

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการจัดการของโรงพยาบาลศูนย์

Human Resource Management and Efficiency Management of Public Hospital

เพชรภรณ์ ชัชวาลชาชนกิจ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติของบุคลากรของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรีเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรในโรงพยาบาลศูนย์ทั้งสามแห่งจำนวน 352 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่บุคลากรในองค์กรตระหนักว่ามีความสำคัญและเชื่อมโยงต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

คำสำคัญ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โรงพยาบาลศูนย์

Abstract

The objectives of the study was to survey attitude of personnel of Saraburi hospital, Ratchaburi hospital and Chonburi hospital toward human resource management and efficiency management of aforementioned hospitals. The study utilized quantitative method and questionnaire to collect data. The number of samples were 352 personnel of Saraburi hospital, Ratchaburi hospital and Chonburi hospital. The statistics techniques were mean and standard deviation. The study found that human resource management was a factor that the personnel realized that human resource management was important to organization efficiency development.

Key words Human Resource Management, Efficiency Management, Public Hospital

บทนำ

ในการจัดให้มีบริการสาธารณะลักษณะต่างๆ บริการสาธารณะที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ บริการสาธารณะด้านสาธารณสุข เพราะ รัฐทุกรัฐจะเจริญเติบโตหรือเข้มแข็งได้มากน้อยเพียงใด ย่อมจะต้องมีประชากรในรัฐที่มีคุณภาพ สำหรับประเทศไทยรัฐบาลทุกรัฐบาลต่างก็ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างให้ประชาชนมีสุขภาพที่แข็งแรงเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ดังปรากฏในนโยบายรัฐบาลด้านการสาธารณสุข รวมทั้งปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่แผนพัฒนาฉบับที่ 1 ถึงฉบับปัจจุบัน คือ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2558 ซึ่งระบุในยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะผู้สังคมนักเรียนรู้อัตนวิสัยทัศน์ที่ยั่งยืนที่ให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนาคุณภาพคน

ในการดำเนินการบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขในประเทศไทย เมื่อพิจารณาถึงนโยบายสาธารณสุขในภาพรวม กล่าวได้ว่ากระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบโดยตรง และในการดำเนินการดังกล่าวกระทรวงสาธารณสุขได้แบ่งการบริหารราชการของกระทรวงออกเป็น 2 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง และการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงบทบาทในการให้บริการกับประชาชนในภาพรวมของประเทศอาจกล่าวได้ว่าการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

ให้บริการทางด้านสาธารณสุขในส่วนภูมิภาคเป็นงานที่มีความสำคัญ เนื่องจากการให้บริการที่ครอบคลุมในหลายพื้นที่ และประชากรจำนวนมากในภูมิภาคต่างๆของประเทศ

ในการดำเนินการให้บริการด้านสาธารณสุขในปัจจุบัน สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ ความหลากหลายของโรคชนิดใหม่ๆที่มีความรุนแรง และปัญหาในการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลของรัฐในปัจจุบัน อาทิ ความล่าช้าในการส่งต่อผู้ป่วย การมีบุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพอ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในคุณภาพของบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ดีขึ้นและคุ้มค่างบประมาณที่เสียไป เป็นต้น เป็นประเด็นที่โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จะต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าและตอบสนองกับเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และจากการปฏิรูประบบราชการตั้งแต่พ.ศ.2545 เป็นต้นมา โดยมีการนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐ กระทรวงสาธารณสุขได้มีการพัฒนาการบริหารจัดการและมีการประเมินประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเมื่อพิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข อาทิ การศึกษาของ ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และคณะ(2551) และสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพร่วมกับสำนักงานวิจัยเพื่อพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย (2552) ซึ่งมีการประเมินประสิทธิภาพโดยใช้แนวคิดการวัดประสิทธิภาพตามหลักเศรษฐศาสตร์และประยุกต์ใช้ การเลือกแบบจำลองที่วัดประสิทธิภาพโดยใช้การวิเคราะห์ที่ปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต (Data Envelopment Analysis : DEA) เพื่อวิเคราะห์โรงพยาบาลของรัฐของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า โรงพยาบาลศูนย์ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการสูงกว่าโรงพยาบาลประเภทอื่นๆ และจากการศึกษาประสิทธิภาพของสำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพร่วมกับสำนักงานวิจัยเพื่อพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย (2552) พบว่า โรงพยาบาลสระบุรี โรงพยาบาลราชบุรี และโรงพยาบาลชลบุรี เป็นโรงพยาบาลศูนย์ในเขตภาคกลางที่มีผลการประเมินประสิทธิภาพสูง และได้รับเลือกให้เป็นโรงพยาบาลระดับ A ซึ่งหมายความว่า เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลศูนย์อื่น ๆ ในเขตภาคกลางในการยกระดับเป็นต้นแบบของโรงพยาบาลศูนย์อื่นๆ

จากผลการประเมินประสิทธิภาพที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า การพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของโรงพยาบาลศูนย์โดยเฉพาะ โรงพยาบาลศูนย์ในเขตภาคกลางทั้ง 3 แห่งซึ่งเป็นโรงพยาบาลใหญ่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และเป็นหน่วยงานหนึ่งให้บริการสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค จึงเป็นกรณีศึกษาที่มีความน่าสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในประเด็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสำรวจทัศนคติของบุคลากรของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรีเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรีจึงเป็นการวิจัยขั้นต้นที่จะช่วยสะท้อนความสำคัญของมิติวัฒนธรรมองค์กร ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กรได้ทางหนึ่งซึ่งผู้วิจัยจะได้ศึกษาในเชิงลึกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติของบุคลากรของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรีเกี่ยวกับ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรี

ทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

ในการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพ แนวคิดทฤษฎีที่ว่าด้วยประสิทธิภาพหลายทฤษฎี อาทิ แนวคิด 7S ของ แมคเคนซีส์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าด้วยองค์ประกอบทางการจัดการ 7 องค์ประกอบ ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารแบบLean ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าด้วยการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรด้วยการปรับปรุงองค์กรในการลดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือสิ้นเปลืองโดยไม่จำเป็น องค์กรที่มีขีดความสามารถสูงเป็นต้น ให้ความสำคัญกับ บุคลากรใน 2 ประเด็น คือ ระบบการบริหารบุคลากร อาทิ การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นต้น และ การให้ความสำคัญกับ ขวัญกำลังใจ ทศนคติ การจงใจ และพฤติกรรม เพื่อที่ระบบการบริหารบุคลากรจะส่งเสริมการพัฒนาใช้ประโยชน์จากทักษะการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen) รวมทั้งการที่บุคลากรจะมีขวัญกำลังใจ มีแรงจูงใจ ที่จะทุ่มเทในการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในมิติด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการศึกษา โดยใช้แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ Werther and Davis (1986) ได้แบ่งแนวทางในกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในมิติหลัก คือ การสรรหา การใช้ การรักษา การพัฒนา และการเกษียณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการศึกษาครั้งนี้เฉพาะประเด็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรมนุษย์ การรักษาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การใช้ทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการในการที่มุ่งเน้นที่ความรู้ ความสามารถของบุคลากรนั้น ๆ ความคิดริเริ่มที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน สร้างโอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับการทำงาน โดยมีการวางรูปแบบการทำงาน กำหนดหน้าที่การทำงาน มีการวางแผนการทำงาน ความคิดที่เป็นระบบ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองและเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ที่วางแผนและกำหนดเป็นแนวทางการบริหารขององค์กร ต้องมีความสัมพันธ์กับองค์กร การกำหนดนโยบายและทิศทางองค์กรของผู้บริหารองค์กร

การรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ดำรงอยู่อยู่กับองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมากทั้งในด้านของคุณภาพบุคลากร การทำงานของบุคลากร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของบุคลากร รวมทั้งการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งองค์กรที่ต้องการรักษาทรัพยากรมนุษย์ไว้ให้คงอยู่อยู่กับองค์กร ควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ กระบวนการในการรักษาทรัพยากรมนุษย์ควรมีความสอดคล้องกับลักษณะของการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ที่ต้องมีความสอดคล้องและส่งเสริมให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาทักษะวิชาชีพในการทำงาน กระบวนการต่าง ๆ ควรมีความยืดหยุ่น สร้างการมีส่วนร่วม ความเสมอภาค ยุติธรรมและทำให้เกิดการยอมรับและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ มีความรวดเร็ว ส่งผลถึงความสำเร็จในการทำงาน มีอิสระในการทำงานภายใต้ข้อกำหนด เป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กร ค่าตอบแทนและประโยชน์ที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความสุขและการสร้างบรรยากาศการทำงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้งเรื่องความก้าวหน้าในการทำงาน หน้าที่และค่าตอบแทน และความมั่นคงในการทำงาน

การพัฒนาทักษะการทำงาน เป็นประเด็นที่ส่งเสริมบุคลากรมีคุณค่าและเพิ่มมูลค่าให้บุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ การพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากรมีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องที่ทำงานและรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานหรือนำไปใช้กับการทำงาน จากประสบการณ์ทำงานจริงจากเพื่อนร่วมงาน จากการที่ได้รับมอบหมายให้มีการปฏิบัติงานในรูปแบบอื่น ๆ จากการเรียนรู้โดยการสังเกตและลงมือปฏิบัติงานจริง ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ ที่จะให้เกิดการพัฒนาทักษะของบุคลากรต่าง ๆ ย่อม สอดคล้องกับนโยบาย แนวทางขององค์กรนั้น ๆ รวมทั้งด้านการกำหนด การวางแผน และการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งการให้ความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ส่งผลถึงการทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีการดำเนินการในขั้นตอนแรกโดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ และขั้นตอนที่สองเป็นการสำรวจทัศนคติของบุคลากรของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรีเกี่ยวกับ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และ โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรี โดยการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในการให้บริการด้านการแพทย์ คือ แพทย์ และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในสายสนับสนุน คือ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลเทคนิค ของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรีจำนวน 2,936 คน และผู้วิจัยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 352 คนซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1967,p.887) ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 และเก็บข้อมูลสำรอง ร้อยละ25 รวมเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 440 คน

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ และในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความชัดเจนของการใช้ภาษา เพื่อให้เครื่องมือวิจัยทั้งหมดครอบคลุมและเหมาะสมกับเนื้อหาการวิจัย ในการทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวัดความสอดคล้องข้อคำถามในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item – Objective Congruence : IOC) และคัดกรองเฉพาะข้อคำถามที่ค่า IOC มีค่าตั้งแต่ .50 ถึง 1.00 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดหรือเป็นตัวแทนของวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544,น.240-247) หลังจากนั้นนำเครื่องมือวิจัยที่ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)แล้วจึงมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ระดับ ปฏิบัติการในการให้บริการด้านการแพทย์ คือ แพทย์ และพยาบาล และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรในโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดอยุธยา จำนวน 40 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach,1990,p.204) โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า .70 (เขาวดี วิบูลย์ศรี, 2540 ,น.101-121)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยลงภาคสนามเพื่อสำรวจเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม 2555

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา อาทิ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ว่า ควรปรับปรุงการพัฒนาปัจจัยเชิงจิตเพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพองค์การของโรงพยาบาลสระบุรีอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.15) และ กลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลจังหวัดราชบุรี เห็นว่า ควรปรับปรุงการพัฒนาปัจจัยเชิงจิตเพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพองค์การของโรงพยาบาลราชบุรีอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.54)

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการสำรวจทัศนคติของบุคลากรของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และ โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรีเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า ในประเด็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โรงพยาบาลศูนย์ กลุ่มตัวอย่างทั้งสามโรงพยาบาลต่างเห็นว่า โรงพยาบาลศูนย์มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ที่ตรงกับความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการ และ เห็นว่าการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ที่ตรงกับความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพการบริหารจัดการโรงพยาบาลศูนย์ได้

นอกจากนั้น การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพควรจะต้องมีการปรับปรุงการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผลการศึกษาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ขณะที่ในประเด็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์กลุ่มตัวอย่างทั้งสามโรงพยาบาล เห็นว่า โรงพยาบาลศูนย์มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพการบริหารจัดการโรงพยาบาลศูนย์ และการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพควรจะต้องมีการปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผลการศึกษาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก และในประเด็นการรักษาทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์ กลุ่มตัวอย่างทั้งสามโรงพยาบาล เห็นว่า โรงพยาบาลศูนย์ให้ความสำคัญกับปัจจัยหลักลักษณะเช่น สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ความสัมพันธ์ สวัสดิการ และปัจจัยเชิงจิตบุคลากร เช่น การยกย่องเชิดชูเกียรติ ความท้าทายในงาน การพัฒนาตน เป็นต้น โดยมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาปัจจัยหลักลักษณะ และปัจจัยเชิงจิต แต่โรงพยาบาลศูนย์ควรจะมีการปรับปรุงการพัฒนาปัจจัยหลักลักษณะและปัจจัยเชิงจิตดังกล่าวเพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพองค์การ ซึ่งผลการศึกษาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ผลการศึกษาดังกล่าวนั้นแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่บุคลากรในองค์กรเห็นและตระหนักว่ามีความสำคัญและเชื่อมโยงต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ

ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่อธิบายถึงการพัฒนาประสิทธิภาพองค์การ อาทิ 7S การบริหารแบบ Lean แนวคิดองค์การที่มีขีดความสามารถสูง เป็นต้น ในภาพรวมของแนวคิดทฤษฎีที่ว่าด้วยประสิทธิภาพดังกล่าว ต่างก็ให้ความสำคัญกับ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพราะการขับเคลื่อนประสิทธิภาพองค์การอยู่บนรากฐานของการใช้ การพัฒนา และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพมีขวัญกำลังใจมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง พัฒนางานพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสำคัญและคุณค่าของการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยแนวคิด 7S อธิบายว่าบุคลากร (Staff) เป็นปัจจัยที่สำคัญหนึ่งในเจ็ดปัจจัยต่อการพัฒนาประสิทธิภาพองค์การโดยกำหนดกรอบการมองบุคลากรใน 2 เป้าหมาย โดยเป้าหมายหนึ่งเป็นการให้ความสำคัญไปที่ ระบบการคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นต้น ในขณะที่อีกเป้าหมายหนึ่ง (soft end) เป็นการให้ความสำคัญไปที่ ขวัญกำลังใจ ทัศนคติ การจงใจ และพฤติกรรม (Peters and Waterman, 1982, p.10) ขณะที่ การบริหารแบบ Lean ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยหลักการของ Lean มี 4 องค์ประกอบซึ่งประกอบไปด้วย ปรัชญา (Philosophy) กระบวนการ (Process) คน/พนักงาน (People) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) มีลักษณะเป็น พีระ

มิด คน(พนักงานและหุ้นส่วน) เป็นปัจจัยและเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร ในการแก้ไขปัญหาผ่านมาจากระดับต่าง ๆ จากบนสู่ล่าง โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยอื่นๆ อาทิ นพปฎล สุวรรณนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพโดยรวมในโรงพยาบาลภาครัฐของไทย กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐระดับชุมชน 3 แห่ง พบว่า คุณภาพของบริการเกิดจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่สามารถผลักดันความรู้ ความสามารถในการทำงาน รวมทั้งการพัฒนาความคิดและการกระทำไปสู่คุณภาพของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ทศพรทรงชัย (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพศึกษาเฉพาะ สาขารังสีวิทยาวิดิทัศน์ ฝายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานขึ้นกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง แรงจูงใจ การได้รับโอกาสทำงาน การฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ในประเด็นองค์ประกอบของคน/พนักงาน องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับ การพัฒนาและการสร้างความท้าทายให้กับบุคลากร พนักงานและหุ้นส่วน ด้วยสัมพันธภาพในระยะยาว (Liker,2004) เช่นเดียวกับ แนวคิดองค์กรที่มีขีดความสามารถสูง (High Performance Organization) ซึ่งอธิบายว่า กลยุทธ์การเสริมสร้างความสามารถขององค์กร จะต้องอาศัยความรู้ทักษะในทางการบริหารจัดการในด้านต่างๆ หรือความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องอาศัยความพยายามในการสร้างความร่วมมือและการยอมรับของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งมิใช่แค่เพียงองค์กรและ ผู้ปฏิบัติงาน และ ความสามารถในการปรับตัว วามสามารถดังกล่าวสามารถสร้างได้ผ่านทางกระบวนการต่างๆขององค์กร ที่จะมุ่งส่งเสริมสนับสนุนเป้าหมายต่างๆขององค์กร ประกอบด้วย การเรียนรู้ การปรับปรุงพัฒนา การสร้างนวัตกรรมได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การใช้ทรัพยากรบุคคลและองค์ความรู้ในองค์กรในการสร้างแผนงานโครงการใหม่ๆ และ การจูงใจ ในการสร้างกิจกรรมและองค์การซึ่งบุคลากรและทีมงานในองค์กรทั้งหมดจะสามารถเห็นผลของงานที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นพื้นฐานในการที่จะจูงใจพนักงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมิใช่แต่เพียงการค้นหา การรักษา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเท่านั้นแต่รวมถึงการจัดการทั้งในการดึงดูดจูงใจและปรับปรุงพัฒนาพนักงานเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการบรรลุพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น องค์กรที่มีขีดความสามารถสูงควรเน้นไปที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Management) ซึ่งมีได้หมายถึงแต่เพียง นโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ การได้มา การใช้การรักษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง แต่จำต้องคำนึงถึงการจูงใจบุคลากรให้มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และการผูกพันกับองค์กร (Letts et.al.,1999 pp.37-125)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการจัดการของโรงพยาบาลศูนย์ โดยการสำรวจทัศนคติของบุคลากรของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรีเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดสระบุรี โรงพยาบาลศูนย์จังหวัดราชบุรี และโรงพยาบาลศูนย์จังหวัดชลบุรี พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งในแง่ของการใช้ การพัฒนา และการรักษาบุคลากรให้อยู่ในองค์กรต่อไป เป็นปัจจัยหนึ่งที่บุคลากรในองค์กรเห็นและตระหนักว่ามีความสำคัญและเชื่อมโยงต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ผลการสำรวจดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่าด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพ เพราะ กลุ่มทฤษฎีดังกล่าวต่างก็ให้ความสำคัญกับ มนุษย์ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในฐานะปัจจัยหลักของการขับเคลื่อนประสิทธิภาพองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ดังนี้ กระทรวงสาธารณสุขและโรงพยาบาลศูนย์ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการใช้ การพัฒนา และการรักษาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจาก บุคลากรในโรงพยาบาลศูนย์โดยเฉลี่ยเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประเด็นสำคัญประการหนึ่ง คือ การให้ปรับปรุงปัจจัยจูงใจบุคลากรทางการแพทย์ และพยาบาล เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในทางทฤษฎีที่ว่าด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพ และ ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจศึกษาในประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้อง อาทิ วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อาจศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ หรือการใช้วิธีวิจัยแบบผสม

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข.(2553). **ข้อมูลภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุขปีงบประมาณ พ.ศ. 2553**.วันที่สืบค้น 24 กันยายน 2555,จากhttp://www.bps.ops.moph.go.th_elva_elve53_3.upส่วนแรก. _หน้า๘-๔๑_edit.pdf.
- คณะกรรมการการสาธารณสุขมูลศก. (2554). **รายงานการพิจารณาศึกษาเรื่องระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย**. กรุงเทพฯ:สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์และคณะ. (2551). **ประสิทธิภาพและต้นทุนของสถานพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**.นนทบุรี:สำนักงานเพื่อการวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2546). **การบริหารทุนมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- นพปฎล สุนทรนนท์. (2549). **การจัดการคุณภาพโดยรวมในโรงพยาบาลภาครัฐของไทย**. คุญฉินพนธ์ปริญญาปรัชญาคุษฉิน บัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เขาวดี วิบูลย์ศรี. (2540). **การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย ทศพรทรงชัย. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาเฉพาะ สาขารังสีวิทยาวินิจฉัย ฝายรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 11).กรุงเทพฯ:เฟื่องฟ้าพรินต์.
- Cronbach, Lee J.(1990). **Essentials of Psychological Testing**. 5th ed. New York: Harper & Row.
- Letts, Christine W., Ryan,William P.,and Grossman, Allen. (1999). **High Performance Nonprofit Organizations Managing Upstream for Greater Impact**. New York: John Wiley & Sons.
- Liker, Jeffrey K. (2004). **The Toyota Way:14 Management Principles from the World's Greatest Atomomaker**, New York: McGraw-Hill.
- Peters, Thomas J. and Waterman, Robert H. Jr. (1982). **In Search of Excellence**. New York:Harper & Row Publishers.
- Werther, W.B.,and Davis, K.(1986). **Personnel Management and Human Resources** 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Yamane,Taro. (1967). **Statistic : An Introductory Analysis** .New York: Harper and Row.