SPONSORED BY

http://management.wu.ac.th

WMS MANAGEMENT RESEARCH NATIONAL CONFERENCE #3 " Innovation and Social Enterprise "

MANAGEMENT RESEARCH NATIONAL CONFERENCE # 3

"Innovation and Social Enterprise"

WALAILAK MANAGEMENT SCHOOL
WALAILAK UNIVERSITY

May 2, 2014
Twin Lotus Hotel Nakhon Si Thammarat

คำสั่งสำนักวิชาการจัดการ
ที่ 19 /2556
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดงาน การประชุมวิชาการด้านการจัดการระดับชาติ
"วลัยลักษณ์วิจัยทางการจัดการครั้งที่ 3" (WMS Management Research National Conference # 3)

.....

ตามที่ สำนักวิชาการจัดการ ได้มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและสร้างความเข้มแข็งด้านวิชาการ โดยกำหนดให้มีการจัดการประชุมวิชาการด้านการจัดการระดับชาติ ภายใต้ชื่อ "วลัยลักษณ์วิจัยทางการจัดการครั้งที่ 3" (WMS Management Research Conference # 3) เพื่อให้การดำเนินการจัดงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พ.ศ. 2535 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดงานการประชุมวิชาการด้านการจัดการระดับชาติ "วลัยลักษณ์วิจัยทางการจัดการ ครั้งที่ 3" ประกอบด้วยคณะกรรมการอำนวยการและคณะกรรมการด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย

รองศาสตราจารย์ ดร. สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	ประธานคณะกรรมการ
อาจารย์ ดร. รุ่งรวี จิตภักดี	รองประธานคณะกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูลีรัตน์ คงเรือง	กรรมการ
อาจารย์สุวัจนา เพ็งจันทร์	กรรมการ
อาจารย์สุชาติ ฉันสำราญ	กรรมการ
อาจารย์ศิริพร สว่างอารีย์รักษ์	กรรมการ
อาจารย์บุณฑรี จันทร์กลับ	กรรมการ
อาจารย์สุนทร บุญแก้ว	กรรมการ
อาจารย์ ดร. จินตนีย์ จินตรานันต์	กรรมการ
นางสาววรุณกาญจน์ วัฒนสิทธิ์	กรรมการและเลขานุการ

2. คณะกรรมการด้านการพิจารณาบทความและการนำเสนอ ประกอบด้วย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูลีรัตน์ คงเรือง	ประธานคณะกรรมการ
อาจารย์ ดร. พนิดา แช่มช้าง	รองประธานคณะกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทรวรรณ แท่นทอง	กรรมการ
อาจารย์ ดร. วิภาวรรณ กลิ่นหอม	กรรมการ
อาจารย์ ดร. ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์	กรรมการ
อาจารย์ ดร. เยี่ยมดาว ณรงคะชวนะ	กรรมการ

อาจารย์ ดร. ปานแก้วตา ลัคนาวานิช	กรรมการ
อาจารย์ ดร. พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์	กรรมการ
อาจารย์ ดร. สมจินตนา คุ้มภัย	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมใจ หนูผึ้ง	กรรมการ
นางสาวลัทธวรรณ ประทุมศรี	กรรมการและเลขานุการ
นางสาวปวีณา กายพันธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

3. คณะกรรมการด้านพิธีการ การจัดสัมมนา และประเมินผลโครงการ ดังนี้

อาจารย์สุวัจนา เพ็งจันทร์	ประธานคณะกรรมการ
อาจารย์รัชฎาทิพย์ อุปถัมภ์ประชา	รองประธานคณะกรรมการ
อาจารย์ประภาดา ตลึงจิตร	กรรมการ
นางสาววรุณกาญจน์ วัฒนสิทธิ์	กรรมการและเลขานุการ

4. คณะกรรมการด้านเว็บไซต์และระบบลงทะเบียน ประกอบด้วย

อาจารย์สุชาติ ฉันสำราญ	ประธานคณะกรรมการ
อาจารย์ฮุซเซ็น นิยมเดชา	รองประธานคณะกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์	กรรมการ
อาจารย์นลินี ทินนาม	กรรมการ
นางวิจิตรา ทองเทพ	กรรมการ
นางเบญจวรพร ขอนแก้ว เลขาทิพย์	กรรมการและเลขานุการ

5. คณะกรรมการด้านการเงิน บัญชี และสวัสดิการ ประกอบด้วย

อาจารย์ศิริพร สว่างอารีย์รักษ์	ประธานคณะกรรมการ
อาจารย์กนกวรรณ มีสุข	รองประธานคณะกรรมการ
อาจารย์วิลาวัณย์ ดึงไตรย์ภพ	กรรมการ
อาจารย์สายพิชญ์ สัจจวิเศษ	กรรมการ
อาจารย์อลิศรา สระโมพี	กรรมการ
นางสาววนิดา เพชรชำลิ	กรรมการและเลขานุการ

6. คณะกรรมการด้านสถานที่ อาหาร อุปกรณ์สื่อโสตฯ ปฏิคม ที่พัก กิจกรรมนำเที่ยว ประกอบด้วย

อาจารย์สุนทร บุญแก้ว	ประธานคณะกรรมการ
อาจารย์ศักดิ์ชัย ปิ่นเพ็ชร	รองประธานคณะกรรมการ
นายณัฏฐ์กิตติ์ นรินรัตน์	กรรมการ
นางสาวธัญกมล คงแก้ว	กรรมการ
นางสาวศิรินันท์ พันธรักษ์	กรรมการ
นางนุศรา ปานจันทร์	กรรมการและเลขานุการ

7. คณะกรรมการด้านประชาสัมพันธ์และของที่ระลึก ประกอบด้วย

อาจารย์บุณฑรี จันทร์กลับ	ประธานคณะกรรมการ
อาจารย์ปริพนธ์ ไทยสุชาติ	รองประธานคณะกรรมการ
อาจารย์รัชดา สุวรรณเกิด	กรรมการ

นางสาวติยาพร ชูช่วย	กรรมการ
นางสาวนิชชิมา พืชนุ่น	กรรมการและเลขานุการ

8. คณะกรรมการด้าน Proceeding การประชุมทางวิชาการ ประกอบด้วย

อาจารย์ ดร. จินตนีย์ จินตรานันต์	ประธานคณะกรรมการ
อาจารย์ ดร. นีรนาท แก้วประเสริฐ ระฆังทอง	รองประธานคณะกรรมการ
อาจารย์ชลกานต์ เบ็ญจศักดิ์	กรรมการ
อาจารย์อรอนงค์ เฉียบแหลม	กรรมการ
อาจารย์พรเพ็ญ ทิพยนา	กรรมการ
อาจารย์วิลาวัณย์ แก้ววันเพ็ญ	กรรมการ
นางสาวสาวิตรี โชตยาสีหนาท	กรรมการและเลขานุการ
นายกฤษนันท์ ยอดแก้ว	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน 2556 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2556

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์)
คณบดีสำนักวิชาการจัดการ

กองบรรณาธิการในการจัดทำรายงานผลงานวิชาการ

1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร. อัจฉรา จันทร์ฉาย
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ เจริญจิระตระกูล
3. รองศาสตราจารย์ ดร. สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนิวัช แก้วจำนงค์
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทรวรรณ แท่นทอง
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูลีรัตน์ คงเรือง
7. อาจารย์ ดร. พันธ์ณภัทร์ เศวตภานุวงค์
8. อาจารย์ ดร. ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์
9. อาจารย์ ดร. เยี่ยมดาว ณรงคะชวนะ
10. อาจารย์ ดร. นีรนาท แก้วประเสริฐ ระฆังทอง
11. อาจารย์ ดร. สมจินตนา คุ้มภัย

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จรวย สุวรรณบำรุง
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำนงค์ ธนะภพ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูลีรัตน์ คงเรือง
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวิช สุดสาคร
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รงค์ บุญสวยขวัญ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทรวรรณ แท่นทอง
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุพิศ ฤทธิ์แก้ว
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนุวัต สงสม
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรจน์ บัณฑิตย์
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมใจ หนูผึ้ง
12. อาจารย์ ดร. จิตติมา ศังขมณี
13. อาจารย์ ดร. จินตนีย์ จินตรานันต์
14. อาจารย์ ดร. ฐะปะนีย์ ตรีรัตนภรณ์
15. อาจารย์ ดร. ฐิมาพร เพชรแก้ว
16. อาจารย์ ดร. ธีรศักดิ์ จินดาบถ
17. อาจารย์ ดร. นภารัตน์ ชูเกิด
18. อาจารย์ ดร. นีรนาท แก้วประเสริฐ ระฆังทอง
19. อาจารย์ ดร. นุจรีย์ แซ่จิว
20. อาจารย์ ดร. ปานแก้วตา ลัคนาวานิช
21. อาจารย์ ดร. ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์
22. อาจารย์ ดร. ปิยะนุช ปรีชานนท์
23. อาจารย์ ดร. พนิดา แช่มช้าง
24. อาจารย์ ดร. พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์
25. อาจารย์ ดร. รุ่งรวี จิตภักดี
26. อาจารย์ ดร. วิภาวรรณ กลิ่นหอม
27. อาจารย์ ดร. เยี่ยมดาว ณรงคะชวนะ
28. อาจารย์ ดร. สมจินตนา คุ้มภัย
29. อาจารย์ กนกวรรณ มีสุข

30. อาจารย์ จงสุข คงเสน
31. อาจารย์ ชลกานต์ เบ็ญจศักดิ์
32. อาจารย์ ธนภร เจริญธัญสกุล
33. อาจารย์ นลินี ทินนาม
34. อาจารย์ บุณฑรี จันทร์กลับ
35. อาจารย์ พรเพ็ญ ทิพยนา
36. อาจารย์ รัชฎาทิพย์ อุปถัมภ์ประชา
37. อาจารย์ วชรวรรษ พรหมมา
38. อาจารย์ วิลาวัณย์ แก้ววันเพ็ญ
39. อาจารย์ วิลาวัณย์ ดึงไตรย์ภพ
40. อาจารย์ ศิริภิญโญ จันทมุณี
41. อาจารย์ สายพิชญ์ สัจจวิเศษ
42. อาจารย์ สุชาติ ฉันสำราญ
43. อาจารย์ สุวัจนา เพ็งจันทร์
44. อาจารย์ สุนทร บุญแก้ว
45. อาจารย์ อรอนงค์ เฉียบแหลม
46. อาจารย์ ฮุซเซ็น นิยมเดชา

การบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

Blood Management in the National Blood Centre, Thai Red Cross Society

พรรณวดี เอี่ยมตะโก[1] สวรรยา ธรรมอภิพล[2]

Pannavadee Aiemtago[1], Sawanya Thamma-apipon[2]

[1]นักศึกษา สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อ.ชะอำ จ. เพชรบุรี 76120

[2]คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Cha-am, Petchaburi 76120

E-mail pannavadee.pum@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง การบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นหัวหน้าฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำนวน 6 ฝ่าย จากนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามทฤษฎีกระบวนการบริหารจัดการ สรุปผลและนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาความในแต่ละประเด็นการศึกษาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์เป็นฐานในการดำเนินงาน เพื่อการบริหารจัดการโลหิต ซึ่งแต่ละฝ่ายจะดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยมีระบบ ISO 9001 2008 เป็นมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการทำงาน ซึ่งทุกฝ่ายจะให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการบริหารจัดการโลหิตทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดการองค์การ การอำนวยการ การควบคุม การประสานงาน การจัดตัวบุคคล และการรายงาน โดยเป็นไปตามทฤษฎีกระบวนการบริหารจัดการที่ผสมผสานระหว่างทฤษฎี POCCC ของ Henry Fayol และ ทฤษฎี POSDCORB ของ Gulick Urwick จึงทำให้การบริหารจัดการโลหิตเป็นไปในทิศทางเดียวกันตลอดทั้งกระบวนการ อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารจัดการโลหิต ดังนี้ 1) ความไม่แม่นยำในการวางแผนการจัดหาโลหิต 2) โครงสร้างขององค์กรที่ไม่สามารถขยายได้ 3) คุณภาพของโลหิตที่ไม่สามารถควบคุมได้ระหว่างการเคลื่อนย้ายไปยังจุดหมายปลายทาง 4) การจัดสรรบุคลากรที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงาน 5) ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณโลหิตที่จัดหาได้ 6) ความไม่เสถียรในการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์

ดังนั้น จากผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้โลหิตมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการใช้ทั่วประเทศ

คำสำคัญ: ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ กระบวนการบริหารจัดการโลหิต

Abstract

This study, "Blood management in the National Blood Centre, the Thai Red Cross Society", aimed to study the process of blood management in the National Blood Center, the Thai Red Cross Society, and to study the problems and obstacles of blood management process in the National Blood Centre, the Thai Red Cross Society. This study is a qualitative research.

Data were collected by method of in-depth interview. The key informants were the chief from 6 sections who were related to blood management. Then, the researcher analyzed, summarized, and presented the data according to the research objectives as follows:

The results of the study showed that the National Blood Centre, the Thai Red Cross Society, set their organization's strategic plan for blood management and each section followed this plan for the same objective. They also had the ISO 9001 2008 system, which is the standard for a quality management system, and every section gave priority to the process of blood management, i.e., planning, organizing, directing, controlling, coordination, staffing, and reporting. The results were in accordance with the theory of Henry Fayol, POCCC theory, and the theory of Gulick Urwick, POSDCORB theory, namely, blood management go in the same direction throughout the processing. However, this study also found problems and obstacles of blood management process, i.e., 1) Inaccuracy in planning the supply of blood 2) The structure of organization cannot be extended 3) The quality of blood that cannot be controlled during transport to their destination 4) An irregular supply of blood supply and 5) Instabilities in the operation of a computer system.

Therefore, the results of this study could bring to the development of blood management process in the National Blood Centre, the Thai Red Cross Society for effective management in every section and urge blood donation for nationwide demands.

Keywords: National Blood Centre, Blood Management Process

1. บทนำ

"โลหิต" เป็นส่วนประกอบสำคัญของร่างกายและเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงรักษาชีวิตมนุษย์ให้อยู่รอด ซึ่งนักวิทยาศาสตร์ได้พยายามค้นคว้าวิจัยมาเป็นเวลานาน แต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จในการหาสารประกอบอื่นที่จะนำมาทดแทนโลหิตได้ ฉะนั้น เมื่อร่างกายสูญเสียโลหิตจากอุบัติเหตุ ผ่าตัด หรือโรคที่ต้องรักษาด้วยโลหิต ผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องได้รับโลหิตจากบุคคลอื่น เพื่อช่วยเหลือชีวิตให้ทันท่วงที (www.blooddonationalthai.com)

ดังนั้น ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับงานบริการโลหิตระดับชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้ประสบอุบัติเหตุ การผ่าตัด และเก็บสำรองไว้ใช้ในโรงพยาบาลต่างๆ ทั้งรัฐบาลและเอกชน ซึ่งในแต่ละวันโลหิตจะถูกนำมาใช้ในการรักษาเป็นปริมาณมาก ซึ่งการได้รับโลหิตหรือส่วนประกอบโลหิตที่รวดเร็วและมีความปลอดภัยจะช่วยให้การรักษาของแพทย์มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรักษาชีวิตผู้ป่วยไว้ได้ในที่สุด ดังนั้น หากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโลหิตสามารถบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้

อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถลดภาวะโลหิตขาดแคลนลงได้

การจัดหาโลหิตที่มีคุณภาพให้เพียงพอต่อความต้องการใช้อย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งที่ทุกคนในประเทศควรตระหนักในการบริจาคโลหิต เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มความต้องการใช้โลหิตเพิ่มขึ้น ทำให้โลหิตเกิดภาวะขาดแคลนหรือไม่เพียงพอ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนากระบวนการบริหารจัดการโลหิตได้อย่างเหมาะสม และเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการโลหิตให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้ป่วยทั่วประเทศ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 ศึกษากระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

2.2 ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

3. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เป็นงานวิจัยที่ใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นหลัก ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1) ขอบเขตเชิงพื้นที่

พื้นที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เนื่องจากเป็นหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการจัดหาโลหิตให้เพียงพอและปลอดภัยจากผู้บริจาคที่ไม่หวังสิ่งตอบแทน และจ่ายไปยังโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อมอบให้แก่ผู้ป่วยที่มีความต้องการใช้โลหิตทั่วประเทศ

2) ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการบริหารจัดการโลหิตได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้มีปริมาณโลหิตที่เพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้ป่วยทั่วประเทศ

3) ขอบเขตเชิงประชากร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการโลหิต รวม 6 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และจัดหาผู้บริจาคโลหิต
2. ฝ่ายสารสนเทศและทะเบียนผู้บริจาคโลหิต
3. ฝ่ายเจาะเก็บโลหิต
4. ฝ่ายตรวจคัดกรองโลหิต
5. ฝ่ายผลิตส่วนประกอบโลหิต
6. ฝ่ายจ่ายโลหิตและผลิตภัณฑ์

4) ขอบเขตเชิงเวลา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2556 – เมษายน 2557 รวมระยะเวลา 11 เดือน โดยมีช่วงเวลาดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

ช่วงที่หนึ่ง	มิถุนายน – ตุลาคม 2556 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ แนวคิด และทฤษฎี
ช่วงที่สอง	พฤศจิกายน – มีนาคม 2557 เก็บข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์
ช่วงที่สาม	มีนาคม – เมษายน 2557 สรุปผลการศึกษา

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

3. ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดนโยบายหรือวางแผนในการบริหารจัดการโลหิตให้เหมาะสม เพื่อให้จำนวนผู้บริจาคโลหิตมีปริมาณเพิ่มขึ้นในอนาคตและเพิ่มศักยภาพของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎี

4.1 สถานการณ์การบริจาคโลหิตของผู้บริจาคโลหิตในประเทศไทย

สภากาชาดไทย โดยศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ เป็นองค์กรหลักที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เพื่อดำเนินการให้บริการโลหิตของประเทศมีเพียงพอและปลอดภัย

ตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก ทุกประเทศควรจัดหาผู้บริจาคโลหิตให้ได้ประมาณร้อยละ 3 ของประชากรจึงจะเพียงพอใช้ในประเทศนั้น ๆ ปัจจุบันปริมาณโลหิตที่จัดหาได้ในประเทศไทยยังไม่ได้ตามเกณฑ์ เนื่องจากปริมาณโลหิตที่รับบริจาคยังไม่สม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดปี ตลอดจนมีอุปสรรคในการรับบริจาคโลหิตในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงภัย

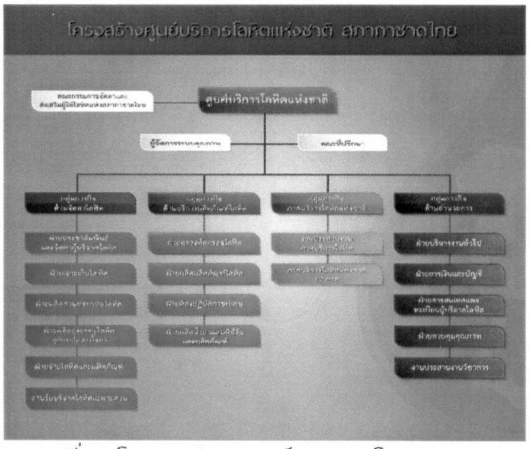
การจัดหาโลหิตตามมาตรฐานขององค์การอนามัยโลก (WHO) ควรจัดหาให้ได้ร้อยละ 3 ของประชากรในปี พ.ศ. 2554 สำหรับประเทศไทย ต้องจัดหาโลหิตให้ได้ทั่วประเทศจำนวน 1,950,000 ยูนิต และโลหิตทุกชนิด จะต้องมาจากผู้บริจาคโลหิตด้วยความสมัครใจไม่หวังสิ่งตอบแทนให้ได้ 100% ภายในปี พ.ศ. 2563 เป้าหมายจัดหาโลหิตในส่วนกลางคือกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 552,000 ยูนิต โดยสามารถจัดหาโลหิตได้ จำนวนทั้งสิ้น 590,992 ยูนิต (รายงานประจำปีสภากาชาดไทย ปี 2554: 184-185)

จากสถิติผู้บริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ประจำปี 2555 มีจำนวนผู้บริจาคโลหิต โดยแยกตามหมู่โลหิตแสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้บริจาคโลหิตในแต่ละหมู่มีปริมาณแตกต่างกัน เช่น หมู่โลหิต O มีจำนวนผู้บริจาค 135,487 คน แต่ในขณะเดียวกัน หมู่โลหิต AB มีจำนวนผู้บริจาค 27,336 คน เท่านั้น (รายงานการปฏิบัติงานและผลงานประจำปี 2555 ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย) แต่ความต้องการใช้โลหิตในบางสถานการณ์จำเป็นต้องใช้หมู่โลหิตที่มีปริมาณไม่เพียงพอและบางช่วงมีผู้บริจาคโลหิตน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงทำให้โลหิตมีปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ทั่วประเทศ แม้ว่าในแต่ละปีจะมีจำนวนผู้บริจาคโลหิตเพิ่มมากขึ้น แต่ความต้องการใช้โลหิต อาจต้องใช้โลหิตในหมู่ที่มีผู้บริจาคน้อยราย

4.2 ความรู้ทั่วไปของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีภารกิจหลักในการจัดหาโลหิตให้เพียงพอและปลอดภัยจากผู้บริจาคที่ไม่หวังสิ่งตอบแทน สำหรับใช้รักษาผู้ป่วยทั่วประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการดำเนินการโดยยึดมั่นในนโยบายคุณภาพ คือ "โลหิตและผลิตภัณฑ์ของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ มีคุณภาพ ปลอดภัยทั้งผู้ให้และผู้รับ"

ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย แบ่งการบริหารงานตามกลุ่มภารกิจ ทั้งหมด 4 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ กลุ่มภารกิจด้านจัดหาโลหิต กลุ่มภารกิจด้านบริการผลิตภัณฑ์โลหิต กลุ่มภารกิจภาคบริการโลหิตแห่งชาติ และกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ มีรายละเอียด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: โครงสร้างศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

ที่มา: ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย, 2556

4.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process)

กระบวนการบริหารจัดการประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (management function) มีชื่อย่อว่า POCL ดังต่อไปนี้

1) การวางแผน (Planning)

เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการ ให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ แม้ว่าพื้นฐานของการจัดการโดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหาร การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่า การจัดการองค์กร การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุม ขึ้นกับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร

2) การจัดการองค์กร (Organizing)

จุดมุ่งหมายของการจัดการองค์กรคือ การใช้ความพยายามทุกกรณีโดยการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่ การจัดการองค์กรหมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำรายงานมีตัวอย่างในประวัติศาสตร์ของธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดี สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและสามารถเอาชนะคู่แข่งขันได้ ธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีสามารถจูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความ สำคัญของความสำเร็จขององค์กร

3) การนำหรือการสั่งการ(Leading/Directing)

เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนั้น การสั่งการจึงเป็นเรื่องของความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ และความสามารถที่จะชักจูงให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายที่กำหนด ไว้ให้องค์กรประสบความสำเร็จตามต้องการ

4) การควบคุม (Controlling)

การใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร ถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ในเวลาที่กำหนดไว้ องค์กรหรือธุรกิจที่ประสบความล้มเหลวอาจเกิดจากการขาดการควบคุม หรือมีการควบคุมที่ไร้ประสิทธิภาพ และหลายแห่งเกิดจากความไม่ใส่ใจในเรื่องของการควบคุม ละเลยเพิกเฉย หรือในทางกลับกันคือมีการควบคุมมากจนเกิดความผิดพลาดขององค์กรเอง การควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการบริหาร (บุตรี จารุโรจน์ และคณะ, 2549)

ทฤษฎีของกระบวนการบริหารจัดการ

1) POCCC ของ Henry Fayal

เฮนรี่ ฟาโยล (Henri Fayol) ได้สรุปเป็นทฤษฎีว่า หากวันหนึ่งคุณต้องอยู่ในสภาวะที่ต้องใช้คนจำนวนมากๆ ในการทำงาน หัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้น มีองค์ประกอบดังนี้

1. Planning คือ การวางแผน เพื่อการปฏิบัติงาน

2. Organizing คือ การจัดแบ่งงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์และกำลังคนไปตามหน้าที่ของงาน

3. Commanding คือ การบังคับบัญชาและสั่งการแก่บุคคลในหน่วยงาน

4. Coordinating คือ การประสานงานระหว่างบุคคลในหน่วยงาน

5. Controlling คือ การควบคุมให้งานดำเนินไปตามที่กำหนด

2) *POSDCORB ของ Gulick Unwick*

1. Planning (การวางแผนงาน)

หมายถึง การจัดวางโครงการ แผนปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ผู้จัดการองค์กรต้องวางแผนงานทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพราะแผนงานจะเป็นแนวทางปฏิบัติทั้งองค์กร ซึ่งประกอบด้วย แผนงานหลัก และแผนงานย่อย แผนงานต้องมีลักษณะยืดหยุ่น

2. Organizing (การจัดหน่วยงาน)

หมายถึง การกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การแบ่งส่วนงาน และการจัดสายงาน

3. Staffing (การจัดตัวบุคคล)

หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากร ได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหาและพัฒนาบุคลากร การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมขวัญและกำลังใจ สวัสดิการ และการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน "คน" เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ที่ส่งผลให้งานสำเร็จหรือล้มเหลว

4. Directing (การอำนวยการ)

หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าต้องมอบหมายหน้าที่ให้ลูกน้องแต่ละคนตามลำดับ โดยให้สัมพันธ์และสอดคล้องกับความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่ง ประกาศใช้ระเบียบให้ปฏิบัติตาม มีการตัดสินใจสั่งการ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5. Coordinating (การประสานงาน)

หมายถึง การประสานกิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดมีการร่วมมือที่ดีและนำไปสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน

6. Reporting (การรายงาน)

หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับต่างๆ ในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกหน่วยงานได้รับทราบความเคลื่อนไหวและความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ

7. Budgeting (การบริหารงบประมาณ)

หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงิน และการควบคุมตรวจสอบทางด้านการเงินและทรัพย์สิน

(เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อเพื่อการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์(Maslow) นักจิตวิทยาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ชาวอังกฤษได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เพื่อที่จะอธิบายพฤติกรรมของคนในองค์การ โดยได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (1) ความเป็นจริงของตนเอง (2) เกียรติยศ ชื่อเสียง (3) การยอมรับทางสังคม (4) ความปลอดภัย และ (5) ความต้องการทางกายภาพ ซึ่งเชื่อว่ามนุษย์โดยทั่วไปจะแสดงความต้องการของตนเองตามระดับขั้นในแต่ละขั้น แต่ช่วงเวลาและความเน้นหนักจะขึ้นอยู่กับมนุษย์แต่ละคน เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ จึงต้องคบหาสมาคมกับมนุษย์ด้วยกัน และทำให้เกิดความต้องการในรูปต่างๆ ทั้งการยอมรับ การได้รับการยกย่อง และการประสบความสำเร็จ โดยที่ความต้องการทางจิตใจของมนุษย์แต่ละคนจะแตกต่างกันและไม่มีที่สิ้นสุด

5. วิธีวิจัย

วิธีการวิจัยประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเน้นการศึกษาประเด็นของกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย โดยมีรายละเอียดกระบวนการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1 เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพื้นที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เนื่องจากเป็นหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการจัดหาโลหิตให้เพียงพอและปลอดภัยจากผู้บริจาคที่ไม่หวังสิ่งตอบแทน และมีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับงานบริการ

โลหิตระดับชาติ เพื่อนำโลหิตไปช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้ประสบอุบัติเหตุ การผ่าตัด เก็บสำรองไว้ใช้ในโรงพยาบาลต่างๆ หากบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการบริหารจัดการโลหิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ปริมาณโลหิตเพียงพอต่อความต้องการใช้ของผู้ป่วยทั่วประเทศ

5.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

หัวหน้าฝ่ายที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จำนวน 6 คน รายละเอียดดังตารางราย

ลำดับ	ตำแหน่ง	ฝ่าย	อายุการทำงาน	เพศ
1	หัวหน้าฝ่าย	ประชาสัมพันธ์และจัดหาผู้บริจาคโลหิต	17 ปี	หญิง
2	หัวหน้าฝ่าย	สารสนเทศและทะเบียนผู้บริจาคโลหิต	23 ปี	หญิง
3	หัวหน้าฝ่าย	เจาะเก็บโลหิต	33 ปี	หญิง
4	หัวหน้าฝ่าย	ตรวจคัดกรองโลหิต	26 ปี	หญิง
5	หัวหน้าฝ่าย	ผลิตส่วนประกอบโลหิต	16 ปี	หญิง
6	หัวหน้าฝ่าย	จ่ายโลหิตและผลิตภัณฑ์	20 ปี	ชาย

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ในการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

2. ผู้วิจัยได้ออกแบบแนวคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในประเด็นเรื่องกระบวนการบริหารจัดการโลหิต ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

3. กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทึกเสียง สมุดจด เพื่อช่วยเก็บรายละเอียดในการสัมภาษณ์ และเมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะทำการถอดเทปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลให้ได้ตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ 2 วิธีการ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

- ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี จากหนังสือ ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ รวมไปถึงข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับการบริจาคโลหิต สถิติต่างๆ และข้อมูลเฉพาะของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ซึ่งมาจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ รายงานประจำปีของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย และระบบสืบค้นทางอินเตอร์เน็ตที่มีความน่าเชื่อถือ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

- การสำรวจข้อมูลในพื้นที่เบื้องต้น ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณผู้บริจาคโลหิต สถิติการบริจาคโลหิต และกระบวนการบริหารจัดการโลหิตจากศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและสร้างประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์

- การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ในประเด็นที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

6.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า กระบวนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ประกอบด้วยขั้นตอนในการบริหารจัดการโลหิต จำนวน 6 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การประชาสัมพันธ์จัดหาผู้บริจาคโลหิต (2) ลงทะเบียนรับผู้บริจาคโลหิต (3) เจาะเก็บโลหิต (4) ตรวจคัดกรองคุณภาพโลหิต (5) ผลิตส่วนประกอบโลหิต และ (6) จ่ายโลหิตแก่โรงพยาบาล ภาคบริการโลหิตแห่งชาติ และสถาบันต่างๆ ทั่วประเทศ โดยสามารถสรุปผลตามกระบวนการบริหารจัดการ ได้ดังนี้

1) การวางแผน (Planning)

ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยจะกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการจัดหาโลหิต โดยมีเป้าที่ตั้งไว้คือ ต้องจัดหาโลหิตให้ได้ 1,500 – 2,000 ยูนิต ต่อวัน และ 46,500 ยูนิต ต่อเดือน ซึ่งเป็นแผนใหญ่ต่อกระบวนการบริหารจัดการโลหิต จากนั้นจะแจ้งแผนยุทธศาสตร์ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อกำหนดแผนงานย่อยในการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยจะมีการวางแผนในเรื่องการประชาสัมพันธ์จัดหาผู้บริจาคโลหิต การจัดสรรบุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ และการบริหารจัดการคลังสินค้า เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคในการวางแผนการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย คือ ความไม่แม่นยำในการวางแผนการจัดหาโลหิต เนื่องจากยอดขอเบิกใช้โลหิตจากโรงพยาบาลมีตัวเลขที่สูงกว่ายอดการใช้โลหิตจริง ทำให้ต้องมีการปรับแผนการดำเนินงานระหว่างปีตลอดเวลา

2) การจัดองค์การ (Organizing)

ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย แบ่งการบริหารงานตามกลุ่มภารกิจของโครงสร้างองค์กร โดยในแต่ละสายงานจะมีระเบียบการปฏิบัติงาน (Structure procedure) และวิธีการทำงาน (Work instruction) เป็นตัวกำหนดลักษณะงานและตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคในการจัดองค์การในการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย คือ โครงสร้างขององค์กรที่ไม่สามารถขยายได้ในการรองรับการบรรจุเจ้าหน้าที่ประจำให้มีปริมาณที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

3) การควบคุม (Controlling)

มีการนำระบบ ISO มาเป็นมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพของกระบวนการทำงานและมีระเบียบการปฏิบัติงาน (Structure procedure) และวิธีการทำงาน (Work instruction) เป็นคู่มือในการควบคุมการทำงานของบุคลากร นอกจากนั้น ในขั้นตอนการบริหารจัดการโลหิตจะมีการควบคุมคุณภาพโลหิตตลอดกระบวนการ ตั้งแต่การเจาะเก็บโลหิต การตรวจคัดกรองคุณภาพโลหิต การผลิตส่วนประกอบโลหิต และการจ่ายโลหิต ให้มีความปลอดภัยต่อทั้งผู้ให้และผู้รับ

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคในการควบคุมการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย คือ คุณภาพของโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติไม่สามารถควบคุมได้ระหว่างการเคลื่อนย้ายไปถึงปลายทางของโรงพยาบาลต่างๆ

4) การประสานงาน (Coordinating)

ฝ่ายที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโลหิตจะมีการประสานงานกันอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากลักษณะงานและขั้นตอนการทำงานของแต่ละฝ่ายมีการทำงานที่ต้องเชื่อมโยงกัน จึงต้องมีการประชุมเพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานร่วมกัน

5) การจัดตัวบุคคล (Staffing)

การจัดสรรบุคลากรจะมีการจัดสรรให้ตรงกับตำแหน่งในการทำงาน โดยบุคลากรแต่ละคนจะต้องมีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ มีใบประกอบวิชาชีพ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และต้องผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน เพราะบางตำแหน่งจะต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านเท่านั้น นอกจากนั้น มีการจ้างเจ้าหน้าที่อัตราจ้างรายปี เพื่อเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำ ซึ่งการจัดสรรบุคลากรจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของแผนการดำเนินงานที่ปรับตามสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อตอบสนองเป้าหมายเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคในการจัดสรรบุคลากรในการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย คือ ปริมาณของเจ้าหน้าที่ประจำไม่เพียงพอต่อการปริมาณงาน อีกทั้ง ไม่มีนโยบายในการสนับสนุนสวัสดิการและ

การบรรจุตำแหน่งแก่เจ้าหน้าที่อัตราจ้าง จึงทำให้เกิดปัญหาการลาออกของบุคลากรอยู่เสมอ

6) การรายงาน (Reporting)

ทุกฝ่ายมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ ทราบ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานต่อไป

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคของการรายงานในการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย คือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการส่งต่อข้อมูลบางครั้งเกิดความล่าช้าเนื่องจากความไม่เสถียรในช่วงแรกของการใช้งานระบบ

6.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา เมื่อพิจารณาตามทฤษฎีการบริหารจัดการ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) การวางแผน (Planning)

จากการศึกษา พบว่า ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย จะมีการวางแผนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและตอบสนองต่อแผนหลักขององค์กร ซึ่งจะมีการปรับแผนการดำเนินงานให้เข้ากับแต่ละสถานการณ์ปัจจุบันขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ บุตรี จารุโรจน์ และคณะ (2549) ได้ให้นิยามคำว่า การวางแผน เป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคตซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ เพราะว่าการจัดการองค์การ การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงานและกิจกรรมควบคุม ขึ้นอยู่กับการวางแผน ซึ่งกระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร

อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาในเรื่องของความไม่แม่นยำในการวางแผน มีสาเหตุจากความไม่แน่นอนของยอดขอเบิกใช้โลหิตจากโรงพยาบาลที่สูงกว่ายอดการใช้โลหิตจริงและสาเหตุจากผู้บริจาคโลหิตที่ไม่กลับมาบริจาคซ้ำส่งผลให้ปริมาณโลหิตไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ทั่วประเทศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิญญา ทองสุขโชติ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง "พระพุทธศาสนากับการบริจาคโลหิต: ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย" ผลการวิจัยพบว่า เรื่องการบริจาคโลหิตมีจำนวนน้อยยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ป่วย การรณรงค์ให้มีผู้บริจาคโลหิตเพิ่มขึ้นจะทำให้ช่วยเหลือผู้ป่วยได้มากขึ้น ผู้ป่วยที่รอความหวังก็มีอย่างไม่จำกัดและจะมีเพิ่มขึ้นในอนาคต เพราะวิวัฒนาการของโลกพัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง

2) การจัดการองค์การ (Organizing)

จากการศึกษา พบว่า ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีการจัดองค์การตามโครงสร้างขององค์กร โดยมีระเบียบการปฏิบัติงาน (Structure procedure) และวิธีการทำงาน (Work instruction) เป็นตัวกำหนดลักษณะงานและตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน แต่เนื่องด้วยโครงสร้างขององค์กรที่ไม่สามารถขยายได้ในการรองรับการบรรจุเจ้าหน้าที่ประจำเพิ่มเติม ผู้วิจัยเห็นว่า อาจมีสาเหตุจากงบประมาณในการบริหารจัดการที่มีอยู่อย่างจำกัดและมุมมองของผู้บริหารที่มีความแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานจริง ส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น ในอนาคตควรมีการปรับโครงสร้างการจัดการองค์กรให้เหมาะสมมากขึ้น ดังที่ บุตรี จารุโรจน์ และคณะ (2549) กล่าวว่า ธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีสามารถจูงใจให้ผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมล กฤษวงศ์ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง: กรณีศึกษากองทุนชุมชนทหารกองพันทหารม้าที่ 1 รักษาพระองค์" ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุน คือ

โครงสร้างของคณะกรรมการ ซึ่งการกำหนดตำแหน่งและจำนวนของคณะกรรมการไม่สอดคล้องกับงานและปริมาณงานที่เกิดขึ้นจริง

3) การควบคุม (Controlling)

จากการศึกษา พบว่า ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยได้ให้ความสำคัญเรื่องของกระบวนการควบคุม โดยเฉพาะการควบคุมคุณภาพของโลหิตให้คงคุณภาพตลอดทั้งกระบวนการ ตั้งแต่การเจาะเก็บโลหิต การตรวจคัดกรองโลหิต การผลิตส่วนประกอบโลหิต และการจ่ายโลหิต ให้มีความปลอดภัยต่อทั้งผู้ให้และผู้รับ โดยมุ่งเน้นการรักษาประสิทธิภาพและมาตรฐานของกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอน มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ บุตรี จารุโรจน์ และคณะ (2549) ได้กล่าวถึง การควบคุมว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบหรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน เพื่อรักษาให้องค์กรดำเนินไปในทิศทางสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กรในเวลาที่กำหนดไว้ การควบคุมจึงเป็นหน้าที่หลักทางการบริหารที่มีความสำคัญตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทางการบริหาร

4) การประสานงาน (Coordinating)

จากการศึกษา พบว่า กระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนของการบริหารจัดการโลหิตของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มีการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ถือว่ากระบวนการประสานงานภายในหน่วยงานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยประสบความสำเร็จ

5) การจัดตัวบุคคล (Staffing)

จากการศึกษา พบว่า ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยมีการจัดสรรบุคลากรให้ตรงกับตำแหน่งในการทำงาน โดยบุคลากรแต่ละคนจะต้องมีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ มีใบประกอบวิชาชีพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และจัดสรรบุคลากรตามพื้นฐานของแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในแต่ละสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้ง มีการจ้างเจ้าหน้าที่อัตราจ้างรายปี เพื่อเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่ประจำให้สำเร็จตามเป้า แต่ในทางกลับกันส่งผลให้เกิดปัญหาในเรื่องของการลาออกของเจ้าหน้าที่อัตราจ้างบ่อยครั้ง เนื่องจากไม่มีการส่งเสริมและสนับสนุนการให้สวัสดิการในการทำงาน ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติควรมีการให้ผลตอบแทนเพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานและศึกษาความต้องการของบุคลากรในการทำงานภายในองค์กร เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กรในระยะเวลาที่นานขึ้น เพราะ "คน" เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลให้งานสำเร็จหรือล้มเหลว โดยศึกษาความต้องของบุคลากรตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ที่แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (1) ความเป็นจริงของตนเอง (2) เกียรติยศ ชื่อเสียง (3) การยอมรับทางสังคม (4) ความปลอดภัย และ (5) ความต้องการทางกายภาพ(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา, ๒๕๔๔), หน้า 73.

6) การรายงาน (Reporting)

จากการศึกษา พบว่า ผลการดำเนินงานและสถิติข้อมูลต่างๆ ของทุกฝ่ายจะต้องรายงานผลให้ผู้บริหารและฝ่ายอื่นทราบ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยควรนำผลการศึกษาของงานวิจัยชิ้นนี้ ทั้งในประเด็นกระบวนการบริหารจัดการโลหิตที่ค้นพบทั้งหมดตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการบริหารจัดการและขั้นตอนการทำงานในการพิจารณาดำเนินการแก้ไขและปรับให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารจัดการโลหิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด ที่สำคัญ เพื่อ

เป็นการสร้างมาตรฐานการทำงานของศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทยให้เป็นแม่แบบทั้งในระดับประเทศไทยและระดับภูมิภาคต่อไปในอนาคต

8. เอกสารอ้างอิง

กมล กฤษวงศ์. 2549. *การบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง: กรณีศึกษากองทุนชุมชนทหารกองพันทหารม้าที่ 1 รักษาพระองค์*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพร.

ธงชัย สันติวงศ์ไ 2541. *การเงินธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

บุตรี จารุโรจน์และคนอื่นๆ. 2549. *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.

แพทย์หญิงสร้อยสอางค์ พิกุลสด และคณะ. 2556. *รายงานการปฏิบัติงานและผลงานประจำปี 2555*. กรุงเทพ: ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2554. *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2553. *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารศูนย์สื่อเพื่อการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย. 2556. ประวัติ. เข้าถึงเมื่อ 16 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก www.blooddonationathai.com/content/ประวัติ

ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย. 2555. *รายงานประจำปี สภากาชาดไทย 2554*: ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย

อภิญญา ทองสุขโชติ. (2554). *พระพุทธศาสนากับการบริจาคโลหิต: ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มาบริจาคโลหิตที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.