

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปมากทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรการเปลี่ยนแปลงองค์การสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายระดับ คือ ในระดับบุคคล กลุ่ม หรือ องค์กร โดยอาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์การทั้งหมดหรือบางส่วนขององค์การ ซึ่งรวมถึงการ ออกแบบโครงสร้างองค์การใหม่ การติดตั้งระบบสารสนเทศใหม่ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเป็นต้น (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547, หน้า 257)

การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องอาศัยนักวิจัย นักปฏิบัติ นักพัฒนา ร่วมกันทำงานให้เกิดเป็นวงจรของการนำแนวคิดมาสู่ การปฏิบัติเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ และเทคนิคในการพัฒนาบุคลากรให้ไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ การพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร (HRD Value Chain) ต้องอาศัยการวิจัยในกิจกรรมของ HRD ซึ่งประกอบด้วย Focus Research หรือ Need Analysis, Learn Research, Apply Research และ Prove Research

ความต้องการ (Need) คือ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่คาดหวังให้เป็นไป เช่น ความแตกต่างระหว่างผลงานที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทำออกมากับมาตรฐานที่กำหนด ความไม่เหมือนกันของ สิ่งที่บุคคลผู้หนึ่งมีกับสิ่งที่ผู้ต้องการอยากให้มี การวิเคราะห์ความต้องการจึงเป็นการหาให้พบว่า กลุ่มบุคคล เป้าหมายปฏิบัติงานได้ต่ำกว่าระดับที่องค์กรต้องการ (Gap) เพียงใด เป็นการวิเคราะห์ว่าบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ที่ศึกษานั้น ได้ปฏิบัติงานได้ถึงระดับที่องค์กรต้องการหรือไม่ ทั้งโดยชนิด ปริมาณงาน คุณภาพของงาน ความต้องการเหล่านี้สามารถใช้วิธีใดพัฒนาให้ดีขึ้นมาอยู่ในระดับที่องค์กรต้องการ เช่น ด้วยการฝึกอบรมบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง หรือด้านการพัฒนาระบบการทำงาน หรือด้วยการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเพิ่มเติม หรือด้วยการ พัฒนาทางการบริหารอื่น ๆ สำหรับความต้องการขององค์การที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการจัดการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เรียกว่า ความต้องการในการฝึกอบรม (Training Needs) ซึ่งจะได้มาจากกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการ ความจำเป็นในการฝึกอบรมนี้เมื่อวิเคราะห์จากข้อมูลที่รวบรวมก็สามารถค้นหาเป้าหมายในการฝึกอบรม (Instructional Goals) ที่จะสนองความต้องการ

จากข้อมูลที่มีอยู่เพื่อประกอบการกำหนดแผนและหลักสูตรฝึกอบรม ให้แก่บุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีเป้าหมายในการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร ให้เป็นบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมีจิตใจที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีคุณภาพและมีศักยภาพในการปฏิบัติงานหน้าที่ของตนเองทั้ง ผู้บริหาร แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกคน ให้สามารถพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเอง และองค์กร ตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรดังนี้ เป็นโรงเรียนแพทย์ที่ผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรม ในบริการสุขภาพได้มาตรฐาน ดำเนินการวิจัย และบริการวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม

เพื่อให้การดำเนินงานดีขึ้น ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและเพื่อให้คณะแพทยศาสตร์ ทำภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นมาตรฐานของการผลิตบุคลากรจึงต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีคุณวุฒิ และประสบการณ์สูงมีการบริหารงานที่ดี จากเหตุผลที่ว่าบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงาน แนวทางหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวก็คือการฝึกอบรม ซึ่งเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความถนัดและทัศนคติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและก่อให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์กร (ชลันดา พันธุ์พานิช, 2540, หน้า 3) จากการสำรวจผู้วิจัยยังพบปัญหาในการฝึกอบรมบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์เนื่องมาจากสาเหตุดังนี้

บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ที่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในสาขาต่างๆ และองค์กรควรเน้นด้านคุณธรรม จริยธรรม หรือด้านจิตใจของบุคลากร เพราะจิตใจของบุคลากรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการพัฒนามนุษย์ บุคลากรที่ขาดความรัก ความสามัคคีต่อกัน ไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กร ขาดความซื่อสัตย์ สุจริต คุณธรรม จริยธรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบอย่างมากต่อการเจริญเติบโตขององค์กร เพราะองค์กรจะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ก็ต้องอาศัยบุคลากรที่เป็นคนดีและเป็นคนเก่ง การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านจิตใจนั้น อาจจะเป็นเรื่องยากเพราะเนื่องจากเราจะทราบแต่สิ่งที่มองเห็นจากพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของตัวเองเท่านั้น แต่ทางด้านจิตใจ เช่น นิสัย ความคิด ความต้องการ แรงจูงใจต่างๆ สิ่งเหล่านี้เราไม่สามารถที่จะมองเห็นได้ และยิ่งในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงมาก และสิ่งแวดล้อมก็มีส่วนในการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก ทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม ส่วนสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในหน่วยงาน อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน สิ่งนี้ก็เป็น

ส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้จิตใจของบุคลากรเปลี่ยนไป เมื่อจิตใจเปลี่ยนไป พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กร

ปัญหาเรื่องหลักสูตรในการฝึกอบรม ที่นำมาใช้นั้นถูกต้องและเหมาะสมกับบุคลากรหรือไม่ องค์กรควรทำอย่างไร ที่จะให้หลักสูตรนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร จะเห็นได้ว่าบางองค์กรที่จัดอบรมบางหลักสูตรจะไม่ค่อยมีบุคลากรเข้าร่วม เพราะเนื่องจากว่าเนื้อหาสาระของหลักสูตรที่จัดอบรมนั้นไม่ตรงต่อความต้องการของบุคลากร หรือไม่สามารถนำความรู้ที่ได้นั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรทั้งด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดอบรม การฝึกอบรม เสียเวลา หรือบางครั้งจะเห็นได้ว่าการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมบางหลักสูตรมีผู้เข้าร่วมมาก และไม่สนใจในการทำกิจกรรม เมื่อนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาปฏิบัติงานก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เหตุผลเพราะบุคลากรไม่ต้องการเข้าร่วมอบรมแต่ถูกบังคับจากหน่วยงาน หรือจากผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องเข้าร่วมตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพราะฉะนั้นองค์กรควรคำนึงถึงว่าหลักสูตรต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการฝึกอบรมให้กับบุคลากรนั้นมีความเหมาะสมกับบุคลากรหรือไม่ บุคลากรควรที่จะได้รับความรู้จากการฝึกอบรมจากหลักสูตรใดบ้าง ที่จะเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงในการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร

ปัญหานโยบายของผู้บริหารในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ซึ่งบางองค์กรมีนโยบายจากผู้บริหารให้มีการจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรบ่อยจนเกินไป ทำให้บุคลากรบางครั้งต้องเสียเวลาในการเข้าร่วมการฝึกอบรม ไม่มีเวลาปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองทำให้งานล่าช้าไม่เป็นที่พอใจตามเป้าหมายทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคลากรและองค์กร ผู้บริหารควรเน้นนโยบายในการฝึกอบรมบางหลักสูตรที่มีความสำคัญโดยตรงกับบุคลากรและองค์กรเท่านั้น และไม่ควรถัดบ่อยจนเกินไป แต่บางองค์กรที่นโยบายของผู้บริหารไม่ค่อยสนับสนุนให้มีการจัดฝึกอบรมนั้นก็ทำให้บุคลากรในองค์กรขาดความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ดีที่ควรจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

การฝึกอบรมนั้นเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนมีความต่อเนื่องและมีผลกระทบซึ่งกันและกัน สามารถกล่าวได้ว่าหากฝึกอบรมโดยมิได้คำนึงถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรแล้วนั้น จะมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมครั้งนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำผลการเรียนรู้จากกระบวนการฝึกอบรมจะมีได้ถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมของพัฒนาบุคลากรสายบริการวิชาชีพและบุคลากรสายสนับสนุนบริการสุขภาพของคณะแพทยศาสตร์ ศึกษาความต้องการจำเป็นถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่ง และถือว่าเป็นหัวใจของการฝึกอบรม เพราะเป็นการกำหนดความสอดคล้องให้แก่ขั้นตอนอื่นๆ ที่ตามมา กล่าวคือ ช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนแน่นอน ช่วยในการกำหนดหรือเลือกและออกแบบโครงการและหลักสูตร เป็นแนวทางในการดำเนินการฝึกอบรม เป็นต้นแบบในการประเมินและติดตามผล

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของบุคลากรสายบริการเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามกลุ่มงาน
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายบริการเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามกลุ่มงาน

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรสายบริการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในปี พ.ศ. 2552
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายบริการ คณะแพทยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 673 คน จำแนกเป็นกลุ่มงานบริการวิชาชีพ จำนวน 238 คน และ กลุ่มงานสายสนับสนุน จำนวน 435 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่บุคลากรสายบริการ คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 351 คน จำแนกเป็นกลุ่มงานบริการวิชาชีพ จำนวน 147 คน และกลุ่มงานสายสนับสนุน จำนวน 204 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการเปิดตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (Krijcie and Morgan. 1970: 608) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากรสายบริการแต่ละกลุ่มงาน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรต้น กลุ่มงานของบุคลากรสายบริการ จำแนกเป็น
 - 3.1.1 กลุ่มงานบริการวิชาชีพ
 - 3.1.2 กลุ่มงานสนับสนุน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากรสายบริการตามวัตถุประสงค์ของคณะแพทยศาสตร์ใน 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านบริการสุขภาพ

3.2.2 ด้านผลิตบัณฑิต

3.2.3 ด้านวิชาการ

3.2.4 ด้านวิจัย

3.2.5 ด้านบริหารจัดการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรสายบริการ หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่างของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อันแสดงถึงปัญหาในการฝึกอบรมตามสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของคณะแพทยศาสตร์ใน 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบริการสุขภาพ หมายถึง การเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมสุขภาพ มีศูนย์สุขภาพแบบครบวงจร ให้บริการด้านสุขภาพโดยใช้ระบบเครือข่ายและการจัดการเรียนรู้ และยังจัดกิจกรรมด้านบริการสุขภาพส่งเสริมการขยายให้บริการสุขภาพ

1.2 ด้านผลิตบัณฑิต หมายถึง การพัฒนาหลักสูตรแพทยศาสตร์ และพัฒนาหลักสูตรหลังปริญญาที่เป็นความต้องการของชุมชนและสังคมมีความหลากหลาย นิสิตสามารถสอบผ่านการทดสอบระดับชาติทุกระบบ และยังให้นิสิตมีผลงานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่และเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

1.3 ด้านวิชาการ หมายถึง การจัดกิจกรรมด้านบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อส่งเสริมศักยภาพของประชาชนในภูมิภาคเหนือตอนล่างให้ครอบคลุมทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขฟื้นฟู

1.4 ด้านวิจัย หมายถึง การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาโดยเน้นการพัฒนางานวิจัยพื้นฐานไปสู่การวิจัย ประยุกต์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการพัฒนาภูมิภาคและประเทศ

1.5 ด้านบริหารจัดการ หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ จึงต้องสรรหา รักษาและทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร

2. บุคลากรสายบริการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในปี พ.ศ.2552 โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มงานดังนี้

2.1 บุคลากรกลุ่มงานบริการวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา นักเทคนิคการแพทย์ นักรังสีเทคนิค นักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์ และนักวิทยาศาสตร์

2.2 บุคลากรกลุ่มงานสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิจัย นักประชาสัมพันธ์ นักโภชนาการ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเวชสถิติ นักวิชาการสถิติ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักสังคมสงเคราะห์ บรรณารักษ์ บุคลากร วิศวกร เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ช่างเทคนิค ผู้ปฏิบัติงานบริหาร ผู้ปฏิบัติงานนักโสตทัศนศึกษา และพนักงานธุรการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ที่จะนำไปใช้วางแผนในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ในด้านการฝึกอบรม บุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร