

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การทุกองค์การต้องประกอบไปด้วย 4 M (สุดาทิพย์ ดันตินิกุลชัย, 2549 : 7) ได้แก่ M (Man) มนุษย์ M (Material) วัสดุ M (Machine) เครื่องจักร M (Method) วิธีการจะเห็นได้ว่า บุคลากร (Human) หรือมนุษย์ (Man) เป็นทรัพยากรที่สำคัญอันดับแรกขององค์การ (Organization) ดังนั้นองค์การใดก็ตามที่ไม่สามารถจัดการหรือบริหารบุคลากรให้มีศักยภาพ องค์การนั้นก็ไม่สามารถเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพได้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือการบริหารงานบุคคลเป็นเรื่องจำเป็น และมีความสำคัญมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตและสามารถเคลื่อนไหวได้ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จึงทำให้การควบคุมเพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้เป็นเรื่องยาก บางครั้งการใช้มาตรการเข้มงวดเกินไปจึงไม่เป็นผลดีต่อองค์กร แต่การใช้วิธีการที่อ่อนเกินไป ก็อาจเป็นปัญหาขององค์กรได้เช่นกัน ซึ่งการใช้หลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะดำเนินการไปได้ดีหรือไม่ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพขององค์กร บุคลากร และเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา ดังนั้น การคิดค้นหรือหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่ากำลังถูกเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเรื่องยาก เนื่องจากมนุษย์ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงจึงมักมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรซึ่งมีมากมายหลายวิธีย่อมต้องมีวิธีการใดวิธีหนึ่งที่เหมาะสมกับองค์กรนั้นอย่างแน่นอน แต่ทั้งนี้ต้องทราบถึงสภาพปัญหาขององค์กรเสียก่อน จึงสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาได้

โรงพยาบาลวชิรবারมี ซึ่งอยู่ภายใต้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข เป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องการการพัฒนาบุคลากรเป็นสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติด้านสาธารณสุข ฉบับที่ 9 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้เน้นนโยบายการพัฒนาบุคลากรให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ซึ่งเป้าหมายแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลและเครือข่ายให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ กระบวนการดังกล่าวจำเป็นต้องมีการพัฒนาควบคู่หลายๆ ด้าน เช่น การพัฒนาบุคลากร การปรับอาคารสถานที่ การปรับปรุงและลดขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้คุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลวชิรবারมีนั้น มีประสิทธิภาพเป็นที่เชื่อถือของประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจและโดยที่โรงพยาบาลวชิรবারมีเป็นองค์กรที่มีเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมากปฏิบัติงานอยู่หลายระดับ ซึ่งต่างมีความจำเป็นในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะต่างๆ ของโรงพยาบาลและเครือข่ายเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น การเสริมและเพิ่มพูน

ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่ดีในการทำงานในหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่ในองค์กร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้งานบริการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โรงพยาบาลวชิรพยาบาลมีเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องปรับวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ใหม่ให้เหมาะสมและให้ทันกับเหตุการณ์สภาพปัจจุบัน โดยเจ้าหน้าที่ต้องสามารถพัฒนาตนเองให้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามาเสริมการทำงานให้มากขึ้น ต้องเรียนรู้ระบบงานต่าง ๆ สามารถปรับเปลี่ยนหน้าที่ได้ แนวทางการทำงานของพนักงานต้องพร้อมที่จะทำงานมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโรงพยาบาล จากการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานในลักษณะเดิมเกิดความเครียด ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และไม่มั่นใจในสถานภาพของตนเองต้องเข้าโครงการเกษียณก่อนกำหนด (Early Retirement) การกำหนดเรื่องการพัฒนาองค์กรและการจัดการไว้ในแผนด้วย โดยระบุสาระสำคัญไว้อย่างชัดเจน คือ การพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลวชิรพยาบาลมีความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เนื่องด้วยผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งในโรงพยาบาลวชิรพยาบาลได้ตระหนักถึงหัวใจสำคัญในการทำงาน คือ บุคลากร ขวัญและกำลังใจของบุคลากร คือ พลังผลักดันทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงและยังเกิดผลต่อการพัฒนาระบบงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ เพราะฉะนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ จึงควรถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีเจตคติและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีกำลังใจทำงานด้วยความทุ่มเท และมีความจริงใจต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงานได้มากกว่า ไม่ว่าจะเกิดสถานการณ์ใด ๆ เจ้าหน้าที่ก็จะยังสามารถร่วมแรงร่วมใจกันทำงานต่อสู่ฟันฝ่าวิกฤตนั้น ๆ ได้ ดังคำกล่าวของคุณบุญชู โรจนเสถียร (2537) ที่กล่าวว่า "คนคือทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร" และโรงพยาบาลวชิรพยาบาลจะเป็นโรงพยาบาลที่ดี มีมาตรฐานมีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนสืบไป

จากข้อมูลปี 2548 แผนการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลวชิรพยาบาลมีผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากรายงานประจำปี การทำวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) โดยการระดมความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มงานผู้ป่วยนอกและห้องบัตร กลุ่มงานผู้ป่วยใน กลุ่มงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน กลุ่มงานห้องคลอด กลุ่มงานแผนงาน กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานทันตสาธารณสุข กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน กลุ่มงานชันสูตร กลุ่มงานสุขศึกษาประชาสัมพันธ์ และจากการศึกษาพบว่า จุดแข็ง (Strengths = S) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยมิตรไมตรี เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส จุดอ่อน (Weaknesses = W) บุคลากรขาดความรู้ความชำนาญในการทำงาน

การส่งเสริมสนับสนุนและการพัฒนางานไม่ต่อเนื่อง ได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนไม่เพียงพอ การขาดมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติที่ดีในการทำงาน และระบบการทำงานหลายขั้นตอน โอกาส (Opportunities = O) การได้รับเงินสนับสนุนจากภาคเอกชน การปรับเปลี่ยนนโยบายจากรัฐบาล อุปสรรค (Threats = T) การเสื่อมทรามของประชาชน

จากเหตุผล ปัญหา และผลการวิจัยเบื้องต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการให้บริการและได้มาตรฐานคุณภาพในการให้บริการกับผู้รับบริการ และได้รับความพึงพอใจกับลูกค้า ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาสภาพปัญหาในการทำงานเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบารมี เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบารมี จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบารมี จังหวัดพิจิตร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา
 - การทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบารมีใน 5 ด้าน ได้แก่
 - 1.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน
 - 1.2 ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน
 - 1.3 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์
 - 1.4 ด้านระบบการทำงาน
 - 1.5 ด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหาร
2. ประชากร
 - ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลวชิรบารมี จังหวัดพิจิตร รวมทั้งสิ้น 100 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 สภาพปัญหาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบารมี จังหวัดพิจิตร
 - 3.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรบารมี จังหวัดพิจิตร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลวชิรพยาบาลที่สามารถใช้ความรู้ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ได้ผลงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ได้รับสวัสดิการที่ดีมีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีมนุษยสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีทั้งในการติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กร มีระบบการทำงานที่ดีไม่ยุ่งยากซับซ้อน ปริมาณงานไม่มากเกินไปจนเกินจำนวนผู้ปฏิบัติงาน มีส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหารเป็นอย่างดี

2. สภาพปัญหาในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิรพยาบาล หมายถึง สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อในการปฏิบัติงานและทำให้ไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

2.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2.2 ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับผลตอบแทนในการทำงานในเรื่อง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าเบี่ยงเลี้ยงค่าที่พัก ค่าล่วงเวลา ค่าวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง การได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในอาชีพการงาน การประเมินผลการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งให้ดีขึ้นตามความสามารถ สวัสดิการที่ครอบคลุมถึงบุคคลในครอบครัว

2.3 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความรักความเข้าใจ มีความสามัคคี ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน และให้คำแนะนำในการปฏิบัติหน้าที่แก่กันและกัน

2.4 ด้านระบบการทำงาน หมายถึง การมีวิธีการทำงานอย่างมีระบบมีการทำงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบได้

2.5 ด้านการส่งเสริมสนับสนุนของผู้บริหาร หมายถึง การได้รับการจัดสรรอุปกรณ์ทางการแพทย์ ยา เวชภัณฑ์มีใช้ยา เครื่องใช้วัสดุสำนักงาน เครื่องใช้วัสดุงานบ้านงานครัวจากหน่วยสนับสนุน ด้วยความรวดเร็วและให้ความร่วมมือด้วยดี และส่งเสริมการอบรมความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาดูงาน การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน

3. ผู้บริหาร หมายถึง เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าหน่วยงาน ที่อยู่ในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล

4. ผู้ปฏิบัติ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล จังหวัดพิจิตร

5. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
วชิรบรรณมีรวมทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
วชิรบรรณมี จังหวัดพิจิตร

2. ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลวชิรบรรณมี จังหวัดพิจิตร

3. ทำให้ได้แผนพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลวชิรบรรณมี จังหวัดพิจิตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University