

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การศึกษารูปแบบการบริหาร ลักษณะองค์การและกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงพยาบาลก๊าซธรรมชาติระยอง	
ผู้เขียน	นางสาวนัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รศ.เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ อ.ดร.พวงมา พิชิตปัจจา	ประธานกรรมการ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษารูปแบบการบริหาร ลักษณะองค์การและกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงพยาบาลก๊าซธรรมชาติระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานภายในโรงพยาบาลก๊าซธรรมชาติระยอง ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติโดยอาศัยทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จตามแบบจำลอง 7 – S ของ McKinsey ทั้ง 7 ด้าน อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ขององค์กร ระบบการทำงาน ลักษณะการทำงาน ทักษะ บุคลากร และค่านิยมร่วม โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานของโรงพยาบาลก๊าซธรรมชาติระยอง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องจากโรงพยาบาลก๊าซธรรมชาติระยอง รวมถึง หนังสือ เอกสาร และระบบสารสนเทศ และได้อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์อธิบายความสัมพันธ์เชิงพรรณนา

จากการศึกษาพบว่าลักษณะเด่นหรือจุดแข็งของโรงพยาบาลก๊าซธรรมชาติระยองที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้นประกอบไปด้วยคุณลักษณะดีเด่นตามทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จตามแบบจำลอง 7 – S ของ McKinsey ในแต่ละด้านดังนี้

1. โครงสร้างองค์กรของโรงพยาบาลก๊าซธรรมชาติระยองนั้นมีลักษณะการบริหารภายในที่ค่อนข้างเป็นเอกเทศ องค์กรจึงมีความคล่องตัวและมีความยืดหยุ่นสูง นอกจากนี้โครงสร้างยังมี

ลักษณะเรียบง่ายและมีผู้อำนวยการจำนวนจำกัด โดยองค์กรจะจัดให้มีการสับเปลี่ยน และหมุนเวียนหน้าที่และการทำงานของพนักงานทุกๆ 4 – 5 ปี

2. กลยุทธ์ขององค์กร มีการมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาด มีการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้ามาสู่วงจร PDCA เพื่อวางแผนและปรับปรุงผลิตภัณฑ์รวมถึงระบบการทำงานให้มีความสอดคล้องและรองรับได้ตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า

3. ระบบการทำงาน มีความคล่องตัว เน้นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยโรงแยกก๊าซธรรมชาติระยองใช้ระบบ Cross Functional Team เป็นเครื่องมือในการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันของพนักงานในแต่ละหน่วยแต่ละแผนก เพื่อให้มีทิศทางการทำงานและเป้าหมายการทำงานเดียวกัน

4. ลักษณะการทำงาน มีความเรียบง่าย ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการที่ทำให้พนักงานทำงานไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร ด้วยการเป็นต้นแบบ รวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับพนักงานอย่างใกล้ชิด คอยให้คำปรึกษาและสอนงานให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ผู้บริหารจะหาเวลาหรือโอกาสเพื่อคอยดูแลติดตามผลการดำเนินงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

5. ทักษะ โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยองได้มุ่งทำแต่ธุรกิจที่เชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจเดิมที่ทำอยู่ โดยมีการสำรวจระดับความสามารถและความก้าวหน้าขององค์กรด้วยการ Benchmarking และเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกันในระดับนานาชาติ อยู่เสมอ

6. บุคลากร พนักงานมีอิสระในการทำงาน และองค์กรยังส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของกิจการด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และทราบถึงข้อมูลที่สำคัญขององค์กร และยังส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถและศักยภาพในการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

7. ค่านิยมร่วม มีการถ่ายทอดและปลูกฝังค่านิยมจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งด้วยวิธีการสอดแทรกค่านิยมลงไปในทุกงาน ทุกขั้นตอน โดยเป็นการเน้นที่การปฏิบัติ ตั้งแต่การวางแผน การกำหนดนโยบาย หรือจนกระทั่งการดำเนินงานของพนักงาน ก็จะใช้ค่านิยมร่วมภายในองค์กรนี้เป็นแนวทางเสมอ

Thesis Title The Study of Best Practice Management of PTT Public Company Limited, Rayong Gas Separation Plant

Author Miss Nuttakan Aussawakaewfa

Degree Master of Public Administration

Thesis Advisory Committee

Associate Professor Seksin Srivattananukulkit Chairperson

Lecturer Dr.Pojjana Pichitpatja Member

Abstract

The study of organization management and operation procedures which bring a success to Rayong Gas Separation Plant. The purpose is to study and analyze operation in the refinery station according to Thailand Quality Award by utilizing the key success, 7-S model of McKinsey that was consisted of structure, strategies, system, style, skill, staff, and shared value. Researcher collected data from managerial level staff and other staff in Rayong Gas Separation Plant by using semi-structured interview, and questionnaire including secondary data related from books, documents and information system in Rayong Gas Separation Plant. Qualitative approach to analyze descriptive relation was also introduced in this study.

The study revealed the strength of Rayong Gas Separation Plant which led to the organization success based on theory of Key Success Factors, McKinsey's 7-S Model as shown below.

1. Structure of Rayong Gas Separation Plant was independent in internal management therefore the company had more agilities and flexibilities. Moreover they used simple style structure and limited quantity of executive director. All positions and functions were rotated and changed in every 4 - 5 years.

2. Strategy concentrated and emphasized on customers and market. They applied information from customer requirements and satisfaction survey resulted from PDCA cycle for

planning and product development. Also they improved operation system matching with customer requirements.

3. System of Rayong Gas Separation Plant was very flexible with informal communication. Rayong Gas Separation Plant utilizes cross functional team to set up working team network among departments for specific aim.

4. Style is simple. Manager was a major factor of all staff working to reach the corporate target with team's participation. Furthermore managers always discussed and followed up assignment given to staff closely.

5. Skill - Rayong Gas Separation Plant emphasized on experienced business and line business from the existing. They did survey competency and advantage of the organization by benchmarking and comparing with similar business companies in international scale.

6. Staff - they had independence in operation and company supported the employee to take part in management and access of corporate information. Company always encouraged knowledge sharing and working performance improvement of employee.

7. Shared value - they passed and implanted corporate culture into all employees from one generation to another by embedding in every step of working procedures mainly on operational tasks from planning and policy to operation level.