

บทสรุปผู้บริหาร

การให้คำปรึกษาเรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์โดยใช้แนวคิดเชิงสมรรถนะ กรณีศึกษา: โรงพยาบาลบี.แคร์ เมดิคอลเซ็นเตอร์” นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ให้แก่โรงพยาบาลบี.แคร์ฯ ทำให้กลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของโรงพยาบาล โดยใช้แนวคิดเชิงสมรรถนะประกอบการดำเนินกลยุทธ์ด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหารโรงพยาบาลมั่นใจได้ว่าระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับโรงพยาบาล

การให้คำปรึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตในการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายหลักขององค์กร รวมถึงศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินกลยุทธ์ ตลอดจนการนำเสนอสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของบุคลากรที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้ตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กร หลังจากนั้นจึงนำเสนอกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้แนวคิดเชิงสมรรถนะ เพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลบี.แคร์ฯ มีสมรรถนะที่ตอบสนองกับการดำเนินกลยุทธ์ของโรงพยาบาล

ผลที่ได้จากการให้คำปรึกษาครั้งนี้ คณะผู้ให้คำปรึกษาพบว่า จุดแข็งของโรงพยาบาลคือเรื่องความสามารถในการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ตลอดจนการนำเสนอบริการสุขภาพที่หลากหลาย ดังนั้นคณะผู้ให้คำปรึกษาจึงเสนอให้โรงพยาบาลใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันโดยการสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) โดยการเน้นคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งและการให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่หลากหลาย ต่อมาในนำเสนอสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่พนักงานโรงพยาบาลบี.แคร์ฯ ทุกคนควรจะต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่างของโรงพยาบาล ซึ่งสรุปมาได้ 5 ข้อ ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ (Professional) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ความมุ่งมั่นในการทำงาน (Commitment) การมีจิตใจรักในการให้บริการ (Service Mind) การทำงานเป็นทีม (Team work)

และสุดท้ายได้นำเสนอกลยุทธ์ในการบริการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล โดยใช้แนวคิดเชิงสมรรถนะ เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์ ได้แก่ การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาและฝึกอบรม การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการบริหารระบบค่าตอบแทน นอกจากนี้ยังเสนอแนวทางดำเนินการแก้ปัญหาอื่นๆ เพิ่มเติม ที่คณะผู้ให้คำปรึกษาได้พบจากการศึกษาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลบี.แคร์ฯ ในครั้งนี้