

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้ถูกชี้ชัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถทำให้บริษัทสามารถได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนในโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง องค์กรที่สามารถโน้มน้าวพฤติกรรมและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยผ่านระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเป็นองค์กรที่สามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร และความอยู่รอดขององค์กรได้ (Huselid, 1995, Seleim, Ashour, & Bantis, 2007; Yang & Lin, 2009, Boxall, 2012)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนเป็นอย่างมากในการประสบความสำเร็จขององค์กร โดยสามารถทำให้พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ขององค์กรที่ตั้งไว้ได้ (Bohlander & Snell, 2010) ได้มีงานศึกษาวิจัยซึ่งสรุปและสนับสนุนว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices, HRP) สามารถนำมาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้เหมาะสมกับกลยุทธ์ขององค์กรและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Huselid, 1995; Becker & Huselid, 1998; Bae & Lawler, 2000; Wood & Wall, 2002; Combs et al., 2006; Macky & Boxall, 2007; Liao et al., 2009; Qiao, Khilji & Wang, 2009, Boxall, 2012)

ในต่างประเทศ ได้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ที่ช่วยในการพัฒนาองค์กรและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานและขององค์กรดีขึ้น เช่น Nai-Wan Chi & Carol Yeh-Yun Lin (2010); Gong, Chang, & Cheung (2010); Gitell, Seidner, & Wimbush (2010); Chuang & Liao (2010); Shih, Chiang, & Hsu (2011) แต่ก็ยังมีสิ่งที่ยังเป็นประเด็นถกเถียงกันอย่างมาก เช่น ตัวแปรต่างๆ ที่นำมาใช้ในการศึกษา โดยเฉพาะวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และตัววัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่แตกต่างกัน การออกแบบงานวิจัยรวมถึงในการศึกษาในแต่ละครั้งจะมีการศึกษาในประเทศและอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้ได้ผลการศึกษาที่หลากหลาย (Ismail, 2012)

Guest (2007) ได้กล่าวถึงสถานะของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันว่า มีลักษณะสำคัญอยู่หลายประการที่ต้องศึกษาเพิ่มเติม คือ 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร 2) ผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลลัพธ์จากการบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไร และ 3) ปัจจัยการเชื่อมโยงระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานคืออะไร ต้องผ่านปัจจัย (Black Box) ไດบ้าง ซึ่งนักวิจัยมีความพยายามในการศึกษาวิจัยเพื่ออธิบายการเชื่อมโยงระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Boselie, Dietz & Boon, 2005; Boxall & Macky 2009) แต่ ก็ยังมีข้อจำกัดของข้อสรุปร่วมกันในประเด็นการวัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การวัดผลการปฏิบัติงาน

ทั้งองค์การ รวมถึงกลไกหรือสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างตัวแปรทั้งสองว่าคือสิ่งใด โดยในการศึกษาช่วงไม่นานมานี้เริ่มมีความสนใจที่จะใช้พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ในการศึกษาว่าสามารถเป็นตัวที่ใช้เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานขององค์การ เช่นการศึกษาของ Babaei et al. (2012)

การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน (Teamwork and Participation) จะช่วยทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและลงมือช่วยกันปฏิบัติงานเพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้ การทำงานเป็นทีมและการที่พนักงานมีส่วนร่วมในงาน โดยได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้รับข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในงานที่ปฏิบัติ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มผลผลิตของงานและนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ (Newstrom & Keith, 1997; Batt, 2002; Machinton & Wilkinso, 2008)

ผลปฏิบัติงานขององค์การ เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงสถานภาพและศักยภาพของหน่วยงานและยังเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อการวางกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนองค์การต่อไปในอนาคต ดังนั้น้องค์การจึงต้องมีการวัดผลการปฏิบัติงาน โดย Boselie et al. (2005) ได้แสดงความคิดเห็นว่าการวัดผลลัพธ์เกิดจากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปทั้งด้านที่เป็นตัวเงินและด้านอื่นๆ Kaplan and Norton (1996) ได้ให้ความเห็นว่าการวัดผลปฏิบัติงานไม่สามารถวัดเพียงด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ต้องวัดให้ครอบคลุมด้านอื่นๆ ด้วย โดยได้เสนอแนวคิดการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ซึ่งเป็นที่รู้จักและใช้กันแพร่หลายเนื่องจากการประเมินผลองค์กรในองค์รวม (Holistic Approach) ครอบคลุมมิติทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2556)

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมธุรกิจสถานพยาบาลเอกชนในประเทศไทยมีการแข่งขันสูง โดยต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศ ซึ่งมีโรงพยาบาลเอกชนอยู่จำนวน 256 แห่ง (สำนักพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2555) และยังต้องมีการแข่งขันกับคู่แข่งในต่างประเทศเพื่อที่จะดึงดูดลูกค้าจากต่างประเทศในเข้ามาทำการรักษาในประเทศของตนเองอีกด้วย

ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย (2553) รายงานว่า โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ โดยการแข่งขันภายในประเทศนั้น โรงพยาบาลเอกชนนอกจากจะต้องแข่งขันกันเองแล้ว ยังต้องแข่งขันกับโรงพยาบาลรัฐบาลที่หันมาพัฒนาตัวเองแข่งกับโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น เช่น การให้บริการคลินิกพิเศษในช่วงหลังเวลาทำงานปกติ นอกจากนี้ การแข่งขันระหว่างประเทศเพื่อดึงดูดใจชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชนไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันจากหลายประเทศที่มีนโยบายสร้างรายได้โดยการสนับสนุนธุรกิจบริการรักษาพยาบาลให้กับชาวต่างชาติ โดยเฉพาะ โรงพยาบาลเอกชนของประเทศต่างๆ ในเอเชีย ไม่ว่าจะเป็นสิงคโปร์ ฮองกง มาเลเซีย และอินเดีย ซึ่งต่างก็มุ่งไปที่คนไข้ชาวยุโรปและเอเชีย โดยเฉพาะคนไข้จากประเทศญี่ปุ่น จีน อาเซียน และตะวันออกกลาง เช่นเดียวกับประเทศไทย

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยเป็นองค์กรที่มีการแสวงหากำไรและนำรายได้เข้าประเทศเป็นมูลค่ามหาศาล จากการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2555 ทั่วประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) พบว่า มีผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนจำนวนประมาณ 46.3 ล้านราย โดยมีผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยนอกประมาณ 44.2 ล้านรายผู้ป่วยในประมาณ 2.2 ล้านราย เป็นที่น่าสังเกตว่าในจำนวนนี้มีผู้ป่วยที่เป็นชาวต่างประเทศเข้ามารับการรักษาทั้งเป็นผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในมากถึงประมาณ 3.0 ล้านราย อาจเกี่ยวเนื่องจากการที่ภาครัฐมีนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการแพทย์ (Medical Hub) ของเอเชีย สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน มีประมาณ 137,598 คน ในด้านผลการดำเนินงานในปี 2554 นั้นพบว่า ในภาพรวมทั้งประเทศ การดำเนินงานในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในระบบเศรษฐกิจของประเทศถึง 47,566.5 ล้านบาท ซึ่งมาจากมูลค่ารายรับจากการดำเนินงาน 119,447.5 ล้านบาท หักด้วยค่าใช้จ่ายขั้นกลางในการดำเนินการ 71,881.0 ล้านบาท เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนที่มีการแข่งขันในการให้บริการค่อนข้างสูง และมีอัตราการขยายฐานการเติบโตอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงเพิ่มงบประมาณด้านอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยและด้านบุคลากรเพื่อจะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ กิจกรรมด้านโรงพยาบาลซึ่งเป็นกิจการที่ให้บริการประเภทหนึ่ง จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมาก ที่มีทักษะความสามารถหลากหลายตามภารกิจให้บริการของโรงพยาบาลแก่ลูกค้า และงานบริการส่วนใหญ่ไม่สามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือหรือเครื่องจักรใดๆ มาทดแทนคนได้ นอกจากนี้งานบริการของโรงพยาบาลจำเป็นต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และส่วนใหญ่จะให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นการบริหารคนจำนวนมากที่มีความหลากหลายด้านวิชาชีพด้านทักษะและความสามารถ ให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปอย่างต่อเนื่องจึงมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ การแข่งขันกันระหว่างสถานพยาบาล

จากรายงานประจำปี 2555 ของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ในหัวข้อปัจจัยเสี่ยงด้านภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำ กล่าวว่า ความต้องการด้านสุขภาพมีการขยายตัวตามผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ที่เพิ่มมากขึ้น และกลุ่มประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นจำนวนโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยยังคงมีปริมาณมากกว่าความต้องการของผู้ป่วยในประเทศ เป็นผลให้การแข่งขันระหว่างโรงพยาบาลเอกชนมีความรุนแรง สำหรับตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) นั้น มีการคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับโลกจะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยโรงพยาบาลคาดว่า การเติบโตส่วนใหญ่จะมาจากผู้ป่วยจากประเทศที่สามารถเดินทางเข้ามาในประเทศไทยได้สะดวก คู่แข่งในภูมิภาคของประเทศไทยที่สำคัญคือโรงพยาบาลในประเทศต่างๆ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย และอินเดีย นอกจากนี้ ในหัวข้อปัจจัยความ

เสี่ยงด้านการขาดแคลนบุคลากร ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการประกอบธุรกิจโรงพยาบาล คือ การมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ซึ่งรวมถึงพยาบาลวิชาชีพ เกษัตริกร และเจ้าหน้าที่เทคนิคสาขาต่างๆ บริษัทจึงมีความเสี่ยงที่จะขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพเหล่านี้จากความต้องการที่เพิ่มขึ้นของโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐบาล และเนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับฐานลูกค้าที่เป็นผู้ป่วยต่างชาติ จึงมีความต้องการบุคลากรวิชาชีพที่พูดได้หลายภาษาอีกด้วย เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทจึงได้กำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์ในระดับที่จูงใจสำหรับบุคลากรของบริษัท อีกทั้งยังจัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างคุณภาพชีวิต โครงการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานและจัดสวัสดิการในรูปแบบต่างๆ ให้ทัดเทียมกับผู้ประกอบการรายอื่น เพื่อเป็นการรักษานักบุคลากรของบริษัทเอาไว้ ตลอดจนมีแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยผ่านโครงสร้างการจัดการแบบการกระจายอำนาจ

จากรายงานประจำปี 2555 ของบริษัทดุสิตเวชการ หัวข้อภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน กล่าวไว้ในปี 2555 ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อหัวของประชากร และการเพิ่มขึ้นของผู้ป่วยอันเนื่องมาจากที่ประชาชนหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพมากขึ้น การมีประชากรสูงอายุมากขึ้น และคนไข้ต่างประเทศที่มาใช้บริการสุขภาพในไทย (Medical Tourism) ในระยะยาวธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนยังมีโอกาสในการเติบโตขึ้นได้อีกมากจากสาเหตุที่กล่าวมา ประกอบกับการเติบโตของโรงพยาบาลเอกชนในต่างจังหวัด และการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ในปี 2558 แต่ก็มีกรกล่าวถึงความเสี่ยงจากการที่ไม่สามารถรักษานักบุคลากรทางการแพทย์หรือผู้บริหารที่สำคัญไว้ว่า ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนของบริษัทต้องพึ่งพานักบุคลากรทางการแพทย์ที่ชำนาญการ ซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล วิชาชีพ เกษัตริกร และเจ้าหน้าที่เทคนิคต่างๆ ดังนั้น การสูญเสียบุคลากรทางการแพทย์หรือผู้บริหารที่สำคัญดังกล่าว หรือการไม่สามารถสรรหานักบุคลากรทดแทนที่เหมาะสม หรือมีความสามารถใกล้เคียงกันอาจจะมีผลกระทบในทางลบต่อบริษัท ปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลในประเทศประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ โดยการผลิตบุคลากรทางการแพทย์ต้องพึ่งพากรัฐเป็นหลัก และที่ผ่านมามีจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้บริษัทต้องแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น เพื่อรักษาและดึงดูดบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความชำนาญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานของบริษัท อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบริษัทมีโรงพยาบาลในเครือจำนวนมาก และมีการสนับสนุนงบประมาณในด้านการศึกษาและวิจัยให้แก่บุคลากรทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความชำนาญเฉพาะทาง และเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแพทย์ในด้านต่างๆ รวมถึงการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย อีกทั้งบริษัทมีมาตรการในการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่นในกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ผลกระทบในด้านนี้ต่อบริษัทในปัจจุบันจึงยังไม่รุนแรงมากนัก

จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าองค์การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างมาก โดยพยายามสร้างให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีวิธีปฏิบัติทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่จูงใจให้พนักงานคงอยู่กับองค์การ เพื่อใช้ความรู้ความสามารถให้องค์การประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม และการมีส่วนร่วม และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยจะทำการศึกษาในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นธุรกิจที่บุคลากรเป็นปัจจัยด้านการบริหารที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรและการสร้างความ สามารถในการแข่งขันขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

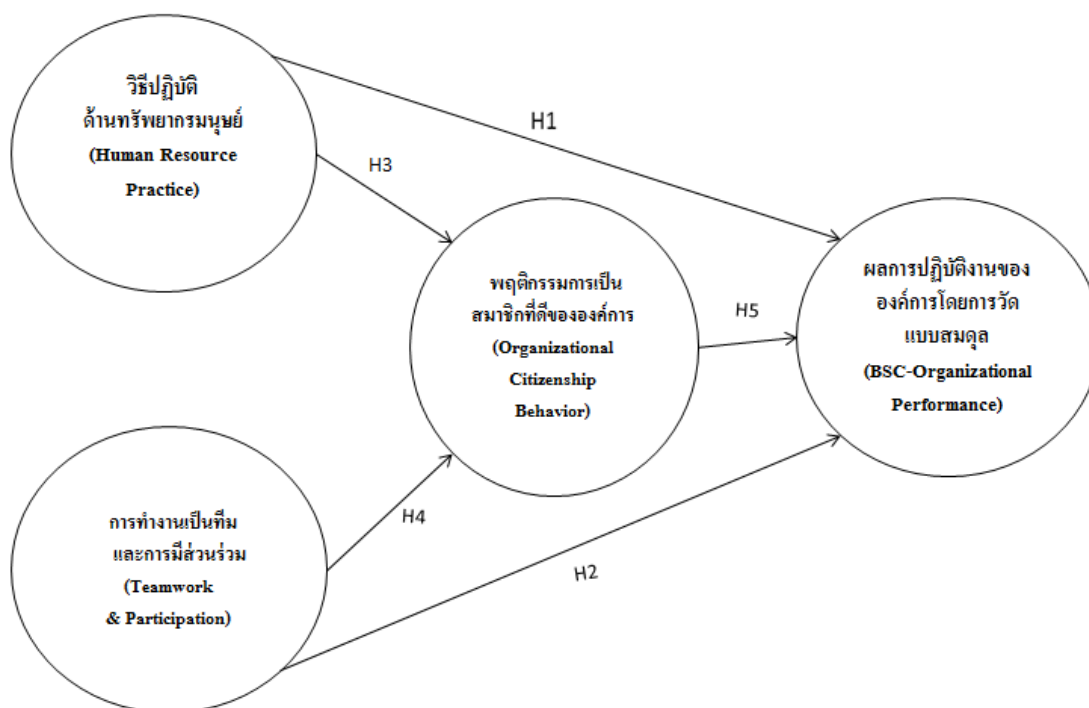
1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การ โดยการวัดแบบสมดุค
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางอ้อมทางของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยการวัดแบบสมดุค โดยผ่านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากความเห็นของ Guest (2007) และ Ismail (2012) ซึ่งกล่าวว่ายังคงมีคำถามที่นักวิจัยต้องตอบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลลัพธ์จากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรเป็นอะไร และปัจจัยการเชื่อมโยงระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานคืออะไร ทำให้ยังคงเป็นช่องว่างที่นักวิจัยจะต้องศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบประกอบการการศึกษาในปี 2012 ของ Babaei และคณะ ซึ่งพบความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยศึกษาในกลุ่มธุรกิจธนาคาร โดยในการศึกษาครั้งนั้นผู้ศึกษาได้วัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ 2 ด้าน คือ การให้รางวัล และการประเมินผลการปฏิบัติงาน วัดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพียง 3 ด้าน คือ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา และพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ สำหรับการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การนั้นมีการวัดเพียงด้านเดียวคือคุณภาพของการบริการ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเพิ่มเติมโดยเพิ่มตัว

แปรให้สมบูรณ์ขึ้น โดยจะศึกษาในกลุ่มโรงพยาบาลเอกชน รวมถึงได้มีการเพิ่มตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมซึ่งมีความสำคัญต่อผลความสำเร็จของโรงพยาบาล

การศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ ปัจจัยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (HRP) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร คือ 1) การคัดเลือกคนเข้าทำงาน (Human Resource Selection), 2) การฝึกอบรม พัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้า (Training/ Development and Promotion), 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน (Results-Based Appraisal), 4) การจ่ายค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และความมั่นคงในงาน (Competitive Compensation/ Benefit and Job Security) และ 5) การแก้ไขข้อร้องเรียน (Complaint Solution) และตัวแปรอิสระด้านการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม (Team & Participation) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร คือ 1) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และ 2) การมีส่วนร่วมของพนักงานและการแบ่งปันข้อมูล (Staff Participation & Information Sharing) โดยมีตัวแปรส่งผ่านเป็นปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร คือ 1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism), 2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy), 3) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship), 4) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และ 5) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และมีตัวแปรตามเป็นปัจจัยผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการวัดแบบสมดุล (BSC-Organizational Performance) ซึ่งมีตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร คือ 1) ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน (Financial Performance), 2) ผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า (Customer Performance), 3) ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Performance) และ 4) ผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning & Growth Performance)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

คำถามในการวิจัย

1. วัธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการวัดแบบสมดุลอย่างไร
2. วัธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร
3. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อกลางเชื่อมโยงระหว่างวัธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการวัดแบบสมดุลอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยจากกรอบแนวคิดในการวิจัยและตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ กับผลการปฏิบัติงานขององค์กรในโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: วัธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางบวกกับระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กร

สมมติฐานที่ 2: การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลทางบวกกับระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กร

สมมติฐานที่ 3: วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางบวกกับระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 4: การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลทางบวกกับระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5: ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางบวกกับระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานขององค์กรในโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาถึงอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยเป็น โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยทุกโรงพยาบาล โดยจะส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย ตั้งแต่ พ.ศ. 2556-2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยได้ทราบข้อมูลเชิงประจักษ์ของความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร

2. รายงานผลการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลเอกชนเห็นถึงความสำคัญของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โรงพยาบาลเอกชน และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร โรงพยาบาลเอกชน ได้

นิยามศัพท์

1. วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices) คือ กิจกรรมด้านต่างๆ ที่องค์กรปฏิบัติโดยตรงกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ การศึกษาครั้งนี้เลือกวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 ด้าน คือ

1.1 การคัดเลือกคนเข้าทำงาน หมายถึง การที่องค์กรมีกระบวนการเลือกเฟ้นบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุดจากกลุ่มผู้สมัครงาน โดยมีมาตรฐานในการรับสมัครและคัดเลือกคนเข้าทำงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน มีการทดสอบความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

1.2 การฝึกอบรม พัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า หมายถึง การที่องค์กรมีการสำรวจความต้องการในการอบรมของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีแผนการอบรมที่ชัดเจน และครอบคลุมพนักงานทุกระดับ ทั้งทักษะการทำงานทั่วไป และทักษะด้านวิชาชีพ รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานที่เข้าใหม่ รวมถึงการที่องค์กรมีการวางแผนความก้าวหน้าของสายอาชีพของพนักงานอย่างชัดเจน และให้ความสำคัญกับการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานภายในก่อนเมื่อมีตำแหน่งว่างมากกว่าการสรรหาจากภายนอก

1.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน หมายถึง การที่องค์กรประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการแจ้งผลการประเมินกับพนักงานตามกำหนดเวลา มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาพนักงาน

1.4 การจ่ายค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่องค์กรมีการปรับค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่ปรับขึ้นมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและไม่ดี มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ดีกว่าองค์กรอื่นๆ และมีสวัสดิการนอกเหนือจากค่าตอบแทนด้านตัวเงินดีกว่าองค์กรอื่น และการที่องค์กรสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานในความมั่นคงในงาน

1.5 การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้พนักงานยื่นข้อร้องเรียนปัญหาที่เกิดในงาน และพนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับ

2. การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วม (Teamwork & Participation) หมายถึง การที่องค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีการทำงานเป็นทีม มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและได้รับทราบข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่พนักงานมีการทำงานเป็นทีมทั่วทั้งองค์กรทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

2.2 การมีส่วนร่วมพนักงานและการแบ่งปันข้อมูล หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับที่ตนเองปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีส่วนร่วมและสามารถ

เสนอความคิดเห็นในด้านการพัฒนาคุณภาพและด้านอื่นๆรวมถึงได้รับข่าวสารข้อมูลที่สำคัญขององค์กร

3. พฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร (Organ, 1988) ในการศึกษาครั้งนี้จะวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน 5 ด้าน คือ

3.1 พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกต่อผู้ร่วมงาน เอาใจใส่ เป็นกำลังใจ รับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

3.2 พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนเอง ไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนเองที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น จะทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ

3.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นต้องมีการพึ่งพากันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้แย้งกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน

3.4 พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างรับผิดชอบ โดยไม่ต้องร้องขอให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆ และประกาศต่างๆ ขององค์กร พร้อมทั้งรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกันกับองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร ดังนั้นพฤติกรรมนี้จึงเป็นพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของพนักงาน

3.5 พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัด รักษาทรัพยากร และดูแลสิ่งของที่เกี่ยวข้องรวมถึงไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

4. ผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการวัดแบบสมดุล (Balanced Scorecard - Organizational Performance) หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยวัดทั้งด้านตัวเงินและด้านอื่นๆ ใช้หลักการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ซึ่งเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรใน 4 ด้าน คือ

4.1 ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน หมายถึง การวัดผลปฏิบัติงานขององค์กรโดยใช้ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงในด้านการเงิน ได้แก่การเติบโตของรายได้ การเติบโตของกำไร และการลดลงของต้นทุนการดำเนินงาน

4.2 ผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้า หมายถึง การวัดผลปฏิบัติงานขององค์กรโดยใช้ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย จำนวนผู้รับบริการใหม่ที่เพิ่มขึ้น จำนวนผู้รับบริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจผู้รับบริการในคุณภาพของการรักษาและบริการเพิ่มขึ้น จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการลดลง

4.3 ผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การวัดผลปฏิบัติงานขององค์กรโดยใช้ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งดูได้จาก การที่องค์กรเป็นที่ยอมรับ การมีนวัตกรรมของการรักษาหรือบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

4.4 ผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และเติบโต หมายถึง การวัดผลปฏิบัติงานขององค์กรโดยใช้ผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาและเรียนรู้ของพนักงาน ซึ่งดูได้จาก ขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงาน จำนวนความรู้และทักษะของพนักงานที่เพิ่มขึ้น