวิถี เป็นงานวิจัยแรกในประเทศไทยที่ใช้แนวทางการศึกษาองค์การอย่างเป็นระบบ ตามแนวคิดตัวแบบระบบเปิด (Open System Model) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของปัจจัยภายในองค์การ เพื่อค้นหาปัญหาหลัก สาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาที่สำคัญ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามภารกิจหลักของโรงพยาบาลราชวิถี โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโรงพยาบาลราชวิถีไปทำการเทียบเคียง (Benchmarking) กับแนวทางในการบริหารจัดการของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) และนำมาปรับให้เป็นแนวทางที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหามากยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษาประกอบด้วย 3 วิธีการหลักคือ การวิจัยเชิงสำรวจ การวิจัยเชิงกรณีศึกษา และการเทียบเคียง และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาหลัก ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาหลัก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิเกี่ยวกับสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาหลัก นอกจากนั้นยังใช้การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Analysis) เพื่อเป็นการตรวจทานข้อมูลและเพิ่มความเที่ยงตรงในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่มหลักคือ กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถีจำนวน 98 คน จาก 3 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย กลุ่มประชากรบุคลากรที่ได้รับรางวัลผลการปฏิบัติงานดีเด่น กลุ่มประชากรหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย/ศูนย์การแพทย์ และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั่วไป และกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์จำนวน 30 คนจาก 4 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางที่สำคัญของโรงพยาบาล

ราชวิถี กลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอกที่สำคัญ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทางการแพทย์และบริการวิชาการ และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูงของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนหัวข้อที่ไม่พอใจในสภาพปัจจุบันมากกว่า และปัญหาหลักที่สำคัญ 10 อันดับแรกของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั้ง 3 กลุ่มรวมกันจากการตอบแบบสอบถาม เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปน้อย ได้แก่ ภาวะผู้นำ เป้าหมายและกลยุทธ์ ภาระงานบริการ การประสานงาน กำลังคน เทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมและพัฒนา วัฒนธรรมองค์กร ค่าตอบแทน และการสื่อสาร โดยความถี่ของปัญหาทั้ง 10 อันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 57.6 ของความถี่ของปัญหาทั้งหมด และปัญหาหลักที่สำคัญจากการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามี 7 ปัญหาหลักเรียงตามลำดับ ได้แก่ ภาระงานบริการ กำลังคน การสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และการประสานงาน โดยปัญหาทั้ง 7 อันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 67.21 ของความถี่ของปัญหาทั้งหมด และพบว่ามี 3 ปัญหาหลักที่พบในกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มทั้งจากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ได้แก่ ปัญหาภาระงานบริการ การประสานงาน และกำลังคน ในส่วนของสาเหตุสำคัญของแต่ละปัญหาพบว่า สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยภายในเป็นหลัก ยกเว้น 3 ปัญหาหลัก ได้แก่ ปัญหาภาระงานบริการ กำลังคน และค่าตอบแทน ที่สาเหตุหลักเกิดจากปัจจัยภายนอก และแนวทางการแก้ปัญหาของทุกปัญหา ส่วนใหญ่เป็นการแก้ปัญหาในเชิงระบบมากกว่าการแก้ปัญหาที่ตัวบุคคล

ข้อเสนอแนะสำหรับโรงพยาบาลราชวิถี ได้แก่ ควรปฏิรูปการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลราชวิถีทั้งระบบ ควรแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อดูแลรับผิดชอบเฉพาะเรื่องทรัพยากรมนุษย์ แผนกลยุทธ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรเร่งรัดการแก้ปัญหาการขาดภาวะผู้นำในผู้บริหารทุกระดับ ควรเร่งรัดการแก้ปัญหาภาระงานบริการที่เพิ่มมากขึ้น ควรมีแผนการสร้างค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจน ควรเสนอให้มีการปรับระเบียบการใช้จ่ายเงินของโรงพยาบาลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเร่งรัดการแก้ปัญหาการสื่อสารภายในให้มีประสิทธิภาพ ควรเร่งรัดการแก้ปัญหาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกอย่างเป็นระบบ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจผู้ให้บริการทางวิชาการทุกระดับในภาพรวม และควรปรับเปลี่ยนกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ได้แก่ ควรมีการวินิจฉัยองค์การในองค์การประเภทอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น ควรวินิจฉัยองค์การโดยครอบคลุมปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญขององค์การ และครอบคลุมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียด้านอื่นๆ และควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ตัวแบบการวินิจฉัยองค์การที่แตกต่างกันในองค์การประเภทต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินความเหมาะสมของตัวแบบกับองค์การแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

168611

Title of Thesis : Organization Diagnosis: A Case Study of Rajavithi Hospital
Author : Mr. Weerawut Imsamran
Degree : Master of Science
(Human Resource and Organization Development)
Year : 2005

This research is the first academic report of organization diagnosis in Thailand. The objectives of research are to study the present status, to identify the main problems of Rajavithi hospital and to explore the causes and how to solve them. It also aims to study the customer satisfaction in main tasks of hers as well. The results of the study at Rajavithi hospital are benchmarked with the management of the faculty of medicine, Siriraj medical school and are adapted to be the appropriate way to handle the problems of Rajavithi hospital.

Survey research, case study research and benchmarking are the 3 main research methods of this study. Both quantitative and qualitative methods are used through open-ended questionnaires and in-depth and semi-structured interviewing. Questionnaires are used for collecting the data about the present status and the main problems. For the interviewing, In-depth interviewing is used for gathering the data about the present status, the main problems and the customer satisfaction. Whereas the semi-structure interviewing is used for gathering the data about the causes of the problems and how to solve them. Moreover, the study and analysis of the involved documents are performed for maximize the content validity of the research.

The sample of the study is divided into 2 main groups by using the way of data collection. The first is the sample of 98 Rajavithi staffs for questionnaires, in which is divided into 3 subgroups composed of high performers group, chiefs group and general personnel group. The second is the sample of 30 persons for interviewing, in which is

divided into 4 subgroups composed of the Rajavithi top executives and important middle executives group, significant external stakeholder group, medical services customer and academic customer group and finally Siriraj executives group.

The research results show that the majority of samples are unsatisfied in the current status. The top 10 main problems from all groups of questionnaire respondents are leadership, goal and strategy, medical services task, coordination, manpower, IT, training and development, culture, compensation and communication. The weight of these 10 problems is 57.6% of all. The 7 main problems from all groups of interviewees are medical services task, manpower, communication, IT, culture, leadership and coordination. The weight of these 7 problems is 67.21% of all. Medical services task, coordination and manpower are only 3 problems which found in all questionnaires and interviewing sample groups. The internal factors are the main causes of all problems except medical services task, manpower and compensation of which the causes are mainly from the external factors. The ways to manage all problems are mainly depended on the systemic approaches.

This research suggests that Rajavithi hospital should revolutionize the human resource system, establish the top executives for supervising the human resource system, goal and strategy and IT, speed up to solve medical services task, communication, leadership and out-patient satisfaction problems, create the core value and culture, adjust the financial regulations for more flexible, survey for academic customer satisfaction and change paradigms of top executives.

However, the suggestions for the future researches are ought to diagnose the other different organizations, cover more details of all major aspects of the organizations, study all stakeholders' satisfaction for more precise diagnosis and perform the comparative study of the different diagnostic models in different organizations for evaluation of the fitness of each model and organization.