การจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

THE WAY TO OUTSOURCE FOR MANAGEMENT OF PRIVATE HOSPITAL IN SONGKHLA

ผู้วิจัย นาฏนรา สุโพเคน[1]

อาจารย์ที่ปรึกษา แสนศักดิ์ ศิริพานิช[2]

ชูตา ประโมจนีย์[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 2) ศึกษาปัญหาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก 3) หาแนวทางจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสงขลา 5 แห่ง จำนวนทั้งหมด 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย 4 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการจัดจ้างภายนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา ตอนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจัดจ้างภายนอกลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ตอนที่ 4 ปัญหา และแนวทางแก้ไข เป็นคำถามปลายเปิด การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลาโดยภาพรวมเกี่ยวกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 2) ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานจัดจ้างภายนอกขาดความเข้าใจ และตระหนักในพันธกิจขององค์กร เพราะคิดว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรค่อนข้างสูง 3) แนวทางในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ความสำคัญ

---

[1] นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

[2] อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

[3] อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ของงานนั้นๆ ต่อองค์กร องค์กรมีความสามารถในกระบวนการหรือกิจกรรมนั้นมากขนาดไหน การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน ข้อตกลงในการทำสัญญาร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบพันธมิตรทางธุรกิจ กำหนดเวลาการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับจ้าง กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน

คำสำคัญ : การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก, โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

ABSTRACT

The three objectives of this research were (1) to study the satisfaction of the outsourcing for private hospital in Songkhla (2) to study the problem of outsourcing in the operation of private hospital in Songkhla. (3) to search the outsourcing to operate in the private hospital in Songkhla. Sample in this study included official five private hospitals in Songkhla, 331 people. The instrument was a four parts questionnaire including : 1) Profile of respondents, 2) Complacency in outsourcing, 3) Problems caused by the use of the outsourcing service, 4) Problems and Solutions, The open-ended questions. The data collected from indept interviewing of sample to compute in type of percentage of the populations object. The research instruments consisted of a questionnaire, an interview. Descriptive statistics consisted of a frequency, a percentage, a mean and standard deviation. The obtained data were analyzed in terms of percent, the mean and standard deviation.

The results showed that 1) the approach to the outsourcing to operate of the private hospital in Songkhla was at the medium level ($\overline{X}$ = 3.29). 2) The problem of outsourcing in the operation of private hospital in Songkhla was at the medium level ($\overline{X}$ = 3.00). 3) Approach to outsourcing must perform a critical analysis of the work, ability in process or activity. Develop and improve the collaborative process, Terms of share contracts. Building relationships in a business partner, Schedule to evaluate the performance of the contract and Criteria for evaluating performance.

Keywords : Outsource, Private Hospital in Songkhla

บทนำ

การจ้างหน่วยงานภายนอก คือ ยุทธวิธีหนึ่งที่องค์กรธุรกิจต่างๆ ให้ความสนใจและมีลักษณะเป็นการตัดงานที่ไม่ใช่งานหลักขององค์กรให้บุคคลภายนอกเป็นผู้บริหารจัดการ ซึ่งเป็นการจัดกระบวนการทางธุรกิจให้เกิดความกระชับเหมาะสมกับขนาดและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการจ้างงานภายนอก วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การดำเนินงานขององค์กรโดยรวม ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้จากประสิทธิภาพของงานและการบริหารงานใหม่ๆ ของผู้ใช้บริการจากการจ้างงานภายนอกที่เข้ามาช่วยบริหารโดยคำนึงถึงต้นทุน คุณภาพ ความคุ้มค่า ความรวดเร็ว จึงเป็นที่แน่ชัดว่าการจ้างงานภายนอกจะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ไปจนถึงอนาคตคือองค์กรจะเล็กลงหรือไม่มีการขยายตัว และงานบางอย่างที่ไม่ควรทำเอง เพื่อเป็นการลดจำนวนคน ลดภาระงบประมาณ เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ซึ่งนายจ้างจ้างคนงานประจำไว้มากเกินไป โดยส่งต่อกิจกรรมที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักที่องค์กรเคยปฏิบัติเอง เครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยี พนักงานให้กับผู้ให้บริการจากภายนอกซึ่งมีความชำนาญ และมีความพร้อมมากกว่าเป็นผู้ดำเนินการให้ และกระแสความนิยมของการจ้างงานภายนอก โดยในนโยบายขององค์กรต่างๆ ที่มีต่อการจ้างงานภายนอกได้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งแพร่หลายไปในทุกอุตสาหกรรมและในขณะเดียวกันฝ่ายผู้ให้บริการการจ้างงานภายนอกก็มีมากขึ้นตามความต้องการของตลาด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีทักษะความสามารถความชำนาญ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ เพื่อให้การบริการเป็นเลิศทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและครองใจผู้ใช้บริการตลอดไป

แนวความคิดการจ้างงานภายนอกไม่ใช่เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นมาใหม่ แต่การจ้างงานภายนอกนั้นได้เกิดขึ้นตั้งแต่ศตวรรษที่ 18 ในประเทศอังกฤษ และแพร่หลายมากที่สุดในช่วงครึ่งปีหลังของปี 1980 ต่อเนื่องไปจนถึงปี 1990 เมื่อแนวคิดของการทำธุรกิจเข้าสู่ธุรกิจของการให้บริการ ซึ่งการจ้างงานภายนอกเป็นรูปแบบหนึ่งของความสัมพันธ์ที่มีการทำสัญญาร่วมกัน (Contractual Relationship) เพื่อส่งมอบงานหรือบริการตามแต่ที่จะตกลงกัน แต่ความสัมพันธ์รูปแบบนี้จะแตกต่างจากความสัมพันธ์อื่นๆ คือ ประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน ขั้นตอนแรก (The discovery phase) เป็นขั้นตอนเตรียมการที่องค์กรต้องการจะจ้างงานภายนอก ต้องทำการประเมินภายในเปรียบเทียบตัวเองกับองค์กรคู่แข่งขัน เพื่อให้เข้าใจถึงศักยภาพที่ตัวเองมีอยู่ ซึ่งบางครั้งเมื่อองค์กรประเมินตัวเองแล้ว องค์กรอาจจะต้องทำการรื้อปรับระบบตัวเองแทนที่จะทำการจ้างงานภายนอก ขั้นตอนที่สอง (The Negotiation Phase) องค์กรที่ต้องการจะจ้างงานภายนอกแสวงหาบริษัท ผู้ให้บริการ และพยายามที่จะเจรจาเพื่อให้เกิดการตกลงทำงานร่วมกันภายใต้ปรัชญาแนวคิด ที่ทั้งสององค์กรต้องพยายามปรับเข้าหากันให้ได้ เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาและการบูรณาการความคิดเห็น ขั้นตอนที่สาม (The Transition Phase) เป็นขั้นของการเตรียมการ การวางแผนการทำงานล่วงหน้าและขั้นตอนสุดท้าย (The Assessment Phase) เป็นขั้นตอนที่คู่สัญญา (Vender) เริ่มที่จะผลิตสินค้าและบริการมีการตรวจสอบ ติดตามประเมินผล

โดยมีการเทียบเคียงกับมาตรฐาน (Benchmarking) ของหน่วยงานที่ดีที่สุด ซึ่งถ้าการประเมินผลผ่านก็จะมีการทำสัญญาต่อไป การที่องค์กรจะตัดสินใจจ้างงานภายนอก จึงเป็นการตัดสินใจที่ต้องมีพันธะผูกพันตามมา จึงไม่ใช่การกระทำตามกระแส หรือการกระทำตามแฟชั่น (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2548 : 2)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกสำหรับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

2. เพื่อศึกษาปัญหา การจัดจ้างหน่วยงานภายนอกสำหรับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

3. เพื่อหาแนวทางจัดจ้างหน่วยงานภายนอกสำหรับการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Design) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการดำเนินระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา จำนวน 331 คน ได้มาจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (1973)

2. เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ

แบบสอบถาม แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการจัดจ้างภายนอก 20 ข้อ ตอนที่ 3 ปัญหาการจัดจ้างภายนอก 10 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตอนที่ 4 แนวทางแก้ไข เป็นคำถามปลายเปิด ให้แสดงความคิดเห็นในเรื่องการแก้ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ 1) นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เมื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งได้ค่า IOC = 0.5 มีค่าความเชื่อถือที่ยอมรับได้จึงได้นำเครื่องมือไปใช้ (สุรพงษ์ คงสัตย์, 2553) 2) การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยนำเครื่องมือที่ผ่านการวัดความถูกต้องแล้วมาหาความน่าเชื่อถือ โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ค่าความน่าเชื่อถือ ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่าเฉลี่ย 0.73 (Alpha Coefficiency) ของ Cronbach จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดจ้าง

หน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาประมวลเข้าเป็นคำถามในแบบสอบถาม 2) ศึกษา ขอคำแนะนำจากท่านผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวกับการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาประมวลเข้าเป็นคำถามในแบบสอบถาม 3) สร้างแบบสอบถาม เสนอให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องอ่านวิจารณ์และนำมาปรับปรุงแก้ไข 4) ขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของประชากรกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 5) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรภายในโรงพยาบาลเอกชน เกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสงขลา

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) one way ANOVA, F–test, t–test

3. การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

พื้นที่ศึกษา พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

การเข้าสู่พื้นที่ศึกษา ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In–depth Interview) จากบุคลากรภายในโรงพยาบาลเอกชนผู้ให้ข้อมูล ซึ่งใช้เวลาซักถามต่อรายไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ บุคลากรระดับผู้บริหาร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 5 แห่ง ในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 คน จากประชากรในพื้นที่วิจัย ได้ทำการสุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลละ 2 คน

เครื่องมือและการวัดเครื่องมือในการวิจัย การสัมภาษณ์ (Interview) ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยกลุ่มที่จะให้ข้อมูลที่สามารถจะสัมภาษณ์ได้ ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ ใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการสัมภาษณ์ สังเคราะห์ข้อมูลและสร้างข้อสรุป จากความถี่ที่ตอบตรงกันในเรื่องเดียวกันมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลายคนให้ข้อมูลที่ตรงกันหรือสอดคล้องกันหรือไม่ พร้อมกับศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลจะเริ่มทำพร้อมๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำพร้อมๆ กันไปตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล (ชาย โพธิสิตา, 2549) ทั้งนี้เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นกระบวนการแสวงหาความรู้แบบอุปนัย (Inductive) คือเน้นการออกไปสัมผัสกับพื้นที่และบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนก่อน แล้วจึงสร้างสมมติฐาน และตรวจสอบสมมติฐานนั้นเป็นขั้นๆ ไป จนมั่นใจว่าเป็นข้อค้นพบที่สามารถลงเป็นข้อสรุปได้ และยังเป็นการศึกษาปรากฏการณ์จากหลายๆ มิติ (Multi–dimension) เพื่อให้เห็นภาพรวม (Holistic) ของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น การมองจากหลายมิติหรือหลายแง่มุมนี้ คือการใช้แนวคิดทฤษฎีการจ้างงานภายนอกที่หลากหลายในการพิจารณาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้วิจัยได้สัมผัส

กับพื้นที่และผู้ให้ข้อมูลจึงจะนำแนวคิดทฤษฎีการจ้างงานภายนอกที่หลากหลายมาวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กันตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 331 ชุด จากบุคลากรภายในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก และหาแนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา รวมถึงวิธีการสัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 อายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.60 พนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 83.40 หัวหน้าฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 13.60 ผู้จัดการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 1.50 และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 1.50 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนมาก มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.00 และต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 โรงพยาบาล ขนาด 51–200 เตียง มากที่สุด ร้อยละ 60.40 ขนาดมากกว่า 200 เตียง คิดเป็นร้อยละ 35.30 และขนาด 1–50 เตียง คิดเป็นร้อยละ 4.20 ประเภทการใช้บริการการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.30 ด้านการขายและการตลาด คิดเป็นร้อยละ 63.70 ด้านทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 63.40 ด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 32.60 และการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 23.30

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.05	0.79	ปานกลาง
การขายและการตลาด	2.96	0.64	ปานกลาง
ทรัพยากรมนุษย์	4.04	0.59	มาก
การเงิน	3.20	0.55	ปานกลาง
การจัดการ	3.18	0.58	ปานกลาง
รวม	**3.29**	**0.63**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 พบว่ามีความพึงพอใจด้านทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ระดับความพึงพอใจมาก และจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ทักษะความชำนาญงานเกี่ยวกับงานและมีประสบการณ์ทำงานสูง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 มากกว่าทุกข้อรองลงมา พัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้า และทันสมัยได้และเน้นการทำงานกลยุทธ์มากขึ้น ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านการขายและการตลาดโดยรวมประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่เพิ่มคุณค่าการบริการให้แก่ลูกค้า ระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 มากกว่าทุกข้อ รองลงมา เพิ่มคุณค่าการบริการให้แก่ลูกค้า และการประเมินและตรวจสอบสภาพการทำงานต่างๆ ได้ง่าย ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ไม่ต้องมีสวัสดิการให้พนักงานจัดจ้างภายนอก ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 มากกว่าทุกข้อ รองลงมา องค์กรไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา และเมื่อพนักงานป่วยจะมีคนมาทำงานแทน ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านการเงิน โดยรวมประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่องค์กรสามารถลดขนาดลง แต่ความสามารถเท่าเดิม ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 มากกว่าทุกข้อ รองลงมา องค์กรลดต้นทุน และมีความยืดหยุ่นโดยอาศัยการปฏิบัติงานที่เหนือและชำนาญกว่าองค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งขันขนาดใหญ่ได้ และองค์กรขยายธุรกิจ และฐานะการเงินในระยะยาว ระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านการจัดการ โดยรวมประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ตัดตอนโครงสร้างและการจัดการ ลดกิจกรรมหรืองานที่ไม่ใช้ธุรกิจหลัก ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 มากกว่าทุกข้อ รองลงมา กำหนดปริมาณงานและเวลาสิ้นสุดได้ และเพิ่มความคล่องตัวภายในองค์กร ระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ การจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	ระดับปัญหา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ข้อมูลขององค์กรไม่มีความปลอดภัย	3.33	0.65	ปานกลาง
2. ขาดการติดตามและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.01	0.64	ปานกลาง
3. ขาดผู้ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาจากผู้ใช้บริการ	3.05	0.50	ปานกลาง
4. พนักงานไม่มีความทุ่มเท เอาใจใส่ และผูกพันต่อองค์กร	3.80	0.74	มาก
5. ความไม่ชัดเจนในอำนาจการบังคับบัญชาระหว่างหน่วยงานจัดจ้างภายนอก และองค์กร	3.83	0.58	มาก
6. พนักงานจัดจ้างภายนอกขาดความเข้าใจ และตระหนักในพันธกิจขององค์กร เพราะคิดว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.99	0.53	มาก
7. ต้นสังกัดพนักงานจัดจ้างภายนอก ไม่มีการติดตามหรือประเมิน พนักงานที่ส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร	3.95	0.64	มาก
8. ข้อจำกัดในเรื่องของผลตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน จัดจ้างภายนอก ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.61	0.66	มาก
9. พนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีคุณภาพ	2.80	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานจัดจ้างภายนอกขาดความเข้าใจ และตระหนักในพันธกิจขององค์กร เพราะคิดว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่อนข้างสูง ปัญหาอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 มากกว่าทุกข้อ รองลงมา ต้นสังกัดหน่วยงานจัดจ้างภายนอก ไม่มีการติดตามหรือประเมินพนักงานที่ส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร ความไม่ชัดเจนในอำนาจ การบังคับบัญชาระหว่างหน่วยงานจัดจ้างภายนอก และองค์กรข้อจำกัดในเรื่องของผลตอบแทน และสวัสดิการของพนักงาน ข้อมูลขององค์กรไม่มีความปลอดภัย ขาดผู้ประสานงานในการรับเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาจากผู้ใช้บริการ และอัตราการลาออกและการหยุดงานของพนักงานจัดจ้างภายนอกค่อนข้างสูง ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา ข้อเสนอแนะ

และความคิดเห็นทั้งหมด มีจำนวนความถี่ 50 ผู้เสนอข้อเสนอแนะ และปัญหาต่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ได้เสนอข้อเสนอแนะ และปัญหามากที่สุด คือ การเงิน จำนวนความถี่ 7 รองลงมา คือ ปัญหาด้านการขายและการตลาด ปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการ มีความถี่ 5 เท่ากัน ส่วนปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้เสนอปัญหาน้อยที่สุด จำนวนความถี่ 1

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 1–50 เตียง 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.27

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการขายและการตลาด เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 1–50 เตียง 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.17

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านทรัพยากรมนุษย์ เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 1–50 เตียง 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.44

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการเงิน เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 1–50 เตียง 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.01

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการจัดการ เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 1–50 เตียง 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.38

ความสัมพันธ์กับปัญหาการขาดการติดตามและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์กับปัญหาพนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีความทุ่มเทเอาใจใส่และผูกพันต่อองค์กรเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์กับปัญหาพนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีคุณภาพเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 3 ความแตกต่างของขนาดโรงพยาบาลกับปัญหาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

ปัญหาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก	ขนาดโรงพยาบาล	ขนาดโรงพยาบาล	ความแตกต่าง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ขาดการติดตามและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	1–50 เตียง	51–200 เตียง	0.14	0.174
		มากกว่า 200 เตียง	0.34	0.178
	51–200 เตียง	1–50 เตียง	–0.14	0.174
		มากกว่า 200 เตียง	0.20*	0.073
	มากกว่า 200 เตียง	1–50 เตียง	–0.34	0.178
พนักงานไม่มีความทุ่มเทเอาใจใส่และผูกพันต่อองค์กร	1–50 เตียง	51–200 เตียง	–0.04	0.201
		มากกว่า 200 เตียง	0.22	0.206
	51–200 เตียง	1–50 เตียง	0.04	0.201
		มากกว่า 200 เตียง	0.25*	0.085
	มากกว่า 200 เตียง	1–50 เตียง	–0.22	0.206
พนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีคุณภาพ	1–50 เตียง	51–200 เตียง	–0.08	0.159
		มากกว่า 200 เตียง	0.09	0.163
	51–200 เตียง	1–50 เตียง	0.08	0.159
		มากกว่า 200 เตียง	0.17*	0.067
	มากกว่า 200 เตียง	1–50 เตียง	–0.09	0.163

* นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า โรงพยาบาลขนาด 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง มีปัญหาการจัดจ้างภายนอกแตกต่างกันในด้านขาดการติดตามและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านพนักงานไม่มีความทุ่มเทเอาใจใส่และผูกพันต่อองค์กร และด้านพนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีคุณภาพ

แนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก

ความจำเป็นขององค์กร โรงพยาบาลเอกชนจำเป็นจะต้องวิเคราะห์กระบวนการ หรือกิจกรรมภายในโรงพยาบาล เพื่อให้องค์กรเน้นกิจกรรมไปยังธุรกิจหลักภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่ องค์กรสามารถมุ่งทำในสิ่งที่เป็นธุรกิจหลัก และมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันได้มากขึ้น นอกเหนือจากการประหยัดต้นทุน โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานที่มีความแตกต่างกันระหว่างประเทศพัฒนาแล้ว และประเทศกำลังพัฒนา รวมทั้งช่วยปรับโครงสร้างต้นทุนจากต้นทุนคงที่ไปยังต้นทุนผันแปรมากขึ้น และยังทำให้ต้นทุนผันแปรสามารถคาดการณ์ได้ง่ายขึ้น การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยเฉพาะด้านต้นทุน ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งผู้ให้บริการและโรงพยาบาลเอกชน การร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการกับ

โรงพยาบาลเอกชน การนำจุดแข็งของแต่ละฝ่ายมาใช้ประโยชน์ สร้างองค์ความรู้ให้แก่องค์กรมากขึ้น จากการเข้าหาประสบการณ์ ความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาจากแหล่งต่างๆ ได้กว้างขวางขึ้น องค์กรได้พัฒนาศักยภาพตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยปัจจัยหลักที่ต้องคำนึงถึงอันดับแรกคือเรื่องบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจการบริหารจัดการแบบครบวงจร โดยต้องมองผลกระทบระยะยาวที่ตามมา และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการติดตาม และประเมินผล เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบการทำงานของผู้ให้บริการ ว่าสามารถบรรลุผลงานตามที่ตกลงไว้ในข้อสัญญาและองค์กรควรจะทำการว่าจ้าง ผู้ให้บริการต่อไปหรือไม่ ประกอบด้วยการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามข้อกำหนด แต่ต้องกำหนดเกณฑ์ การประเมินผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และชัดเจน

ควรมีการประชุมร่วมกันภายในโรงพยาบาล เพื่อให้การบริหารงานตามพันธกิจของโรงพยาบาลสอดคล้องกับการจ้างหน่วยงานภายนอก โดยคำนึงถึงความสามารถในเฉพาะบางตำแหน่ง เมื่อบุคคลในองค์กรไม่สามารถทำงานในระดับที่องค์กรต้องการทั้งๆ ที่มีหน่วยงาน และกระบวนการที่ดีอยู่แล้ว การจ้างงานภายนอกในระดับหน่วยงานจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อหน่วยงานไม่สามารถทำงานได้ในระดับที่องค์กรคาดหวังไว้ และการจ้างงานภายนอกในระดับกระบวนการจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรขาดกระบวนการที่จะผลักดันให้ระบบงานโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

ความพึงพอใจในการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจด้านทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีความพอใจที่ไม่ต้องมีสวัสดิการให้พนักงานจัดจ้างภายนอก องค์กรไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา และเมื่อพนักงานป่วยจะมีคนมาทำงานแทน

2. ปัญหาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

ขนาดโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับปัญหาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

โรงพยาบาล ขนาด 1–50 เตียง 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง มีปัญหาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกัน ในด้านขาดการติดตามและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านพนักงานไม่มีความทุ่มเทเอาใจใส่และผูกพันต่อองค์กร ด้านต้นสังกัดหน่วยงานจัดจ้างภายนอกไม่มีการติดตามหรือประเมินพนักงาน

ที่ส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร และด้านพนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีคุณภาพ ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe) โรงพยาบาลขนาด 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง มีปัญหาการจัดจ้างภายนอกแตกต่างกัน ในด้านขาดการติดตามและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านพนักงานไม่มีความทุ่มเทเอาใจใส่และผูกพันต่อองค์กร และด้านพนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีคุณภาพ

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา

ความสัมพันธ์กับปัญหาการขาดการติดตามและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์กับปัญหาพนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีความทุ่มเทเอาใจใส่และผูกพันต่อองค์กรเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์กับปัญหาพนักงานจัดจ้างภายนอกไม่มีคุณภาพเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลขนาด 51–200 เตียง และมากกว่า 200 เตียง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. แนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก

4.1 ความจำเป็นขององค์กรในกรณีที่โรงพยาบาลเอกชนไม่มีความชำนาญในกระบวนการหรือกิจกรรมนั้นๆ การจัดจ้างให้ผู้ให้บริการภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาดูแลแทน จึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสม องค์กรจะได้ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรไปกับกิจกรรมที่ไม่สำคัญ เพื่อก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากความสามารถและทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า

4.2 สรรหาความร่วมมือเพื่อดำเนินการที่มีศักยภาพ รูปแบบการจัดจ้างด้วยราคาเป็นเงื่อนไขหลัก จะไม่เกิดประโยชน์ในระยะยาว ดังนั้นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยเฉพาะด้านต้นทุน ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งผู้ให้บริการและโรงพยาบาลเอกชน การจ้างหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ เป็นการเฉพาะ เข้ามาทำงานนั้นๆ แทนให้ทั้งหมดหรืออาจจะเป็นแค่เพียงบางส่วน โดยที่สำคัญคือจะต้องไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในภาพรวมของโรงพยาบาลเอกชนด้วย ซึ่งอาจจะว่าจ้างรับเป็นชิ้นๆ งาน หรือเซ็นสัญญาว่าจ้างกันเป็นระยะเวลาแบบรายเดือนหรือรายปี ก็สามารถทำได้ ตามตกลงกันระหว่างโรงพยาบาลเอกชนกับผู้ที่รับจ้าง ซึ่งปัจจุบันระบบการทำงานในลักษณะของการจ้างงานภายนอก กำลังได้รับความนิยมสนใจในหมู่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก จนไปถึงบริษัทขนาดใหญ่ประเภทข้ามชาติเป็นจำนวนมาก เพราะสามารถตอบสนอง และเข้าถึงความต้องการในรูปแบบการทำธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

4.3 สร้างความสัมพันธ์ในเชิงเป็นพันธมิตร การร่วมมือกับเครือข่ายภายนอกที่มีความสามารถ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน แต่ละองค์กรมุ่งทำเฉพาะกิจกรรมที่ตนเองชำนาญและถนัด โดยการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมารับงานกิจกรรมรองอื่นๆ แทน ดังนั้นในการบริหารจัดการเรื่องนี้ เป็นการเชื่อมโยงความสามารถ

ขององค์กรกับหน่วยงานภายนอก เป็นการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบพันธมิตรทางธุรกิจ การร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการกับโรงพยาบาลเอกชน การนำจุดแข็งของแต่ละฝ่ายมาใช้ประโยชน์ การแบ่งปันทรัพยากร การเปิดเผยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นหัวใจของการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ

4.4 ประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน โรงพยาบาลเอกชนควรกำหนดเกณฑ์วัดผลต่างๆ ไว้ตั้งแต่เริ่มจ้างงาน และระบุลงในสัญญาจ้างให้ชัดเจน เช่น การวัดเวลาดำเนินการ หากงานเสร็จช้ากว่ากำหนดจะมีค่าปรับ หากผลงานหรือผลตอบรับจากลูกค้าไม่ดีอย่างที่ตกลงกันไว้ต้องมีการแก้งานหรือยืดเวลาโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม หรือหากผลงานดีมาก ประสบผลสำเร็จอย่างล้นหลามจะมีค่าตอบแทนพิเศษให้ และเมื่อหน่วยงานจัดจ้างภายนอกทำงานไประยะหนึ่งก็ควรมีการประเมินผลงานและปรับเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพของการจัดจ้างภายนอกนั้นๆ หากเกณฑ์สูงเกินกว่าจะเป็นจริงได้ก็อาจจะปรับลดลงมา เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงานจัดจ้างภายนอก รู้สึกกระตือ–รือร้นที่จะทำเป้าให้สำเร็จได้มากขึ้น หรือหากเกณฑ์ต่ำไป ทำให้การทำงานนิ่งหรือเฉื่อยเกินไป การปรับเกณฑ์ให้สูงขึ้นมาอีกนิด ก็อาจจะช่วยกระตุ้นให้เกิดพลังในการทำงานมากขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา มีระดับความพึงพอใจมากในด้านทรัพยากรมนุษย์ และความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการขายและการตลาด ด้านการเงิน และด้านการจัดการ ซึ่งเป็นผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ประเภทการใช้บริการการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกในด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสงขลา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุดผู้ใช้บริการควรศึกษาสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กรว่ามีความต้องการและความจำเป็นที่จะต้องจัดจ้างหน่วยงานภายนอกในด้านใด และมีความคุ้มค่ากับองค์กรมากน้อยแค่ไหน

2. ปัญหาและอุปสรรค การใช้บริการการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา มีปัญหามากในเรื่องพนักงานไม่มีความทุ่มเทเอาใจใส่และผูกพันต่อองค์กร ความไม่ชัดเจนในอำนาจการบังคับบัญชาระหว่างหน่วยงานจัดจ้างภายนอกกับองค์กร พนักงานจัดจ้างภายนอกขาดความเข้าใจและตระหนักในพันธกิจขององค์กรเพราะคิดว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้นสังกัดจัดจ้างภายนอก ไม่มีการติดตามหรือประเมินพนักงานที่ส่งมาปฏิบัติงานในองค์กร ข้อจำกัดในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานจัดจ้างภายนอก ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเรื่องที่มีปัญหาน้อยคือ เรื่องอัตราการลาออกและการหยุดงานของพนักงานจัดจ้างภายนอกค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับขนาดโรงพยาบาล ซึ่งไม่ว่าโรงพยาบาลขนาดใดก็มีปัญหาการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ในการแก้ไขปัญหาควรจะจัดให้มีการอบรมพนักงาน จัดจ้างภายนอกก่อนที่จะส่งไปยัง

องค์กรต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้ทราบพันธกิจ กลยุทธ์ วัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ และผู้ควบคุมดูแลจะต้องชี้แจงเรื่องสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบขององค์กร ก่อนเข้าไปปฏิบัติงาน

3. แนวทางการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา ผู้บริหารองค์กรควรวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง การจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสงขลา มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาประสิทธิภาพการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อเก็บข้อมูลที่ได้ใช้เป็นฐานข้อมูลต่อไป

3. ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก เพื่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อนำไปสู่การวางแผน การพัฒนาของโรงพยาบาลเอกชนในอนาคตได้

เอกสารอ้างอิง

ชาย โพธิสิตา. **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ.** กรุงเทพฯ : พิมพลักษณ์. 2549.

นิสดารก์ เวชยานนท์. **Outsourcing : แรงกดดันที่มากับกระแสโลกาภิวัตน์.** เอกสารการสัมมนาวิชาการในวาระครบรอบ 50 ปี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ บนเส้นทางพลังปัญญาสู่การบริหารการพัฒนาประเทศ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2548.

บุญเรียง ขจรศิลป์. **สถิติวิจัย 1.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พี เอ็น. 2539.

สุณี บุญรุ่ง. **ความคาดหวังและการรับรู้จริงของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการจ้างงานภายนอก.** สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2549.

สุรพงษ์ คงสัตย์. **การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.** (ออนไลน์). http://mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=146, 20 มีนาคม 2553.

สุวารี ยิ้มละมัย, ต่อศักดิ์ ศิริโวหาร, และวันทนีย์ ภูมีภัทราคม. (พฤษภาคม–สิงหาคม). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจ้างงานภายนอก. **วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์,** 2551.