บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การที่องค์การจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์การ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์การกำหนดงาน หรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรม และพัฒนาค่าตอบแทน สุขภาพ และความปลอดภัย การพันจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ThaiBizCenter.com[ออนไลน์], 2552)

จากนโยบายการเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์ในภูมิภาคเอเชีย (Medical hub of Asia) ทำให้โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนต่างเร่งพัฒนาการบริการทางการแพทย์สู่ความเป็นเลิศ (Excellent center) ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร จึงเป็นประเด็นที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่องค์กรสามารถดำเนินการได้ด้วยการเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะออกจากงานน้อยลง ผลต่อเนื่องที่ตามมาคือเพิ่มการคงอยู่ในองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด

ปัญหาการลาออกของบุคลากรยังเป็นปัญหาในหลายๆองค์กร ซึ่งโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เองได้ประสบปัญหาการลาออกของเภสัชกรมาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา (2555-2559) จำนวนลาออกทั้งหมด 75 คน อายุงานอยู่ระหว่าง 0 -3 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33% อัตราการลาออก ปี 2559 เท่ากับ 2.75% และมีอัตราการได้ทดแทน เท่ากับ 39% โดยเภสัชกรดังกล่าวเป็นกลุ่มช่วงอายุงานที่โรงพยาบาลได้ลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ทักษะ เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยสาเหตุการลาออกเภสัชกรกลุ่มนี้ ได้แก่ ลักษณะงานหนัก ระบบการนิเทศงาน และการบริหารจัดการ ตามลำดับ (ข้อมูลอัตราการลาออกพนักงานโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ,2558) ซึ่งการลาออกเป็นตัวชี้วัดที่แสดงว่าเกิดปัญหาการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คงอยู่ในองค์กร ตามที่ฮอฟแมน (Hofmann, 1981 cited in Hanson,1983) กล่าวว่าการอ้างสถิติการลาออกเป็นการอ้างสถิติประกอบให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีปัญหาการคงอยู่เกิดขึ้น(แสงทอง ปุระสุวรรณ์, 2541:10)

การลาออกของเภสัชกรส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานทั้งระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย ตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรในโรงพยาบาล โดยการทำงานร่วมกับแพทย์และพยาบาล ได้แก่ การตรวจสอบซ้ำข้อมูลการจ่ายยาแพทย์ (Medication Order) การตรวจสอบความถูกต้องการส่งมอบยาให้ผู้ป่วย การเตรียมยาปราศจากเชื้อ (Sterile Product) การกระจายยาแบบรายวัน (Daily Dose) เป็นผลให้ไม่สามารถส่งมอบยาให้ทันตามเวลาที่กำหนด ซึ่งกระบวนการทำงานมีลักษณะงานที่ต้องทำต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกับหลายแผนก ดังนั้นหากความล่าช้าในการทำงานก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งกระบวนการดูแลผู้ป่วย สุดท้ายจะส่งผลเสียต่อองค์กร ซึ่งปัญหาความล่าช้าที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การลาออกของเภสัชกร ที่ทำงานในตำแหน่งต่างๆของกระบวนการทำงาน

ผลกระทบจากการลาออกของเภสัชกรที่มีต่อกระบวนการทำงาน เกิดความขัดข้องในการทำงาน เนื่องจากลักษณะงานต้องทำกันอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ การขาดหายเภสัชกร ทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากเภสัชกรที่เหลือต้องแบกรับลักษณะงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ส่งผลให้ขวัญและกำลังใจของเภสัชกรที่ยังคงทำงานอยู่เนื่องจากความรู้สึกที่สูญเสียเพื่อน ร่วมงานทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพและงานที่ออกมาไม่ได้มาตรฐาน นอกเหนือจากนั้นสำหรับเภสัชกรที่รับเข้ามาใหม่ ยังไม่สามารถทำงานได้ตามมาตรฐาน ต้องมีการฝึกทักษะการทำงาน ทำให้หัวหน้างานต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการสอนและฝึกงานเพื่อให้ได้เภสัชกรที่มีความสามารถทัดเทียมกับคนที่ลาออกไป ส่งผลให้หัวหน้างานทำงานได้ไม่เต็มที่ หากการลาออกเกิดขึ้นบ่อยครั้ง

อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีเภสัชกรส่วนหนึ่งที่ยังคงปฏิบัติงานในโรงพยาบาล แสดงให้เห็นว่ายังคงมีปัจจัยบางอย่างที่ยังดึงดูดเภสัชกลุ่มนี้ไว้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของเภสัชกรของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาล เพื่อสร้างสิ่งจูงใจในการคงอยู่ของเภสัชกรซึ่งจะส่งผลดีต่อการต่อการดำเนินการขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของเภสัชกรในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภสัชกรในการคงการทำงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างปัจจัยส่งเสริมการลดอัตราการลาออกของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านองค์การและปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับโรงพยาบาล

เภสัชกร หมายถึง เภสัชกรที่สำเร็จการศึกษาเภสัชศาสตรบัณฑิตและปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นโรงพยาบาลเอกชนในเครือโรงพยาบาลรามคำแหง ทุนจดทะเบียน 500 ล้านบาท เปิดให้บริการ 9 สิงหาคม 2536 เปิดขนาด 220 เตียง บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง มีจำนวนผู้ป่วยนอกรับบริการเฉลี่ย 700 คนต่อวัน และมีผู้ป่วยในเฉลี่ย 200 เตียงต่อวัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved