

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ 5 ปี ครั้งที่ 8 (ค.ศ. 2016-2020) รัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) ได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีคุณภาพและกลายเป็นปัจจัยตัดสินการพัฒนาประเทศ สร้างกำลังแรง ให้แรงงานมีระเบียบวินัยและขยันอดทน สร้างให้ได้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิชาการ และเทคนิค สร้างความเข้มแข็งให้พนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นความสามารถด้านการแข่งขันกับต่างประเทศ

กระทรวงสาธารณสุขได้สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาพนักงานสาธารณสุข (ยพส) ถึงปี ค.ศ. 2020 สอดคล้องกับหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์นี้ได้กำหนดทิศทางหน้าที่ พัฒนาพนักงานสาธารณสุขให้มีคุณภาพ ให้มีความประกอบสอดคล้องกับความต้องการ แก้ไขสิ่งท้าทายในระบบสาธารณสุขของ สปป. ลาว ในปัจจุบัน จุดประสงค์เฉพาะที่อยากให้เห็นพนักงานสาธารณสุข ทั้ง 3 รุ่น คือ พนักงานนำพา พนักงานคุ้มครอง พนักงานวิชาการ ให้เพียงพอมีคุณภาพและด้านปริมาณ เป็นต้น ด้านนโยบายการเมืองหลักมัน ด้านคุณสมบัติศีลธรรมปฏิบัติ ด้านจรรยาบรรณด้านน้ำใจ และท่าทีรับใช้ที่ดี ด้านความรู้ความสามารถด้านความชำนาญงาน และด้านความตื่นตัวเตรียมพร้อมไปรับใช้หน้าที่อยู่ทุกที่และทุกเวลา ที่ประเทศชาติเกี่ยวข้องเรียกร้องต้องการ ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ได้สร้างขึ้นโดยมุ่งประเด็นการวิจัยสภาพด้านสาธารณสุขสภาพทางด้านประชากร สภาพเศรษฐกิจและสภาพทางด้านพนักงานสาธารณสุข ในปัจจุบัน

คุณภาพของการก่อ สร้างและบำรุงพนักงาน ยังไม่สูงเท่าที่ควร ความรู้ความสามารถและความชำนาญงานตัวจริงลงเล็กลงหน่วยงานไม่เพียงพอ การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบยังไม่แจ่มแจ้งการคุ้มครองติดตามตรวจตรา ผลักดัน ช่วยเหลือ และการปฏิบัตินโยบายในแต่ละชั้นยังไม่ดีพอ จรรยาบรรณและจริยธรรม ความเสียสละยังไม่มากพอ โดยเฉพาะเงื่อนไขเศรษฐกิจ ตลาด ทิศนะท่าที การพูดจากยังไม่แน่นอน ท่าทีการรับใช้ไม่เหมาะสม ยังมีการจำแนกคัดเลือกคนเจ็บในการบริการ การรักษาเกียรติ ศักดิ์ศรี สิทธิความปลอดภัยและความลับของผู้บาดเจ็บยังไม่สูงเท่าที่ควร จำนวนพนักงานยังมีจำกัด คนหนึ่งจำเป็นต้องเข้าเวรยามตลอด 24 ชั่วโมง เงินเดือนและสิ่งจูงใจสัมผัสยังไม่ตอบสนองในชีวิตเป็นการอยู่ขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะเขตห่างไกลความเจริญ คุณภาพของ

การคุ้มครองบริหารและการติดตาม ผลักดันการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานยังขาดประสิทธิภาพ การลงทุนการพัฒนาพนักงานยังไม่เพียงพอต่อความต้องการจริง

โรงพยาบาลจำปาสัก ในปัจจุบันนี้ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของภาพแวดล้อมเป็นอย่างมาก ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม และเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรในองค์กรโดยตรง ดังนั้นการที่องค์กรจะสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นได้นั้น องค์กรให้ความสนใจในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรต้องมีมุมมองว่า คน เป็นทรัพยากรที่ค่ายิ่งขององค์กรที่สามารถสร้างคุณประโยชน์ให้แก่ องค์กรได้อย่างมหาศาล ดังนั้นองค์กรจึงต้องค้นหาและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ ของคน บำรุงรักษาให้มีสุขภาพกาย และสุขภาพใจที่ดี ทำให้มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ใน องค์กร และต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่พนักงานเช่นเดียวกันกับให้ความสำคัญกับความพึง พอใจของลูกค้าภายนอก การดำเนินการพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลจำปาสัก เป็นหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงานที่จัดทำแผนการฝึกอบรมบุคลากรประจำปีของตน

จากปัญหาดังกล่าวข้างบน โรงพยาบาลจำปาสัก จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาปรับปรุง ไปสู่การเป็นโรงพยาบาลคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งในความหมายของคุณภาพ คือ ความพึงพอใจของ ผู้ป่วย หมายถึง คุณภาพของการบริการเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงานภาพพจน์ของ หน่วยงาน การจัดการ ส่วนมิติของคุณภาพที่ควบคุมสำหรับการดูแลผู้ป่วย คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะเป็นที่ยอมรับ และตรงตามที่ผู้รับบริการคาดหวังถูกต้องเหมาะสมทั้งในด้านจริยธรรม และวิชาการ ควรพัฒนาทั้งระบบและพัฒนาบุคลากรให้เป็นทีมที่มีคุณภาพ ต้องพัฒนาความเป็น ผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และการเป็นนักบริหารพัฒนา เป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการ แหล่งฝึก ปฏิบัติงาน ศึกษาดูงานของบุคลากรด้านสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งเป็นแหล่ง ผลิตบุคลากรด้านสาธารณสุข

การพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยบุคคลที่มีความแตกต่างกันเป็นภารกิจที่มีความซับซ้อนและ ยากลำบาก จึงมีความจำเป็นต้องได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรมนุษย์ในโรงพยาบาล จำปาสัก ซึ่งในโรงพยาบาลยังไม่มียุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจน มีแต่เพียง ยุทธศาสตร์ในภาพรวมที่ไม่เน้นด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้าง ยุทธศาสตร์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นทิศทางกำหนดการพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาลให้ เป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานพัฒนาคุณภาพบุคลากร โรงพยาบาลมีความ ตระหนักในความจำเป็นที่จะต้องสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงสนใจศึกษาเรื่อง

การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาโรงพยาบาลจำปาสักต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจำปาสัก ในด้านการบริหาร การบริการ และ วิชาการเป็นอย่างไร

1.2.2 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจำปาสักโดยกระบวนการมีส่วนร่วม ควรเป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจำปาสัก ในด้านการบริหาร การบริการ และ วิชาการ

1.3.2 เพื่อสร้างยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน โรงพยาบาลจำปาสักโดยกระบวนการมีส่วนร่วม

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

กำหนดขอบเขตพื้นที่การศึกษาในโรงพยาบาลจำปาสัก แขวงจำปาสัก

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา มี 2 ด้าน คือ

1.4.2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจำปาสัก

1.4.2.2 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจำปาสัก

1.4.3 ขอบเขตระยะเวลา

1 พฤศจิกายน 2560 – 30 เมษายน 2561

## 1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

### 1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรทั้งหมดในโรงพยาบาลจำปาสัก จำนวน 461 คน และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยกำหนดสัดส่วนของเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มแล้วสุ่มครบตามสัดส่วน

### 1.5.2 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเองโดยจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1.5.2.1 กระบวนการสร้างยุทธศาสตร์โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิเคราะห์ห้วงอ้อม (SWOT Analysis) และการสร้างกลยุทธ์

1.5.2.2 วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In Depth Interview) ประเด็นสัมภาษณ์เจาะลึก

1.5.3 การสร้างเครื่องมือ จำแนกเป็น 2 ส่วนดังนี้ เครื่องมือเชิงปริมาณ และเครื่องมือเชิงคุณภาพ

### 1.5.4 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย การศึกษาครั้งนี้มีขั้นตอนการวิจัย 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจำปาสัก เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการ และ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ระยะที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรในโรงพยาบาลจำปาสัก

### 1.5.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ประสิทธิภาพที่ได้รับการพัฒนา รวมทั้งความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

“ยุทธศาสตร์” หมายถึง ทิศทาง นโยบาย และกระบวนการที่องค์กรตัดสินใจเลือก เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีอนาคตเป็นตัวกำหนด

“การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” หมายถึง การดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะความสามารถ ทักษะที่ดีให้พนักงาน และผู้บริหารองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร

“โรงพยาบาลจำปาสัก” หมายถึง สถานที่พยาบาลให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วย โดยมีกึ่งที่จะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

“การวิเคราะห์ SWOT” หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และภายนอกโรงพยาบาลจำปาสัก ได้แก่ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส กับภัยคุกคาม

“ยุทธศาสตร์ด้านการบริหาร” หมายถึง การกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลจำปาสัก

“ยุทธศาสตร์ด้านการบริการ” หมายถึง การกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลจำปาสัก

“ยุทธศาสตร์ด้านการวิชาการ” หมายถึง การกำหนดแนวทางการพัฒนาการวิชาการของโรงพยาบาลจำปาสัก

## 1.7 ประโยชน์จากการวิจัย

### 1.7.1 ประโยชน์ในด้านนโยบาย

ผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในกำหนดนโยบายในการสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลจำปาสัก

### 1.7.2 ประโยชน์ในด้านการปฏิบัติ

ผลการศึกษาทำให้ทราบถึง สภาพ ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการระดมความคิดเห็นของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลจำปาสัก สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในหน่วยงานของโรงพยาบาลจำปาสัก และหน่วยงานอื่น รวมทั้งโรงพยาบาลอื่น ๆ

### 1.7.3 ประโยชน์ในด้านวิชาการ

ผลการศึกษาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรม เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง