



# บทบาทการบริหารบุคลากรต่อการบริการในช่วงวิกฤตน้ำท่วมของโรงพยาบาลสิครินทร์

## The role of management and personnel in providing services during the flood crisis at Sikarin Hospital.

### ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ผู้จัดทำ : นางสาวณปภัช นวลแก้ว รหัสนิสิต : 651011213 สถานประกอบการ : โรงพยาบาลสิครินทร์ หาดใหญ่

มหาวิทยาลัย : มหาลัยทักษิณ อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.นวิทย์ เอ็มเอก

คณะ : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พี่เลี้ยงสถานที่ประกอบการ : นายวัชรพงศ์ โกมล

ระยะเวลาปฏิบัติงาน : 3 พฤศจิกายน 2568 - 20 กุมภาพันธ์ 2569

### ความเป็นมาของโครงการ



ในปัจจุบัน องค์การด้านสาธารณสุขต้องเผชิญกับความท้าทายจากสถานการณ์วิกฤตที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ โดยเฉพาะภัยพิบัติทางธรรมชาติ อุทกภัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรภายในองค์กร โรงพยาบาลในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อชีวิตและสุขภาพของประชาชน จำเป็นต้องสามารถให้บริการทางการแพทย์ได้อย่างต่อเนื่องแม้จะอยู่ภายใต้สถานการณ์วิกฤตดังกล่าว โรงพยาบาลสิครินทร์เป็นหนึ่งในสถานพยาบาลเอกชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์น้ำท่วมรุนแรงในช่วงปี พ.ศ. 2568 โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดสงขลา ซึ่งมีระดับน้ำท่วมสูงและส่งผลกระทบต่อกรเข้าถึงบริการทางการแพทย์ อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลยังสามารถดำเนินการให้บริการรักษาพยาบาลได้อย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของการบริหารบุคลากรในการสนับสนุนการบริการในช่วงวิกฤต ดังนั้น โครงการฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อกรให้บริการของโรงพยาบาลสิครินทร์ในช่วงวิกฤตน้ำท่วม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารบุคลากรและการจัดการบริการขององค์การด้านสาธารณสุขให้มีความพร้อมและยืดหยุ่นต่อสถานการณ์วิกฤตในอนาคต

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบทบาทการบริหารบุคลากรในสถานการณ์วิกฤตน้ำท่วม
2. เพื่อวิเคราะห์ผลของการบริหารบุคลากรต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการบริหารบุคลากรในภาวะวิกฤต



### วิธีการดำเนินงาน PDCA

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้

1. เพื่อให้เข้าใจบทบาทของการบริหารทรัพยากรบุคคลในสถานการณ์วิกฤต
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารบุคลากรในองค์กรด้านสาธารณสุข
3. เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในช่วงวิกฤต
4. เพื่อเชื่อมโยงองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลกับการตลาดบริการ
5. เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการเรียนการสอนและการวิจัยต่อยอด

### การวางแผนการทำงาน (P : Plan)



1. ศึกษาข้อมูลของปัญหา และผลกระทบจากสถานการณ์น้ำท่วม
2. คัดเลือกหัวข้อโครงการที่สนใจและกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ
3. กำหนดวัตถุประสงค์
4. เสนอหัวข้อโครงการ/ปรึกษาคณะที่ปรึกษา เพื่อวิเคราะห์และตัดสินใจร่วมกันในการทำโครงการ
5. วางแผนการเก็บข้อมูลและกำหนดเครื่องมือ
6. ทำแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form
7. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อโครงการประเมินแบบสอบถาม

### การตรวจสอบและประเมินผล (C : Check)



การบริหารบุคลากรในช่วงสถานการณ์น้ำท่วมมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านผลต่อการให้บริการและภาวะผู้นำ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายใน การจัดตารางเวรให้ยืดหยุ่นมากขึ้น และการดูแลสวัสดิการด้านจิตใจของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานในสถานการณ์วิกฤตครั้งต่อไปมีความพร้อมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินโครงการบริหารบุคลากรในช่วงสถานการณ์น้ำท่วมโดยใช้วงจร PDCA พบว่า การใช้วงจร PDCA ภาพรวมการดำเนินงานอยู่ในระดับ ปานกลางถึงมาก สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรสามารถบริหารจัดการสถานการณ์วิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่น่าพึงพอใจ ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารบุคลากรได้อย่างเป็นระบบ รักษามาตรฐานการให้บริการในภาวะวิกฤต และเสริมความพร้อมในการรับมือสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

### ขั้นตอนดำเนินการ (D : Do)



1. การสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรอย่างเป็นระบบในภาวะวิกฤต
2. การสนับสนุนและประสานงานการทำงานระหว่างหน่วยงาน
3. การเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานเชิงบวกและขวัญกำลังใจ
4. การเรียนรู้และปรับปรุงจากสถานการณ์จริง
5. การสนับสนุนและแบ่งเบาภาระงานของทีมในช่วงฟื้นฟูองค์กร

### การปรับปรุงและพัฒนา (A : Act)



แม้ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี แต่ควรพัฒนาเพิ่มเติมในด้านความสมดุลของภาระงาน ความรวดเร็วและทั่วถึงของการสื่อสาร การดูแลสุขภาพกาย-ใจของบุคลากร การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารและการเตรียมแผนรองรับเพื่อความต่อเนื่องของบริการ โดยเน้นการจัดทำแผนสำรอง พัฒนาระบบสื่อสารที่ชัดเจน เสริมสวัสดิการและกำลังใจ พัฒนาระบบผู้นำ และจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มความพร้อมในการรับมือวิกฤตในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

