

การวิเคราะห์ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1 เชียงใหม่
Analysis on Human Resource Management System of the Regional Health Service
Support Office 1 - Chiang Mai

ชัชชญา สนธิภูมาศ* และนฤนาถ ศราภัยวานิช**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1 เชียงใหม่ ด้วยการศึกษาด้านคุณภาพที่เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 8 คน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทและจำแนกข้อมูล เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นและแปลความหมายเพื่อตอบปัญหาการศึกษาค้นคว้า ภายใต้กรอบแนวคิดที่หน้าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 5 หน้า ที่ คือ การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลตอบแทนและผลประโยชน์ ความปลอดภัยและสุขภาพ และพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า

1) ด้านการจัดหาบุคลากรเข้าทำงาน มีระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งได้รับนโยบายจากส่วนกลางคือกรมสนับสนุนบริการสุขภาพโดยมีการกำหนดกรอบอัตรากำลังคนซึ่งต้องสอดคล้องกับภาระงานของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรทำงานได้อย่างเต็มกำลังและมีประสิทธิภาพ การสรรหาบุคลากรของหน่วยงานทางภาครัฐจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 ต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งงาน และสามารถตอบสนองต่อแนวทางนโยบายของส่วนกลาง

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 2 รูปแบบคือ การจัดสรรบุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรมที่ทางกรมจัดขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถเป็นไปตามมาตรฐานที่กรมกำหนด อีกรูปแบบคือการจัดฝึกอบรมโดยสำนักงานเอง เพื่อความรู้ความสามารถที่หลากหลายของพนักงาน และเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ผลตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า ยึดถือปฏิบัติเช่นเดียวกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีกรอบกำหนดอัตราเงินผลตอบแทนและผลประโยชน์อย่างชัดเจน

4) ความปลอดภัยและสุขภาพ พบว่า กระบวนการดำเนินงานในระบบของความปลอดภัยและสุขภาพนั้น มีนโยบายให้ตรวจสอบอาคารสำนักงานเป็นประจำเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน มีระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงาน (SOP) ด้านสุขภาพ มีนโยบายให้ตรวจสุขภาพประจำปี

5) พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ พบว่า ได้เน้นในเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานด้วยกัน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานและสามารถทำงานร่วมกันได้

การศึกษานี้จึงได้มีการยืนยันข้อค้นพบเพื่อเปรียบเทียบกับแหล่งและมุมมองที่ต่างกัน พบว่า หน้าที่ทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวถึงทั้ง 3 ระดับ ในส่วนนโยบายมีอยู่ 5 หน้า ที่ คือ การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลตอบแทนและผลประโยชน์ ความปลอดภัยและสุขภาพ และพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และในส่วนการ

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปฏิบัติ มีอยู่ 5 หน้าที่ คือ การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลตอบแทนและผลประโยชน์ ความปลอดภัยและสุขภาพ และพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

ABSTRACT

This study aims to investigate human resource management system of the Regional Health Service Support Office 1 – Chiang Mai. Data of this qualitative study were gathered from the semi-structured interview with 8 purposive samples from 3 position levels: top manager, middle manager, and practitioner. Data obtained were analyzed by the contextual content and data sorting techniques to find out connections between data and interpret them in an attempt to answer research questions. The analysis was conducted within the framework of 5 human resource management functions: recruitment, human resource development, compensation and benefits, safety and health, and employee and labor relations.

Results of the study were presented as follows.

1) In recruitment function, the organization adopts the centralized-based policy of recruitment from the Department of Health Service Support. The recruitment practice of the studied office was conducted in accordance with the manpower planning being determined by the Department. The findings suggested that the manpower planning for each office might be varied depending on its workload with the aim to enable the employees to perform their works effectively and productively. The recruitment of government organizations shall be carried under the umbrella of the practices and the conditions as prescribed in the Civil Service Act B.E. 2535 (Revised Version). Candidates must possess all required qualifications for a certain position in order to enable the selection of best successful candidates for that position in response to the Department's policy.

2) In human resource development function, the office paid the concerns on human resource development. Policy and practices on human resource development were explicitly noticed through 2 patterns: sending-off the employees to attend trainings held by the Department with the aim to strengthen their capacities to meet with the standards as required by the Department, and inviting special guest speakers to share knowledge and expertise with the employees with the aim to expand their capacities to be more diversified and lessen the mistakes at work.

3) In compensation and benefits function, the office carried the same practice of the Department of Health Service Support by having explicit compensation and benefits structure.

4) In safety and health function, the findings demonstrated that those who were in manager levels paid the concerns on the safety and health system by offering the workplace inspection and standard of processing (SOP). In the health function there is employee health checkup policy.

5) In employee and labor relations function, the findings revealed that the office paid the concerns on strengthening relations among its employee to boost up pleasant working and co-working atmosphere.

The results of findings verification in comparing data obtained from different sources and perspectives showed that in all 3 studied position levels, the human resource management functions were divided into a policy component, in which 5 following functions: recruitment, human resource development, compensation and benefits, safety and health, and employee and labor relations, were included and an implementation component, in which 5 following functions: recruitment, human resource development, compensation and benefits, safety and health, and employee and labor relations, were included and an implementation component.

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่ง ในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตขององค์กรได้ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสิ่งที่สำคัญนั้นคือการนำไปปฏิบัติ (Guest & Conway, 2011) ซึ่งผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะมีประสิทธิภาพที่ดีนั้นจะต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีด้วยเช่นกัน ทั้งนี้จากงานวิจัยของ Bowen & Ostroff (2004) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร อีกทั้งสรุปได้ว่าการศึกษารื่องความสัมพันธ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับการศึกษากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีสำคัญในการอธิบายปฏิสัมพันธ์ (Interrelationships) ระหว่างระดับทุกระดับในองค์กร

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นการไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก และเนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคชั้น 1 แห่งเดียวของการไฟฟ้าในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) อีกทั้งยังมีผู้ใช้ไฟในความดูแลมากเนื่องด้วยในเขตจังหวัดพิษณุโลกที่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญก้าวหน้าทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1 เชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
2. ใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพื่อเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กรต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

หน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Functions) Mondy, Noe, and Permeux (2002) ได้กล่าวถึงหน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 หน้าที่ คือ การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลตอบแทนและผลประโยชน์ ความปลอดภัยและสุขภาพ และพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

ที่มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้แก่องค์กรในด้านบุคคลให้เกิดความราบรื่น สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีแล้วนั้น ยังมีหน้าที่ในการตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ขององค์กร

ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource System) คือ การสะท้อนให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับของการทำงานในองค์กร สามารถอธิบายให้เห็นถึงความสอดคล้องของการดำเนินงานเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ ประกอบไปด้วยโครงสร้างของระบบ การสื่อสารระหว่างระดับ หน่วย หรือบุคคล และนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานการจัดการทรัพยากรมนุษย์

นโยบายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Policies) คือ หลักการที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ นโยบายจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยแนะแนวทางให้การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบายจึงมีลักษณะที่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่าจะต้องปฏิบัติงานอะไรบ้าง (พยอม วงศ์สารศรี, 2538)

การปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices) คือ กระบวนการที่เกิดจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Armstrong, 2011)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการศึกษา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) เพื่อศึกษารายละเอียดขององค์กรและเพื่อวิเคราะห์ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างละเอียดในเชิงลึก ตามกรอบหน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Functions) 5 หน้าที่ ได้แก่ 1) การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) การบริหารผลตอบแทนและผลประโยชน์ 4) การจัดการความปลอดภัยและสุขภาพ 5) พนักงานและแรงงานสัมพันธ์
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง องค์กรมีประชากรทั้งสิ้น 51 คน ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 8 คน โดยเป็นกลุ่มที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ระดับกลางจำนวน 2 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 5 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นการศึกษาสัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ซึ่งใช้กรอบคำถามเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เกิดขึ้นในสำนักงาน และพยายามให้ผู้ตอบให้ข้อมูลตามความเป็นจริงมากที่สุดและสามารถปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเติมข้อความเพื่อให้เกิดความชัดเจน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดสำหรับการศึกษาวิจัย โดยมีเนื้อหาเป็น 3 ส่วน คือ 1. นโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างไร 2. ลักษณะของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ภายใต้ 5 หน้าที่เป็นอย่างไร 3. การดำเนินงานทรัพยากรมนุษย์มีการนำแผนและนโยบายไปปฏิบัติอย่างไรบ้าง

ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

1. **ผลการศึกษาผู้บริหารระดับสูง (Top level)** พบว่า ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติตามนโยบาย โดยมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันระหว่างนโยบายและการปฏิบัตินั้นส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งผู้บริหารระดับสูงได้กล่าวถึงในการสัมภาษณ์คือ “สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพได้มีแผนและการปฏิบัติด้านการรับบุคคลเข้าทำงานตามนโยบายของส่วนกลาง” “มีนโยบายและแผนเพื่อพัฒนาบุคลากร” “มีการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุก 6 เดือน” “ด้านสุขภาพมีนโยบายให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี ด้านความปลอดภัยมีคู่มือการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย (SOP)” “ด้านแรงงานสัมพันธ์มีนโยบายในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร” เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญด้านนโยบายและแนวทางปฏิบัติเรื่องการจัดบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาบุคลากร ผลตอบแทนและผลประโยชน์ ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์

2. ผลการศึกษาผู้บริหารระดับกลาง (Middle level) พบว่า ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติตามนโยบายมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันระหว่างนโยบายและการปฏิบัติที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งผู้บริหารระดับกลาง ได้กล่าวถึงในการสัมภาษณ์ คือ “นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการรับบุคคลเข้าทำงาน” “ดำเนินการตามนโยบายโดยจัดสรรบุคลากรเข้าร่วมอบรมและจัดทำแผนฝึกอบรมให้แก่พนักงาน” “ส่งเสริมให้พนักงานไปตรวจสุขภาพ” “มีการปรับอัตราเงินเดือนจากผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน” “จัดทำกิจกรรมร่วมกัน” เป็นต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารระดับกลาง ให้ความสำคัญด้านนโยบายเรื่องการจัดบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาบุคลากร ผลตอบแทนและผลประโยชน์ ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และในด้านการปฏิบัติทั้ง 5 หน้าที่

3. ผลการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ (Operational level) พบว่า ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติตามนโยบาย โดยมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันระหว่างนโยบายและการปฏิบัติที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับรู้และได้กล่าวถึงในการสัมภาษณ์ คือ “การรับบุคลากรเข้าทำงาน” “การเข้าร่วมการฝึกอบรม” “การปรับอัตราเงินเดือน” “สวัสดิการของพนักงาน” “การเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปี” “การทำกิจกรรมร่วมกัน” เป็นต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจ ในด้านนโยบายและการปฏิบัติเรื่องการจัดบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาบุคลากร ผลตอบแทนและผลประโยชน์ ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์

อภิปรายผลการศึกษา

การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1 เชียงใหม่ ดำเนินการตามนโยบายของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยมีการกำหนดกรอบอัตรากำลังคนเพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิตา เมืองเผือก (2550) ได้ทำเรื่องการศึกษาระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) ซึ่งเป็นหน่วยงานทางภาครัฐและมีนโยบายการจัดหาบุคคลเข้าทำงานโดยมีเรื่องกรอบอัตรากำลังคนเป็นตัวกำหนดเช่นเดียวกัน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1 เชียงใหม่ ได้รับนโยบายจากกรมให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสายงานและไม่เกี่ยวข้องกับสายงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถที่หลากหลายและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีอยู่สองแบบคือการส่งบุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรมที่ทางกรมจัดขึ้น และสำนักงานเขตเป็นผู้ดำเนินการจัดฝึกอบรมเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิตา เมืองเผือก (2555) ได้ทำเรื่องการศึกษาระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) พบว่า สำนักงาน กศน. เน้นการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับตำแหน่งงานและเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการพัฒนางานของตนเอง

ผลตอบแทนและผลประโยชน์ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1 เชียงใหม่ได้ดำเนินงานตามมาตรฐานของพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 การพิจารณาเงินเดือนจะต้องยึดหลักในการประเมินตามหลักคุณธรรม โดยจะประเมินจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับชนิตา เมืองเผือก (2555) ที่ได้ศึกษาระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในสำนักงาน กศน. ที่ส่วนใหญ่คือข้าราชการเห็นว่าการประเมินที่ดี ผู้ประเมินควรยึดหลักผลงาน

และคุณธรรม และมีเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินอย่างชัดเจนโดยปฏิบัติตามแบบแผนที่กำหนดไว้ และควรยึดหลัก “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” มากกว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของใคร” ผู้บริหารควรมีคุณธรรม จริยธรรม และมีความซื่อสัตย์สุจริต

ความปลอดภัยและสุขภาพ พบว่า นโยบายด้านความปลอดภัย มีนโยบายและระเบียบการปฏิบัติงานจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เช่น มีหนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยและสามารถให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีมาตรฐานที่ทางกรมกำหนด มีการตรวจสอบอาคารสำนักงานประจำปีเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน ด้านสุขภาพ มีนโยบายให้พนักงานตรวจสุขภาพประจำปี

พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ พบว่า สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1 เชียงใหม่ มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติอย่างสอดคล้องกัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมซึ่งบุคลากรทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีการจัดทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับกรณีการ สุวรรณศรี (2558) ที่ระบุว่า การมีส่วนร่วมในการบริหาร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานจะทำให้พนักงานเกิดความ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นและตนเองมีความสำคัญต่อหน่วยงาน เมื่อมีการริเริ่มโครงการใดๆ ขึ้นพนักงานจะไม่ขัดขวางเพราะถือว่าตนมีส่วนเป็นเจ้าของและพวกเขาจะคิดว่าโครงการใหม่นั้นย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อประโยชน์หรือส่วนได้เสียของคนงานไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง พนักงานจึงมีความต้องการที่จะได้รับรู้และมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น

ข้อค้นพบ

ด้านการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน พบว่า สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 1 เชียงใหม่ ใช้นโยบายมาจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกรมจะกำหนดกรอบอัตรากำลังซึ่งจะต้องสอดคล้องกับภาระงานของหน่วยงานนั้นๆ ผู้ให้สัมภาษณ์มีการกล่าวถึงจำนวนของบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า สำนักงานมีข้อจำกัดในการยื่นเรื่องขออนุมัติงบประมาณในการจัดอบรม เนื่องจากสำนักงานต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและทำหนังสือขออนุมัติงบประมาณเพื่อจัดอบรม ซึ่งในแต่ละครั้งทางกรมไม่สามารถอนุมัติงบประมาณตามที่ร้องขอได้ในทุกครั้งไป

ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า การให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์ของตำแหน่งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ ในส่วนของพนักงานจ้างเหมา เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน ในส่วนของพนักงานราชการและลูกจ้างประจำ ผลตอบแทนและผลประโยชน์จะเป็นไปตามระเบียบของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้ให้สัมภาษณ์ตำแหน่งพนักงานจ้างเหมา กล่าวถึงสวัสดิการด้านการรักษาสุขภาพ ซึ่งตนเองไม่ได้รับสวัสดิการด้านนี้ และอยากให้สำนักงานพิจารณาสวัสดิการในด้านนี้

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ องค์กรควรพิจารณาการทำประกันภัยรถยนต์ เนื่องจากพนักงานมีการปฏิบัติงานนอกสถานที่เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานในการปฏิบัติงานนอกสถานที่

ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ องค์กรควรเพิ่มกิจกรรมช่วยเหลือสังคม (CSR) ควบคู่กับการทำกิจกรรมด้านนันทนาการต่าง ๆ จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าในกิจกรรมต่าง ๆ และควรส่งเสริมให้เกิดระบบสร้างจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น จนนำไปสู่การบริการของพนักงานที่มีคุณภาพและมีความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ด้านการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน องค์กรควรพิจารณาและทำหนังสือแจ้งแจงภาระงานที่ได้รับมอบหมายต่อกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อขออนุมัติเพิ่มอัตรากำลังคนให้เพียงพอกับภาระงานของหน่วยงาน

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานควรจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปีเพื่อยื่นขออนุมัติต่อส่วนกลางให้จัดสรรงบประมาณประจำปี เพื่อเลี่ยงการปฏิเสธการอนุมัติงบประมาณรายครั้ง

ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์ เป็นไปตามกฎ ระเบียบของหน่วยงานราชการและเหมาะสม ในส่วนของพนักงานจ้างเหมา องค์กรควรพิจารณาสวัสดิการด้านการรักษาสุขภาพ เพื่อให้พนักงานได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐาน

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ องค์กรควรพิจารณาการทํางานที่ปลอดภัยและยืดหยุ่น เนื่องจากพนักงานมีการปฏิบัติงานนอกสถานที่เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานในการปฏิบัติงานนอกสถานที่

ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ องค์กรควรเพิ่มกิจกรรมช่วยเหลือสังคม (CSR) ควบคู่กับการทำกิจกรรมด้านนันทนาการต่าง ๆ จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าในกิจกรรมต่างๆ และควรส่งเสริมให้เกิดระบบสร้างจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น จนนำไปสู่การบริการของพนักงานที่มีคุณภาพและมีความสุขในการทำงาน

บรรณานุกรม

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพเขต. สืบค้นจาก <http://hss.moph.go.th/index2.php>
- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2558). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กฤติยา จินตเศรษฐี. (2557). *ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของสายสนับสนุนวิชาการเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ของมหาวิทยาลัยบูรพา*. (วิทยานิพนธ์วิทยาลัการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธีรพงศ์ บุรณวรศิลป์. (2553). *ผลการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามการรับรู้ของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี*. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 21(3).
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *องค์การและการจัดการองค์การ*. กรุงเทพฯ: สาขาวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงาน ก.พ. (2550). *ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในภาครัฐราชการ*. สืบค้นจาก <http://www.ocsc.go.th/>
- สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 1 เชียงใหม่. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://do1.hss.moph.go.th/index.php/en/>
- Armstrong, Michael. (2011). *Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management* (5th ed.). London: Kogan Page.
- Bowen, D. E., & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM-Firm Performance Linkages: The Role of the "Strength" of the HRM System. *The Academy of Management Review*, 29(2), 203-221.
- Guest, David., & Neil Conway. (2011). The Impact of Hr Practices, Hr Effectiveness and a "Strong HR System" on Organisational Outcomes: A Stakeholder Perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(8), 1686-1702.
- Mondy, Wayne R. Noe, Robert M., & Permeux, Shane R. (2002). *Human Resource Management* (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.