



ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์โควิด-19 ของโรงพยาบาลรามัน
อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

Study of human resource management in the situation of COVID-19
of Raman Hospital, Raman District, Yala Province

ชัยนี ยามาซาเร๊ะ¹, นูร์อัยดา เจ๊ะมะสอง^{1*}, อัสมีดา มิง, นูร์ลฮูดา เจ๊ะแวง¹ และวัชระ ขาวสังข์²
saineeyamasareh¹, Nur-ida chehmasong^{1*}, Asmeeda Ming¹ and Nurulhuda Chewae
and Watcha khosung²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี, สาขาวิชาการจัดการ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

¹ Undergraduate student, Management Department, Faculty of Management Science,
Yala Rajabhat University.

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย, สาขาวิชาการจัดการ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

² Research advisor, Department of Management, Faculty of Management Science,
Yala Rajabhat University.

*Corresponding author, E-mail: 106345006@yru.ac.th

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์โควิด-19 นี้ถือเป็นการมีการเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก ในระบบการทำงานที่เปลี่ยนไปหลังจากการเกิดโรคไวรัสโควิด-19 หลายองค์กรเริ่มมีการปรับตัว หลายองค์กรได้รับผลกระทบจากการเกิดไวรัส ขึ้นอยู่ว่าองค์กรไหนมีการปรับเปลี่ยนและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปบทความนี้ผู้เขียนจึงอยากนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์โควิด-19 ด้วยวิธีการใช้เทคนิค 6 กลยุทธ์ 5 ซึ่งสามารถนำองค์ความรู้เหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทการบริหารจัดการองค์กรในสถานการณ์โควิด-19 ทำให้เกิดประสิทธิภาพและรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่



Abstract

Organizational Management in the Covid-19 Situation This is a huge change in the way we work after the COVID-19 outbreak. Many organizations have begun to adapt. Many organizations have been affected by the virus. It depends on which organization has changed and is prepared to deal with the changing situation In this article, the author would like to present guidelines for managing organizations in the situation of COVID-19. By using techniques, 6 strategies, 5 which can be applied these knowledge to the context of organizational management in the situation of COVID-19 Make it efficient and receive changes that occur in a timely manner.

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์, โควิด 19

บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019(COVID-19)) ที่กำลังระบาดหนักอยู่ในขณะนี้ แต่ยังไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจนว่ามาจากที่ใด เป็นไวรัสที่สามารถติดเชื้อได้ในมนุษย์และสัตว์1 ปัจจุบันมีการค้นพบไวรัสสายพันธุ์นี้แล้วทั้งหมด 6 สายพันธุ์ ส่วนสายพันธุ์ที่กำลังแพร่ระบาดหนักทั่วโลกตอนนี้เป็นสายพันธุ์ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน คือ สายพันธุ์ที่ 7 จึงถูกเรียกว่าเป็น “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019” และในภายหลังถูกตั้งชื่ออย่างเป็นทางการว่าโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019(COVID-19)) หลักการบริหารจัดการของสถานพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดีเน้นการบริหารจัดการในรูปแบบ คณะทำงานบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อเป็นการยกระดับการบริการจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ให้อยู่ในวงจำกัดและลดผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชน เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง สร้างความตระหนักรู้เท่าทันและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานสากลตลอดจนประเมินสถานการณ์และวางมาตรการในการป้องกันและรองรับสถานการณ์อย่างเหมาะสม ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลรามาธิบดียะลา มีวัตถุประสงค์ การสรรหาบุคลากรยังคงสรรหาต่อเนื่องโดยปรับกระบวนการคัดเลือกให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเฉพาะในช่วง COVID-19 การเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทดแทนการส่งเสริมให้พนักงานทำงานที่หลากหลายและร่วมมือกันมากขึ้น มีการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน แบบข้ามฝ่ายงานหรือสายงานให้เพิ่มขึ้นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความผูกพันขององค์กร มีการดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่อง ในช่วง สถานการณ์ COVID-19 ได้เน้นให้ผู้บริหารดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด โดยเน้นการสื่อสาร 2 ทางเพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้สามารถส่งมอบผลงานได้รวมทั้งให้พนักงานเคร่งครัดในการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการระบาดของโรคมีการจัดหาแบบสำรวจความเป็นอยู่ของพนักงาน



วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของโรงพยาบาลรามัน อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

1. การสรรหาบุคลากร ยังคงสรรหาต่อเนื่องโดยปรับกระบวนการคัดเลือกให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยเฉพาะในช่วง COVID-19
2. การเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนทดแทน
 - 2.1 ระบบการคัดเลือกพนักงานกลุ่มศักยภาพสูง พัฒนาและยกระดับระบบการคัดเลือกพนักงานกลุ่มศักยภาพสูง ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร
 - 2.2 การจัดเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งสำคัญ เพื่อรองรับการเกษียณอายุของผู้บริหาร ระดับสูงและการเปลี่ยนแปลงบทบาทและงานสำคัญ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญและต้องวางแผนที่ชัดเจนจึงได้มีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาผู้บริหาร ระดับผู้อำนวยการขึ้นไปทั้งในด้านประสบการณ์ภาวะผู้นำและทักษะการบริหารจัดการโดยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และติดตามพัฒนาการของผู้บริหารมีแผนการหมุนเวียนงานของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง
3. การส่งเสริมให้พนักงานทำงานที่หลากหลายและร่วมมือกันมากขึ้น มีการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน แบบข้ามฝ่ายงานหรือสายงานให้เพิ่มขึ้น
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความผูกพันองค์กร มีการดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่อง ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ได้เน้นให้ผู้บริหารดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด โดยเน้นการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อสนับสนุน การทำงานของพนักงานให้สามารถส่งมอบผลงานได้ รวมทั้งให้พนักงานเคร่งครัดในการดำเนินการตามมาตรการ ป้องกันการระบาดของโรค มีการจัดหาแบบสำรวจความเป็นอยู่ของพนักงาน

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ความหมายและความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในบรรดาปัจจัยทางการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ มนุษย์ เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ มนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่ง เพราะมนุษย์มีสติปัญญาที่สามารถใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร และกระบวนการจัดการในการทำงานให้ได้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ มนุษย์ยังมีความคิดสร้างสรรค์และสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยทางการบริหารอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ สำหรับกิจการด้านโรงพยาบาลซึ่งเป็นกิจการที่ให้บริการประเภทหนึ่ง จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมาก ที่มีทักษะความสามารถหลากหลายตามภารกิจการให้บริการของโรงพยาบาลแก่ลูกค้าจึงพบว่างานบริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ไม่สามารถใช้เครื่องมือหรือเครื่องจักรใด ๆ มาทดแทนมนุษย์ได้ นอกจากนี้ งานบริการของโรงพยาบาลจำเป็นต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น การบริหารคนจำนวนมากที่มีความหลากหลายด้านวิชาชีพ ด้านทักษะและความสามารถ ให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จึงมีความสำคัญอย่างมาก



โดยเฉพาะท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ การแข่งขันกันระหว่างสถานพยาบาล การมีกลไกคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ และมีการตรวจสอบบริการของโรงพยาบาลมากขึ้น ยิ่งทำให้ทุกโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ผู้บริหารโรงพยาบาลจึงควรเรียนรู้ความหมายและความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้วิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมต่อไป

1. ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คำว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” (human resource management) แต่เดิม เคยใช้คำว่า การบริหารงานบุคคล (personnel management) ซึ่งเป็นความหมายที่แคบกว่า โดยมองการบริหารบุคคลเป็นแบบศูนย์รวมอำนาจทั้งองค์การ ที่เกี่ยวกับกิจกรรม โปรแกรมและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรับคนเข้าทำงาน การดูแลรักษาคนทำงาน และการให้คนงานออกจากงาน รวมทั้งการเก็บประวัติของคนงาน ลักษณะของศูนย์รวมงานส่วนใหญ่ของการบริหารงานบุคคลจึงเป็นงานบริการและงานธุรการ ต่อมาคำว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” ได้รับความนิยมนำมาใช้มากขึ้น เนื่องจากมีการให้ความสำคัญว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ไม่สามารถใช้เครื่องมือเครื่องจักรใด ๆ มาทดแทนได้ มนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นำองค์การไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากมนุษย์มีสมอง มีความรู้สึกนึกคิด และมีจิตวิญญาณ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความแตกต่างจากทรัพยากรอื่น ๆ เพราะผู้บริหารต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของคนงาน การให้เกียรติ และการปฏิบัติต่อกันเยี่ยงมนุษย์ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรม ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของคนงานด้วย โดยเป้าหมายการจัดการจะเน้นที่การสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้น โดยการใช้ศักยภาพของมนุษย์ที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ มีความมั่นคง มั่งคั่ง และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเกี่ยวข้องกับกิจกรรม โปรแกรมและนโยบายที่กว้างขวางมากขึ้นกว่าคำว่า “การบริหารงานบุคคล” ซึ่งเป็นคำเดิมที่เคยใช้ สำหรับความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537: 2) ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นงานการจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนทำงาน เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายในด้านกรวางแผนกำลังคน การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การประสานสัมพันธ์เพื่อการธำรงรักษากำลังคนและการฟื้นฟูสภาพการทำงานอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อมุ่งหมายให้คนทำงานอยู่ดีและเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จขององค์การ

มอนดี และโน (Mondy and Noe, 1996 : 4) ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

คลาร์ค (Clark, 1992 : 13) อธิบายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการจัดการความสัมพันธ์ของคนงานและผู้บริหาร โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับการจัดการความสัมพันธ์ ที่ไม่ใช่เป็นการจัดการบุคคล

2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นที่เป้าประสงค์ขององค์การ ดังนั้น เมื่อวัตถุประสงค์ขององค์การเปลี่ยนแปลงไป การจัดการความสัมพันธ์ดังกล่าวก็จะเปลี่ยนด้วย

3) วัตถุประสงค์หลักของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรมุ่งที่องค์การ ส่วนสมาชิกขององค์การแต่ละคนจะเป็นวัตถุประสงค์รอง

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการจัดการความสัมพันธ์ในการจ้างงาน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ โดยจะเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่การได้คนมาทำงานจนถึงคนนั้นออกจากงานไป ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะที่สำคัญ คือ ระยะการได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ (acquisition phase) ระยะการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่ทำงานในองค์การ (retention phase) และระยะการให้พ้นจากงาน (termination or separation phase) ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในทุกระดับ เนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับการจัดการให้ได้คนดีมาทำงาน สามารถจัดวางคนให้เหมาะสมกับงาน มีการพัฒนา สนับสนุนและควบคุมให้คนทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ดูแลเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของคนงาน ตลอดจนเตรียมการในรายที่จะเกษียณหรือต้องเลิกจ้าง

2. ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในการบริหารโรงพยาบาล มนุษย์นับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นและต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการและเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่เน้นคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการออกจากองค์การไปด้วยดีนั้น ล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์การ ดังต่อไปนี้คือ

2.1 ทำให้มีบุคลากรทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการทำนายความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งต้องสัมพันธ์กับทิศทางและแผนงานขององค์การ ตลอดจนกิจกรรมขององค์การที่คาดว่าจะมีในอนาคต นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงตลาดแรงงานของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะคาดการณ์ได้ว่าองค์การมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์ประเภทใด จำนวนเท่าใด เมื่อใด ทำให้สามารถวางแผนการรับคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และการหาทรัพยากรอื่นมาทดแทนถ้าจำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีบุคลากรทำงานอย่างเพียงพอตามความจำเป็น และมีบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการขยายหรือหดตัวของธุรกิจขององค์การ ส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินงานไปได้ตามทิศทางและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ



2.2 ทำให้ได้คนดีและมีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะนำมาสู่กระบวนการสรรหา คัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งบุคคลที่เป็นคนดีและมีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

2.3 ทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นบทบาทหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับคนที่ทำงานในองค์กร ทั้งคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่และคนที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารองค์กร

2.4 ทำให้มีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคนให้คงอยู่กับองค์กร มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร

2.5 ทำให้เกิดการป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของบุคลากร ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะมีการวางกฎระเบียบด้านวินัยของบุคลากรหรือคนทำงานให้เป็นไปตามสภาพลักษณะงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น งานบริการคนไข้ในโรงพยาบาลจะต้องทำงาน 24 ชั่วโมง จึงต้องกำหนดกฎระเบียบให้บุคลากรทำงานในเวรเช้า เวรบ่าย เวรดึก เวรละ 8 ชั่วโมง หมุนเวียนกันไป เพื่อให้สามารถบริการแก่ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2.6 ทำให้เกิดการประเมินผลงานของบุคลากรที่เหมาะสมและสนับสนุนคนทำงานดี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีการกำหนดกระบวนการประเมินผลงานของบุคลากรที่ดีและเป็นธรรม จะส่งผลให้มีการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี และการลงโทษผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดีและก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร อันเป็นการสร้างแรงจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.7 ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนทำงานด้วยกันและคนทำงานกับผู้บริหาร เนื่องจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนทำงานด้วยกัน และระหว่างคนทำงานกับผู้บริหารหรือแรงงานสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเป็น การลดความขัดแย้งและกรณีพิพาทต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร

โดยสรุปแล้ว การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่ดำเนินงานด้านโรงพยาบาลที่ต้องใช้มนุษย์เป็นผู้ให้บริการที่สำคัญ ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้มีคนทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ได้คนดีมีความสามารถมาทำงานที่เหมาะสมกับงาน มีการรักษาคนให้อยู่กับองค์กรโดยมีการพัฒนา การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการประเมินผลที่เหมาะสม ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมในการทำงานให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ข้อมูลเอกสาร (documentary data) การเก็บข้อมูลพื้นที่ด้วยการสัมภาษณ์ (interview) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงและมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องและประเด็นต่าง ๆ เป็นอย่างดี ประกอบด้วย บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรามาธิบดีที่เกี่ยวข้องด้านงานคัดกรอง COVID-19 จำนวน 8 คน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลชุมชน 1 คน รองหัวหน้ากลุ่มงาน ประกันสุขภาพ โรงพยาบาล 1 คน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ แผนกโรคติดต่อ 1 คน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ พิเศษ 1 คน และพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ 4 คน

สำหรับเอกสารที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่

1. เอกสารชั้นต้น (primary source) ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ปฏิบัติ นโยบายระดับจังหวัด อำเภอ ประกาศ คำสั่ง ข้อกำหนด รวมถึงเอกสารของทางราชการที่เกี่ยวข้อง
2. เอกสารชั้นรอง (secondary source) ได้แก่ งานเขียน บทความ วารสารวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน และมีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วการดำเนินงานเพื่อแก้ไขสถานการณ์ของโรคระบาดดังกล่าว จึงต้องมีนโยบายด้านสาธารณสุขที่มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและมีแนวโน้มในการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดได้กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการด้านการเฝ้าระวัง การคัดกรอง การป้องกัน และการรักษาโรค โดยมีโรงพยาบาลเป็นหน่วยงานในการนํานโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่และมาตรการคัดกรองเป็นการดำเนินการด่านแรกในการค้นหาผู้ติดเชื้อ สามารถคัดแยกผู้ที่มีอาการเข้าเกณฑ์ออกจากผู้รับบริการทั่วไป ซึ่งหากมีการคัดแยกผู้ป่วยได้มากขึ้นจะช่วยควบคุมไม่ให้เชื้อแพร่กระจายไปในวงกว้างได้มากขึ้นเช่นกัน ในการบริหารสถานการณ์ COVID-19 ระดับประเทศ มีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์ การแพร่ระบาดของ COVID-19 และการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยอาศัยอำนาจตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ทั้งนี้ การนํามาตรการคัดกรอง COVID-19 ไปปฏิบัติในโรงพยาบาลจะต้องดำเนินการตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศและเกิดผลในทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) ได้กำหนดให้โรงพยาบาล สถานพยาบาลหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการป้องกันและดูแลรักษาผู้ป่วยทั้งภาครัฐและเอกชน จัดหาเวชภัณฑ์เครื่องมือในการตรวจโรค เครื่องช่วยในการหายใจและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็นให้เพียงพอตามมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดหรือแนะนำ ทั้งนี้ ให้รวมถึงการ เตรียมบุคลากรทาง



การแพทย์จากแหล่งต่าง ๆ และการเตรียมสถานที่กักกัน สถานที่คุมไว้สังเกตหรือ เติงเพื่อรองรับผู้ป่วยที่อาจเพิ่มจำนวนขึ้นโดยขอความร่วมมือดัดแปลงสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงแรม โรงเรียน มหาวิทยาลัย หอประชุม สถานที่ปฏิบัติธรรม ศาลา วัด อาคารของเอกชน ที่ยังไม่ได้ใช้งาน หรือสถานที่ราชการ สถานที่เอกชนอื่น ๆ เป็นโรงพยาบาลชั่วคราว

สรุปและอภิปรายผล

บทความนี้ได้อิงความรู้เกี่ยวกับ เรื่องจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์โควิด-19 ของโรงพยาบาลรามัน จังหวัดยะลา สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารจัดการ (management process) หมายถึง การดูแลผู้ป่วยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 หรือการประชุมผ่านวิดีโอคอลการส่งงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การตั้งกฎระเบียบด้านความสะอาดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การโฟกัสกันที่ผลงานเป็นสำคัญ และการสำรวจข้อคิดเห็น หรือไอเดียต่าง ๆ สม่าเสมอ (อรรักษ์ศักดิ์ คงศาวิสต์, 2563) ผ่าน 5 กลยุทธ์ กล่าวคือ ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น มีปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล ชี้ให้เห็นคุณค่ากับผลงานวัฒนธรรม รูปแบบการจ้างงาน และสวัสดิการที่เลือกได้วิธีการทำงานในยุคใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งโดยตรงและโดยอ้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ทั้งนี้องค์กรต้องมีความเข้มแข็งในองค์ประกอบกระบวนการบริหารจัดการ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้มแข็งของทรัพยากรการบริหารจัดการ ก็จะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและไม่หยุดนิ่ง (ศศิมา สุขสว่าง, 2563)

เอกสารอ้างอิง

การบริหารจัดการภายใต้มาตรการคัดกรองเพื่อรับมือสถานการณ์โรคไวรัส COVID-19 ของ

โรงพยาบาลปทุมธานี (สุธารัตน์ แลพวง, 2563)

การจัดการคุณภาพการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติการเกิดโรคระบาด ไวรัสโควิด -19 ด้วยการมีส่วนร่วมของ

บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนของพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ธนวรรณ เพชรทอง และกรเอก กาญจนนา

โกคิน, 2563)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงาน

สาธารณสุข จังหวัดบึงกาฬ (อานาจ สุวรรณไตร, 2560)