

แนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน
ในจังหวัดอุบลราชธานี

โสภิน โปยมรัตน์สิน

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

GUIDELINES FOR OUTSOURCING SERVICE FOR THE MANAGEMENT OF
PRIVATE HOSPITAL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE

Sopin Payomratanasin

Program of Public Administration, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, Thailand

E-mail address: sopin.tatoo@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 24 มิถุนายน 2563

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 6 มีนาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 22 เมษายน 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอก และการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 3) เพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเสนอแนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี รวม 312 คน โดยการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปน้อย คือ ด้านต้นทุน รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการและด้านการจัดการภายนอกองค์กร ในส่วนของการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปน้อย คือ ด้านทรัพยากรบุคคล รองลงมาคือ ด้านการเงิน และด้านการจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และแนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ควรสำรวจความจำเป็นในการจัดจ้างงานหน่วยงานภายนอก การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และควรหาวิธีการที่จะทำให้องค์ความรู้ยังคงอยู่แม้ว่าจะไม่มีการจัดจ้างงานแล้ว

คำสำคัญ: การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดอุบลราชธานี

Abstract

The objectives of this study were: to study factors affecting decision making on outsourcing service and outsourcing service for the management of private hospital in Ubon Ratchathani Province; to study the relationship between factors affecting decision making on outsourcing service and outsourcing service for the management of private hospital in Ubon Ratchathani Province; and, provide the guidelines for outsourcing service for the management of private hospital in Ubon Ratchathani Province. The combination of quantitative method and qualitative method were applied. There were 312 samples. The research tools were questionnaire and in-depth interview. Frequency, percentage, mean score, standard deviation, and Pearson correlation, and content analysis were utilized to analyze the data. The research results showed that: factors affecting decision making on outsourcing service on the overall was in more level (high), considering each items from the most to least important requirement as follows: cost, service quality, and external operation of organization; outsourcing service for the management of private hospital on the overall was in more level (high), considering each items from the most to least important requirement as follows: human resource, financial, and management. The relationship between factors affecting decision making on outsourcing service and outsourcing service for the management of private hospital were related significantly at .01 and .05 level. In addition, guidelines for outsourcing service for the management of private hospital: should explore the need for outsourcing service, developing and improving the collaborative process between the service company and the hospital, and should find ways to maintain knowledge even without outsourcing service.

Keywords: Outsourcing, Private Hospital, Ubon Ratchathani Province

บทนำ

การจ้างหน่วยงานภายนอกเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ต้องการธุรกิจต่าง ๆ ให้ความสนใจ และมีลักษณะเป็นการตัดงานที่ไม่ใช่งานหลักขององค์กรให้บุคคลภายนอกเป็นผู้บริหารจัดการ ซึ่งเป็นการจัดกระบวนการทางธุรกิจให้เกิดความกระชับเหมาะสมกับขนาดและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการจ้างงานภายนอก วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การดำเนินงานขององค์กรโดยรวม ลดต้นทุนและเพิ่มรายได้จากประสิทธิภาพของงานและการบริหารงานใหม่ ๆ ของผู้ใช้บริการจากการจ้างงานภายนอกที่เข้ามาช่วยบริหาร โดยคำนึงต้นทุน

คุณภาพ ความคุ้มค่า ความรวดเร็วจึงเป็นที่แน่ชัดว่าการจ้างงานภายนอกจะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ไปจนถึงอนาคต คือ องค์กรจะเล็กลง หรือไม่มีการขยายตัว และงานบางอย่างที่ไม่ควรทำเอง เพื่อเป็นการลดจำนวนคน ลดภาระงบประมาณ เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งนายจ้างจ้างคนงานประจำไว้มากเกินไป โดยส่งต่อกิจกรรมที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักที่องค์กรเคยปฏิบัติเอง เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี พนักงานให้กับผู้ให้บริการจากภายนอกซึ่งมีความชำนาญ และมีความพร้อมมากกว่าเป็นผู้ดำเนินการให้ และกระแสมโนทัศน์ของการจ้างงานภายนอก โดยนโยบายขององค์กรต่าง ๆ ที่มีต่อการจ้างงานภายนอก ได้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งแพร่หลายไปในทุกอุตสาหกรรม และในขณะเดียวกันฝ่ายผู้ให้บริการ การจ้างงานภายนอกก็มีมากขึ้นตามความต้องการของตลาด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ความสามารถ ความชำนาญ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและครองใจผู้ใช้บริการตลอดไป (ธนวัฒน์ สุธรรมพันธุ์, 2552)

โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานีเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพ และการดูแลรักษาคนไข้หรือประชาชนที่เจ็บป่วย โดยจำนวนคนไข้ที่เข้าใช้บริการมีการปรับเพิ่มสูงขึ้นทั้งคนไข้ในและคนไข้ต่างประเทศ โดยเฉพาะจากประเทศลาวที่เป็นกลุ่มคนไข้ที่มีฐานะและรายได้สูง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับรายได้และผลกำไรที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การเติบโตของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบันก็มีเงื่อนไขข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะการแข่งขันที่รุนแรงระหว่างโรงพยาบาลเอกชนด้วยกันเอง รวมทั้งโรงพยาบาลของรัฐที่หันมาให้ความสนใจกลุ่มคนไข้ที่มีรายได้สูง และประการสำคัญคือต้นทุนการดำเนินงานที่ทยอยปรับเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นการลงทุนด้านอาคารสถานที่ ต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรทางการแพทย์ที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ในขณะที่การปรับขึ้นอัตราค่ารักษาพยาบาลมีข้อจำกัดจากปัญหาการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนหลายรายเริ่มแก้ปัญหาดังกล่าว เช่น การดำเนินกลยุทธ์รวมตัวเป็นเครือข่ายธุรกิจ ซึ่งมีทั้งการเข้าซื้อหรือควบรวมกิจการกับโรงพยาบาลเอกชนโดยเข้าเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่หรือถือหุ้นในระดับที่สามารถมีส่วนเข้าไปตัดสินใจด้านนโยบาย รวมไปถึงการเข้าถือหุ้นเพียงบางส่วนโดยไม่เน้นการเข้าร่วมบริหารแต่ต้องการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างกันหรือการใช้วิธีแลกหุ้นระหว่างบริษัทในเครือ (กองบรรณาธิการ Positioning, 2550) รวมถึงการนำกลยุทธ์ด้านการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาดำเนินงานของโรงพยาบาลในปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริหารมีความเห็นว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้องค์กรพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น ใช้ทรัพยากรที่น้อยลงแต่ได้ประสิทธิผลที่มากกว่าเดิม สร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการและผู้ถือหุ้นมากขึ้น และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเติบโตอย่างแข็งแกร่งของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนทั้งทางด้านรายได้และผลกำไร การสร้างความพึงพอใจจากการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงที่ในยุคพลิกผัน (วาทีณี บุญชะลิกชี และยุพิน วรสิริอมร, 2544)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกและการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากปัจจุบันมีบริษัทที่ให้บริการการจ้างงานภายนอกมากขึ้น และต่างก็แข่งขันจะเป็นผู้นำทางด้านบริการจ้างงานภายนอก

และต้องการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันเป็นการสร้างงานให้กับประชาชนในพื้นที่ และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัด ทั้งนี้ จะได้นำข้อมูลและผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานีและผู้ประกอบการการจัดจ้างงานภายนอก ในการพิจารณาการจ้างงานภายนอกให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

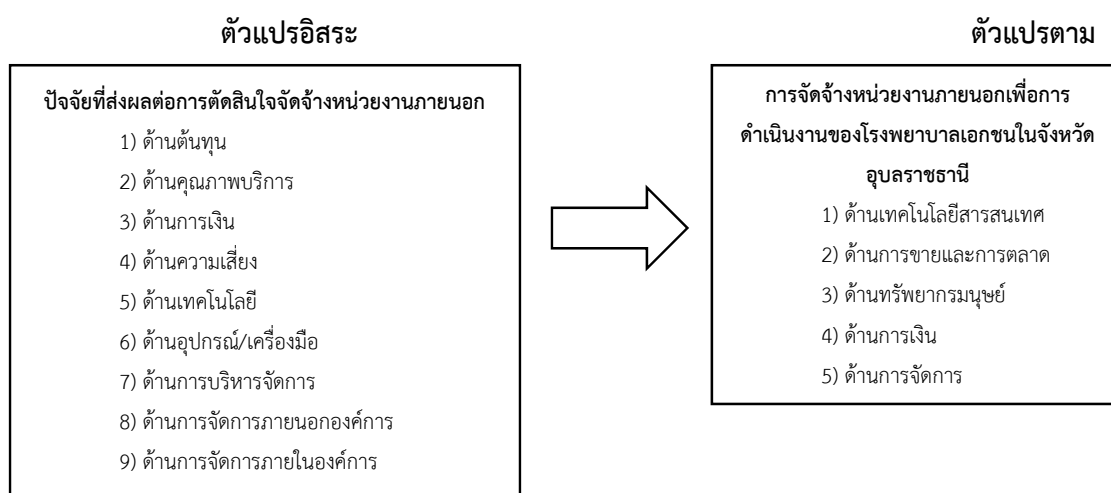
1) การจัดจ้างงานภายนอก คือ การจัดจ้างบุคคล หรือบริการมืออาชีพจากภายนอกเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะทางของธุรกิจ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การโอนย้ายกิจกรรมที่องค์กรเคยปฏิบัติกันเอง ไปให้ผู้ให้บริการภายนอกองค์การจัดทำแทน อาจกล่าวได้ว่า การจัดจ้างงานภายนอก หมายถึง การโอนงานภารกิจทางธุรกิจบางส่วนให้กับหน่วยงานธุรกิจข้างนอกดำเนินการแทน ซึ่งเป็นแนวโน้มการทำธุรกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็ว และแพร่กระจายในอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ ซึ่งพบว่าการจ้างงานภายนอกที่ผ่านมานในอดีตเป็นแนวทางหลักในการลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ค่าขนส่ง และค่าโสหุ้ย ปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับงานธุรกิจหลักที่ตนเองมีความชำนาญ และยังคงลดค่าใช้จ่ายโดยการจ้างงานภายนอกกับงานที่ไม่มีงานธุรกิจหลัก การทำเช่นนี้ธุรกิจสามารถปรับปรุงงานธุรกิจหลักที่ตนเองมีความชำนาญให้ดียิ่งขึ้น มีทรัพยากรเพียงพอที่จะขยายผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย องค์การธุรกิจมีโอกาสนจะพัฒนาและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน (kre สุขสวัสดิ์ ฌ อยุธยา, 2541: โกวิทย์ กังสนันท์, 2544: นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2548) ทั้งนี้ จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า งานสารสนเทศจะเป็นงานที่มีการใช้งบประมาณการจ้างงานภายนอกเป็นส่วนใหญ่ งานด้านการเงินจะเป็นงานที่มีการใช้งบประมาณการจ้างงานภายนอกน้อย (International Association of Outsourcing Professionals, 2006) ซึ่งการจัดจ้างภายนอกเป็นรูปแบบหนึ่งของความสัมพันธ์ที่มีการทำสัญญาร่วมกัน โดยมีการจ้างงานภายนอกของแต่ละหน่วยงาน สามารถสรุปการจ้างงานภายนอกของแต่ละหน่วยงานส่วนใหญ่จะครอบคลุมทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การขายและการตลาด ทรัพยากรมนุษย์ การเงิน และการจัดการ เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งในการบริหารองค์การ (นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2548)

2) ปัจจัยที่ทำให้องค์การจ้างงานภายนอก อาจสามารถสรุปได้ว่าเหตุผลที่องค์กรต่าง ๆ จ้างงานภายนอก ประกอบด้วยเหตุผลดังนี้ คือ การลดและควบคุมค่าใช้จ่าย การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การขาดทรัพยากรหรือขาดศักยภาพภายใน ตลอดจนการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงระบบ ซึ่งเป็นส่วนของการปรับโครงสร้างการธุรกิจ ต้องการกระจายความเสี่ยง กระตุ้นการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่ธุรกิจใหม่และปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับระดับกิจกรรมขององค์กร ได้แก่ ระดับบุคคล (Individual) เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญหรือตำแหน่งทางเทคนิค ระดับหน่วยงานหรือหน้าที่ (Functional) องค์การต่าง ๆ มักจะใช้นิยามลักษณะของหน่วยงานควบคุมต้นทุนที่แต่ละหน่วยงานต้องมีความรู้และความรับผิดชอบที่เฉพาะเจาะจง ดังนั้นการจ้างงานภายนอกในระดับหน่วยงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อหน่วยงานไม่สามารถทำงานได้ในระดับที่องค์กรคาดหวังไว้ และระดับกระบวนการ (Process) จะเกิดขึ้นเมื่อองค์การขาดกระบวนการที่จะผลักดันให้ระบบงาน

โดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการจ้างงานภายนอกในระดับนี้จะส่งผลกระทบต่อหลายหน่วยงาน ผู้ให้บริการภายนอกจะช่วยให้การทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ในระดับที่กว้าง โดยใช้ต้นทุนและทรัพยากรเท่าเดิม จากระดับการจ้างงานภายนอก 3 ระดับ สรุปได้ว่าองค์กรสามารถเลือกรับบริการจากหน่วยงานภายนอก โดยคำนึงถึงความสามารถในเฉพาะบางตำแหน่ง เมื่อบุคคลในองค์กรไม่สามารถทำงานในระดับที่องค์กรต้องการทั้ง ๆ ที่มีหน่วยงานและกระบวนการที่ติดอยู่แล้ว การจ้างงานภายนอกในระดับหน่วยงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อหน่วยงานไม่สามารถทำงานได้ในระดับที่องค์กรคาดหวังไว้ และการจ้างงานภายนอกในระดับกระบวนการจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรขาดกระบวนการที่จะผลักดันให้ระบบงานโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2548; Greaver, 1999) ซึ่งในการศึกษารั้งนี้สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญ คือ ด้านต้นทุน ด้านคุณภาพบริการ ด้านการเงิน ด้านความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยี ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการภายนอกองค์กร และด้านการจัดการภายในองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษารั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดการจัดจ้างงานภายนอก แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดจ้างงานภายนอก (วาทีนิ บุญชะลิกษี และยุพิน วรสิริอมร, 2544; นิสตาร์ก เวชยานนท์, 2548; ธนวัฒน์ สุธรรมพันธุ์, 2552; นาฏนรา สุโพแคน, 2556; Greaver, 1999; Ferrell and Hartline, 2005) สรุปได้ว่า การจัดจ้างงานภายนอกหมายถึงการจัดจ้างบุคคลหรือบริการมืออาชีพจากภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะทางของธุรกิจ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการโอนย้ายกิจกรรมที่องค์กรเคยปฏิบัติกันเองไปให้ผู้ให้บริการภายนอกองค์กรจัดทำแทน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการขายและการตลาด ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงิน และด้านการจัดการ โดยมีปัจจัยที่ต้องพิจารณาถึงความต้องการจำเป็นในการจัดจ้างงานภายนอก ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านคุณภาพบริการ และด้านความเสี่ยง เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ประชากรกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ใช้วิธีการคัดเลือกตามจุดมุ่งหมายหรือการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากจุดมุ่งหมายหรือประเด็นคำถามจากเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นสำคัญ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ โรงพยาบาลอุบลรักษ์ธนาบุรี โรงพยาบาลราชเวชอุบลราชธานี และโรงพยาบาลเอกชนร่วมเกล้า ประกอบด้วย บุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 1,304 คน (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี, 2561) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของเครื่องซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% คลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 296 คน ทั้งนี้ ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เพื่อสำรองและป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล โดยสุ่มทอดแบบสอบถามตามความสะดวก (Convenience sampling) และบุคลากรระดับผู้บริหารในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 12 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1) แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกและการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน ที่ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอก และแบบสอบถามการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน

การอภิปรายผลการศึกษาของลักษณะแบบสำรวจที่ใช้มาตรวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) นำไปแปลผลโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงๆ มีความหมาย ดังนี้ (วัน เดชพิชัย, 2532) ส่วนเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (Hinkle, Wiersma and Jurs, 1982)

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) โดยการขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นของหัวข้อการวิจัยดังกล่าว ได้ตรวจสอบและให้ความคิดเห็นในความถูกต้องและความเหมาะสมของแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิได้นำมาพิจารณาในการปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความถูกต้องเหมาะสม และมีการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งได้ค่าระดับความเชื่อมั่น 0.92 สามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้จริงได้

2) แบบสัมภาษณ์บุคลากรระดับผู้บริหารในโรงพยาบาลเอกชนเกี่ยวกับแนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์ โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) สำหรับทดสอบสมมติฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550) ทั้งนี้ สมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมีความสัมพันธ์กับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ด้วยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้จากข้อสัมภาษณ์ การถอดเทป แยกตามประเด็น และแหล่งข้อมูล หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์และประเมินความหมายของข้อมูลนั้น ตามกรอบบริบทของแหล่งข้อมูลนั้นๆ ดังประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ แนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถตอบผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี รวม 300 คน จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.8 และร้อยละ 47.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.60 และต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.90 กลุ่ม นอกจากนั้น พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา ร้อยละ 20 ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 12.8 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.5 และปริญญาเอก ร้อยละ 3.7 ตามลำดับ มีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.40 และตำแหน่งหัวหน้า/ผู้จัดการฝ่าย คิดเป็น

ร้อยละ 16.60 ตามลำดับ และมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.00 และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกและการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกและการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี สามารถนำเสนอตามลำดับดังนี้ คือ การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอก พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านต้นทุน ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพบริการและด้านการจัดการภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 3.84$) และด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ และความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกต่ำที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ ($\bar{X} = 3.50$) ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.56$) และด้านด้านความเสี่ยง ($\bar{X} = 3.65$) ตามลำดับ

ในส่วนของการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนต่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา คือ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการจัดการ ($\bar{X} = 3.56$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.33$) และด้านการขายและการตลาด ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ ปรากฏดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านต้นทุน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวมของโรงพยาบาล	4.19	0.85	มาก
2. ด้านคุณภาพบริการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของโรงพยาบาล	3.84	0.97	มาก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ด้านการเงิน เพื่อสร้างรายได้และเพิ่มเงินทุนให้โรงพยาบาล	3.75	0.84	มาก
4. ด้านความเสี่ยง เพื่อลดความเสี่ยงเกี่ยวทรัพยากรบุคคลและเศรษฐกิจในอนาคต	3.65	0.90	มาก
5. ด้านเทคโนโลยี เพื่อความจำเป็นที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของโรงพยาบาล	3.56	0.92	มาก
6. ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงาน	3.50	0.99	ปานกลาง
7. ด้านการบริหารจัดการ เพื่อความยืดหยุ่นในการทำงานท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง	3.66	0.87	มาก
8. ด้านการจัดการภายนอกองค์กร เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน	3.84	0.97	มาก
9. ด้านการจัดการภายในองค์กร เพื่อลดภาระและมุ่งบริหารจัดการกิจกรรมหลักของโรงพยาบาล	3.67	0.90	มาก
รวมเฉลี่ย	3.74	0.91	มาก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนต่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี

การจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.33	0.76	ปานกลาง
2. ด้านการขายและการตลาด	3.05	0.79	ปานกลาง
3. ด้านทรัพยากรบุคคล	4.22	0.65	มาก
4. ด้านการเงิน	3.75	0.80	มาก
5. ด้านการจัดการ	3.56	0.92	มาก
รวมเฉลี่ย	3.58	0.78	มาก

3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานีของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่ามีปัจจัยจำนวนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการจัดจ้างงานหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านต้นทุน และด้านการจัดการภายในองค์กร ($r = .789^{**}$) และด้านการจัดการภายนอกองค์กร ($r = .748^{**}$) และมีปัจจัยจำนวนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเงิน ($r = .688^{**}$) และด้านคุณภาพบริการ ($r = .579^{**}$) ขณะที่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านความเสี่ยง ($r = .441^*$) และด้านการบริหารจัดการ ($r = .421^*$) นอกจากนี้ พบว่า มีปัจจัยจำนวนหนึ่งที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดจ้างงานหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี และด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ ปรากฏดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้าง หน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี	การจัดจ้าง หน่วยงานภายนอก		แปลผล
	r	P	
1. ด้านต้นทุน	.789**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
2. ด้านคุณภาพบริการ	.579**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
3. ด้านการเงิน	.688**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
4. ด้านความเสี่ยง	.441*	.021	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
5. ด้านเทคโนโลยี	.188	.162	ไม่มีความสัมพันธ์
6. ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ	.188	.320	ไม่มีความสัมพันธ์
7. ด้านการบริหารจัดการ	.421*	.022	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
8. ด้านการจัดการภายนอกองค์กร	.748**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
9. ด้านการจัดการภายในองค์กร	.789**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับสูง

* $P < .05$, ** $P < .01$

4) แนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี จากการสัมภาษณ์บุคลากรระดับผู้บริหารในโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความต้องการจำเป็นของธุรกิจประเภทโรงพยาบาลเอกชนในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ประการแรกจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือกิจกรรมภายในโรงพยาบาล การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงพยาบาล ถือเป็นการจัดการเชิงระบบ เพื่อให้ทราบศักยภาพของแต่ละกิจกรรม ความสัมพันธ์ที่มีส่วนความเกี่ยวพันกันของกิจกรรมไปยังหน้าที่หลักภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งนี้ โรงพยาบาลเอกชนสามารถดำเนินงานในสิ่งที่เป็หน้าหลัก และมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันได้มากขึ้น นอกเหนือจากการประหยัดต้นทุน โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาล รวมทั้งช่วยปรับโครงสร้างต้นทุนจากต้นทุนคงที่ไปยังต้นทุนผันแปรมากขึ้น และยังทำให้ต้นทุนผันแปรสามารถคาดการณ์ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยเฉพาะด้านต้นทุน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นการจัดการความเสี่ยงให้กับโรงพยาบาล ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งผู้ให้บริการจัดจ้างงานภายนอกและโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงถัดมาคือเรื่องบุคลากรของผู้ให้บริการจัดจ้างงานภายนอก ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจการบริหารจัดการแบบครบวงจร โดยต้องมองผลกระทบระยะยาวที่ตามมา และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการติดตาม และประเมินผล เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบการทำงานของผู้ให้บริการ ว่าสามารถบรรลุผลงานตามที่ตกลงไว้ในข้อสัญญา และองค์การควรจะทำการว่าจ้างผู้ให้บริการต่อไปหรือไม่ ประกอบด้วยการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามข้อกำหนด แต่ต้องกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและยั่งยืน โรงพยาบาลควรหาวิธีการที่จะทำให้องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างการจ้างงานภายนอกของผู้ให้บริการยังคงอยู่แม้ว่าจะไม่มีการจ้างงานแล้วต่อไป ควรมีการเรียนรู้งานและจัดทำคู่มือการทำงานเพื่อให้บุคลากรในองค์การสามารถทำงานในระดับที่องค์การต้องการทั้งๆ ที่ไม่มีการจ้างงานภายนอก อาจสรุปได้ว่าการจ้างงานภายนอกในระดับหน่วยงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อหน่วยงานไม่สามารถทำงานได้ในระดับที่องค์การคาดหวังไว้ และการจ้างงานภายนอกในระดับกระบวนการจะเกิดขึ้นเมื่อองค์การขาดกระบวนการที่จะผลักดันให้ระบบงานโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกและการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานีตามความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกโดยภาพรวมปัจจัยกลุ่มนี้ส่งผลต่อการจัดจ้างงาน

ภายนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานีในระดับมาก โดยเฉพาะปัจจัยด้านต้นทุน ด้านคุณภาพบริการ และด้านการจัดการภายนอกองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากว่าเป็นการลดค่าใช้จ่ายโดยรวมของโรงพยาบาล เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการด้านสุขภาพ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของโรงพยาบาล ในขณะที่ปัจจัยด้านอุปกรณ์/เครื่องมือ และเทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกน้อยสุด เนื่องจากว่าปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการบริการสุขภาพได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการด้านสุขภาพ บุคลากรของโรงพยาบาลจึงควรได้รับการฝึกอบรม และเป็นผู้ให้บริการการให้บริการด้านเทคโนโลยี และอุปกรณ์เครื่องมือทางด้านสุขภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งนภา ไชยชมภู (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Outsourcing ด้านบัญชี กรณีศึกษาบริษัทฟิลลิปส์อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การเลือกใช้บริการ Outsourcing ด้านบัญชี นอกจากจะช่วยลดต้นทุนทางบัญชีและทางเศรษฐศาสตร์ รวมถึงต้นทุนธุรกรรมได้แล้ว บริษัทยังคาดหวังว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ด้านการเพิ่มศักยภาพการบริหารธุรกิจของบริษัทเองด้วย แต่การตัดสินใจเลือกใช้บริการ Outsourcing ก็ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น สภาพทางเศรษฐกิจ เสถียรภาพ ความมั่นคงทางการเมือง ในการนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหาร

ในส่วนของการความคิดเห็นต่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านทรัพยากรบุคคล รองลงมา คือ ด้านการเงิน ด้านการจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการขายและการตลาด เหตุที่ปรากฏเช่นนี้เนื่องจากว่าธุรกิจโรงพยาบาลเป็นการให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่คือบุคลากร ดังนั้นเพื่อให้สามารถสร้างพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ บุคลากรเหล่านี้จึงต้องมีการพัฒนาให้มีความพร้อมอยู่เสมอ การทดแทนงานได้เมื่อมีความจำเป็น ตลอดจนผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนั้นในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ บริษัทผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ร่วมกับองค์กรหรือหน่วยงานผู้จ้าง กล่าวคือ มีการบริหารความสัมพันธ์กับบริษัทผู้จ้าง บริษัทเหล่านี้มักจะทุ่มทุนสร้างความสัมพันธ์ให้ถูกต้องเริ่มต้นบริษัทผู้บริการมักมีความสัมพันธ์แน่นแฟ้นกับผู้ให้บริการ และมีการทบทวนในระดับกลยุทธ์ และมีกระบวนการในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงนี้ประกอบด้วยผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และการวัดความพอใจของลูกค้าจากการให้บริการของบุคลากร สอดคล้องกับการศึกษาของ Greenwood (1998) ได้ศึกษาเรื่อง Outsourcing : A Test of Organizational Economic, Political, and Strategic Models in Human Resources Management Context เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีและแบบจำลองของการจ้างงานภายนอกในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า การพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การตัดสินใจเพื่อเลือกใช้การจ้างงานภายนอก ในขณะที่ลักษณะของเทคโนโลยีภายในองค์กรมีผลต่อการกำหนดโครงสร้างของกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นในการเลือกใช้การจ้างงานภายนอก ประเด็นตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับ

ค่าใช้จ่ายจึงเป็นการพิจารณาว่า ผู้ให้บริการสามารถบริการได้ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการได้หรือไม่ มีวิธีการติดตามและควบคุมการดำเนินการอย่างไรมากกว่า ผลที่ได้ทำให้เกิดความเข้าใจในทฤษฎีของการจ้างงานภายนอกเพิ่มมากขึ้นและได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้สนใจทั่วไปที่จะศึกษาเรื่องของการจ้างงานภายนอก โดยการศึกษาทฤษฎีและแบบจำลองของการจ้างงานภายนอกในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ งานทางด้านระบบสารสนเทศ และงานอื่น ๆ ได้ต่อไป

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมีความสัมพันธ์กับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ มีทั้งความสัมพันธ์ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านการจัดการภายในองค์กร และด้านการจัดการภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับการจัดจ้างงานภายนอก เนื่องจากว่าในการจัดจ้างงานภายนอกจะต้องมีการวางแผนงานการดำเนินงานที่ต้องคำนึงถึงการจัดการเรื่องค่าใช้จ่ายโดยรวมของโรงพยาบาลเป็นหลัก การใช้จ่ายที่จะทำให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุดจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและกิจกรรมหลักของโรงพยาบาลซึ่งจะต้องคำนึงการบริหารจัดการภายในที่เกี่ยวข้องกับการลดภาระที่ไม่จำเป็นของแผนกต่าง ๆ และมุ่งบริหารจัดการกิจกรรมหลักของโรงพยาบาล ตลอดจนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลและเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันเป็นสำคัญ ในขณะที่ด้านความเสี่ยงและด้านการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับการจัดจ้างงานภายนอกในระดับต่ำ เนื่องจากว่าในมุมมองของบุคลากรมีความเห็นว่าเป็นการจัดการเชิงนโยบายที่บริหารระดับสูงจะต้องวางแผนจัดการให้ก้าวหน้าทันความเปลี่ยนแปลง รวมถึงด้านเทคโนโลยี และด้านอุปกรณ์/เครื่องมือที่ต้องใช้บุคลากรของโรงพยาบาลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์การให้บริการอย่างมืออาชีพ จึงพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดจ้างงานหน่วยงานภายนอก สอดคล้องกับ (พระเอกภพ พวงประดิษฐ, 2561) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพะเยาต่อการจ้างงานภายนอก พบว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพะเยาต่อการจ้างงานภายนอกภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากการวางแผนจ้างงานที่ชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับรูปแบบและความต้องการขององค์กร ได้แก่ ความคุ้มค่า ความจำเป็น และประโยชน์ที่องค์กรได้รับเป็นหลักสำคัญ ทำการคัดเลือกผู้ให้บริการด้วยวิธีการที่ทันสมัย โปร่งใส และตรวจสอบได้ การโอนถ่ายทรัพยากรเป็นผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ระหว่างกัน มีลักษณะความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลส่งเสริมเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารร่วมกัน มีทัศนคติด้านบวก เกี่ยวกับการพิจารณาปรับปรุงเทคนิควิธีและกลยุทธ์การการจ้างงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยมีตัวชี้วัด ความประสิทธิภาพ ได้แก่ ต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน จำนวนบุคลากร และความเร็วสะดวกสบายที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการ

3) แนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี มีดังนี้

(1) สำรวจความต้องการจำเป็นในการจัดจ้างงานหน่วยงานภายนอกในส่วนของกระบวนการหรือกิจกรรมนั้นๆ ที่โรงพยาบาลไม่มีความชำนาญเพื่อการจัดจ้างให้ผู้ให้บริการภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาดูแลแทน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน และด้านการจัดการ เป็นต้น

(2) การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทผู้ให้บริการและโรงพยาบาลที่เป็นผู้รับบริการ ศึกษาขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนข้อตกลงในการทำสัญญาร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด กำหนดเวลาการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับจ้าง และกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน

(3) เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและยั่งยืน ควรหาวิธีการที่จะทำให้องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดจ้างงานภายนอกของผู้ให้บริการยังคงอยู่แม้ว่าจะไม่มีการจัดจ้างงานแล้วต่อไป ควรมีการเรียนรู้งานและจัดทำคู่มือการทำงานเพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานในระดับที่องค์กรต้องการทั้ง ๆ ที่ไม่มีการจัดจ้างงานภายนอกแล้ว โดยพิจารณาจากความต้องการจำเป็นในการจัดจ้างงานหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านการจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการขายและการตลาด ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการจัดจ้างงานภายนอกของโรงพยาบาลเป็นสำคัญ ได้แก่ ด้านต้นทุนการดำเนินงาน การจัดการภายในองค์กร และการจัดการภายนอกองค์กร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเจาะลึกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติขั้นสูงเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป นอกจากนั้นควรศึกษาประสิทธิภาพการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนเพื่อเก็บข้อมูลที่ได้อใช้เป็นฐานข้อมูล และควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาของโรงพยาบาลเอกชนในอนาคตได้ และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อวงการของการศึกษาและการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการ Positioning. (2550). *โรงพยาบาลเอกชน: รวมตัวเป็นเครือข่าย...เสริมความเข้มแข็งธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.positioningmag.com/37634>
- โกวิทย์ กังสนันท์. (2544). *รายงานการศึกษา เรื่อง การถ่ายโอนภารกิจด้วยการซื้อบริการจากหน่วยงานภายนอกของเทศบาล*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

- ธนวัฒน์ สุธรรมพันธุ์. (2552). แนวคิดกลยุทธ์ทางด้านเอพาร์ทเมนท์ เพื่อรับมือเศรษฐกิจชะลอตัว. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2563, จาก <http://www.logisticsthaiclub.com/index.php?Mo=3&art=467281>
- นิสสารัก เวชยานนท์. (2548). Outsourcing?: แรงกดดันที่มากับกระแสโลกาภิวัตน์. เอกสารการสัมมนาวิชาการในวาระครบรอบ 50 ปี บนเส้นทางพลังปัญญาสู่การบริหารการพัฒนาประเทศ คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นาฏนรา สุโพแคน. (2556). การจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- พระเอกภพ พวงประดิษฐ์. (2561). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพะเยาต่อการจ้างงานภายนอก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยพะเยา.
- รุ่งนภา ไชยชมพู่. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Outsourcing ด้านบัญชี กรณีศึกษา บริษัทฟิลลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัน เดชพิชัย. (2532). แบบประเมินตนเองสำหรับผู้บริหาร. วารสารศึกษาศาสตร์, 5(13), 1-12.
- วาทีณี บุญชะลิกษ์ , และ ยุพิน วรสิริอมร. (2544). ภาคเอกชนกับการให้บริการสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/1491?locale-attribute=th>
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี. (2561). หน่วยงานโรงพยาบาล. สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2562, จาก <https://www.phoubon.in.th/>
- สุชาดา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. (2541). Outsource... คืออะไร. วารสารการบริหารคน. กรุงเทพฯ: วี เอ พริ้นท์ จำกัด.
- Ferrell, O. C., & Hartline, M. D. (2005). *Marketing strategy*. Mason, OH: Thomson Higher Education.
- Greaver, M. F. (1999). *Strategic outsourcing: A structured approach to outsourcing decisions and initiatives*. New York: Amacom.
- Greenwood, R. A. (1998). *Outsourcing: A Test of Organizational Economic, Political, and Strategic Models in Human Resources Management Context* (Unpublished Doctor of Business Administration Thesis). Nova Southeastern University.
- Hinkle, Dennis E., Wiersma, William & Jurs, Stephen G. (1982). *Basic Behavioral Statistics*. U.S.A.: Houghton Mifflin Company.
- International Association of Outsourcing Professionals. (2006). *The 2006 Outsourcing 100*. Retrieved on 25 February, 2020, from <https://iaop.org/content/19/165/1281>
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-310.