สมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จขององค์กร ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

The Relationship between Human Resource Competency and Organizational Success of Private Hospitals in Thailand

มณิสรา สนั่นเอื้อเม็งไธสง
Manisara Sananuamengthaisong
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Mahasarakham Business School, Mahasarakham University
Corresponding author, E-mail : manisara.s@acc.msu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์,ความผูกพันของพนักงาน,การสร้างสรรค์นวัตกรรมและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียกับความสำเร็จขององค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 321แห่ง เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร 2) สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน 3) สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร 4) สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร 5) ความผูกพันของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร 6) การสร้างสรรค์นวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร 7) ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร

คำสำคัญ : สมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ; ความสำเร็จขององค์กร ; โรงพยาบาลเอกชน

ABSTRACT

The objective of this study is to examine the relationship among HR Competency and organizational success: An empirical investigation is conducted on 321 firms in Private Hospitals. Data is gathered from these firms, as samples in this study using a mail questionnaire as a research instrument. Data analysis includes descriptive statistics and multiple regression analysis for hypotheses testing1) HR delivery andHR technology positive effect employee engagementand stakeholder reliability 2) employee engagementand stakeholder reliabilityhas positive effect on organizational success and 3) employee engagementeffectiveness has positive effect on innovation establishment 4) innovation establishment effectiveness has positive effect on stakeholder reliability 5) innovation establishmenthas positive effect on stakeholder reliability 6) employee engagementhas positive effect on organizational success 7) stakeholder reliabilityhas positive effect on organizational success.

Keywords : HR Competency ; Organizational Success ; Private Hospitals

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้ธุรกิจต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะของการดำเนินงานอีกทั้งมีการปรับเลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืนซึ่งในขณะเดียวกันผู้บริโภคมีความต้องการเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น การแข่งขันของธุรกิจต่างๆ จึงมีการใช้กลยุทธ์เพื่อการปรับตัวต่อการแข่งขันที่เพิ่มสูงมากขึ้น ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างพยายามเร่งปรับตัวเพื่อสร้างความอยู่รอดในเชิงของการแข่งขัน ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการผลิต การพัฒนาสินค้าและบริการให้ดีขึ้น แต่การปรับปรุงสิ่งต่างๆ เหล่านี้อาจไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรอยู่ในสถานะของความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ หลายองค์กรจึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กรเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร องค์กรต่างๆ พยายามที่จะแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง (Talent Management) การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดย ใช้ทักษะเป็นพื้นฐาน (Skill based Human Resource Management) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency-based Human Resource Management)

การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นจะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร จากสภาวการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว สมรรถนะ (Competency)

เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการแข่งขัน และการพัฒนาขององค์กร ได้มีบทบาทและนำมาใช้ในองค์กรมากขึ้น McClelland [1] กล่าวถึง สมรรถนะไว้ว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบองค์กร ทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันจะนำไปสู่ผลงานที่ดี และผลประกอบการโดยรวมขององค์กรบุคลากรจึงเป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital) ที่สำคัญต่อการสร้างความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร และเป็นต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Cost) ที่องค์กรต่างๆ พยายามมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น จากการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2555 พบว่า ในรอบปี 2554 มีจำนวนโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศทั้งสิ้น 321 แห่ง ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.6 หรือประมาณ 108 แห่ง) เป็นโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนที่มีขนาด 51 - 100 เตียง มีผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั้งสิ้น 46.3 ล้านรายเป็นผู้ป่วยนอกประมาณ 44.1 ล้านราย และผู้ป่วยในประมาณ 2.2 ล้านรายในจำนวนนี้เป็นผู้ป่วย

ชาวต่างประเทศประมาณ 3.0 ล้านราย มีบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน จำนวน 137,598 คน สำหรับในด้านการดำเนินการนั้น พบว่า มีมูลค่ารายรับ ค่าใช้จ่ายขั้นกลางและมูลค่าเพิ่มรวมทั้งสิ้น ประมาณ 119,447.5 71,881.0 และ 47,566.5 ล้านบาท ตามลำดับ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยจำนวนมาก ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ โดยสะท้อนได้จากการใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาล จำนวนประชากร ธุรกิจบริการเพื่อสุขภาพโดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่จึงได้มีการปรับกลยุทธ์ในการแข่งขัน เช่น การจัดแพ็คเกจรักษาในราคาประหยัด การสร้างเครือข่ายธุรกิจโดยการควบรวมกิจการเพื่อความอยู่รอดและเพื่อการได้ประโยชน์จากการประหยัดต่อขนาด (Economy of scales) สำหรับการแข่งขันภายในประเทศนั้นโรงพยาบาลเอกชนนอกจากจะต้องแข่งขันกันเองแล้วยังต้องแข่งขันกับโรงพยาบาลของรัฐอีกเพื่อความอยู่รอดและเจริญเติบโตขององค์กร [2] หากองค์กรไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะความรู้ความสามารถทางด้านทรัพยากรมนุษย์ก็ยากที่จะหาจุดเริ่มต้นในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงองค์กรได้ ทำให้องค์กรต่างๆต้องหันมาทบทวนพิจารณาสมรรถนะขององค์กร เพื่อให้องค์กร สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงจากภายนอกได้ หากองค์กรต้องการที่จะสร้างความ ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) และสร้างขีดความสามารถที่จะต้านทาน ต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้นได้จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน ซึ่ง บุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยส่งเสริมผลักดันให้สมรรถนะขององค์กรเป็นสมรรถนะที่แท้จริงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความสำเร็จขององค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันของพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับการสร้างสรรค์นวัตกรรมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานกับความสำเร็จขององค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับความสำเร็จขององค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียกับความสำเร็จขององค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัย เรื่อง สมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จขององค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ประกอบด้วย

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือของบุคคล (Personal Credibility)

1.2 ด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ (HR Delivery)

1.3 ด้านเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HR Technology)

2. ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)

3. การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Establishment)

4. ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Reliability)

5. ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) งานวิจัยนี้มีการประยุกต์ทฤษฎีที่สำคัญ 2 ทฤษฎีในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและอธิบายความสำคัญของแต่ละตัวแปร ได้แก่ ทฤษฎีว่าด้วยฐานทรัพยากรขององค์กร (Resources-based view of firm) ของ Barney [3] และทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ของ Gratton, Linda and Sumantra, Ghoshal.[4]

สมมุติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1a สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านความน่าเชื่อถือของบุคคล (Personal credibility) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)

สมมติฐานที่ 1b สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านความน่าเชื่อถือของบุคคล (Personal credibility) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Reliability)

สมมติฐานที่ 1c สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านความน่าเชื่อถือของบุคคล (Personal credibility) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success)

สมมติฐานที่ 2a สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ (HR delivery)มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน(Employee Engagement)

สมมติฐานที่ 2b สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ (HR delivery) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Reliability)

สมมติฐานที่ 2c สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ (HR delivery) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success)

สมมติฐานที่ 3a สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HR technology) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)

สมมติฐานที่ 3b สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HR technology) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Reliability)

สมมติฐานที่ 3c สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HR technology) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success)

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Establishment)

สมมติฐานที่ 5 การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Establishment)ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Reliability)

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร(Organizational Success)

สมมติฐานที่ 7 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Reliability) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample Populations) ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 321 กิจการ ซึ่งข้อมูลกลุ่มประชากรมาจากจากฐานข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2556) โดยการแจกแบบสอบถามไปยังทุกประชากรโดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ส่งทางไปรษณีย์ โดยให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นตัวแทนองค์กรให้ข้อมูลซึ่งแบบสอบถามได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นสมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR competency) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ด้านความน่าเชื่อถือของบุคคล (Personal credibility) จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ด้านความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement) จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ 1-2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปของธุรกิจธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านความน่าเชื่อถือของบุคคล (Personal credibility) ด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ (HR delivery) ด้านเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HR technology) ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Establishment) ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Reliability) ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินงานวิจัย

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Competency) ด้านความน่าเชื่อถือของบุคคล (Personal credibility) ด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์ (HR delivery) ด้านเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HR technology) ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Establishment) ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Reliability) ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จขององค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยผู้บริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 64.30) อายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 50.00) รองลงมา 41 - 50 ปี (ร้อยละ 22.40) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 74.50) รองลงมา โสด (ร้อยละ 22.00) ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 62.20) รองลงมา ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 37.80) ระยะเวลาในการทำงานในบริษัท 11-15 ปี (ร้อยละ 35.60) รองลงมา 5-10 ปี(ร้อยละ 24.50) รายได้ต่อเดือน 40,000 - 60,000 บาท (ร้อยละ 33.70) รองลงมา ต่ำกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 29.60) และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไป (ร้อยละ 44.90) รองลงมา ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (ร้อยละ 43.70)

2.ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศพบว่า ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด94 กิจการ (ร้อยละ 95.90) รองลงมา ห้างหุ้นส่วน 4 กิจการ (ร้อยละ 4.10) ทุนจดทะเบียนหรือทุนดำเนินการในปัจจุบันต่ำกว่า 5,000,000 บาท (ร้อยละ 38.80) รองลงมา 5,000,001 -50,000,000 บาท (ร้อยละ 26.50) จำนวนพนักงาน มากกว่า 250 คน (ร้อยละ 36.7) รองลงมา 50-150 คน (ร้อยละ 28.60) และกลุ่มลูกค้าหลักของธุรกิจ ลูกค้าชาวไทย (ร้อยละ 82.70) รองลงมา ลูกค้าชาวต่างประเทศ (ร้อยละ 17.30)

3.ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการมีการสนับสนุนการตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องโปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.18 กิจการส่งเสริมให้มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในตนเอง อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจต่อไป ค่าเฉลี่ย 4.08 และกิจการสนับสนุนการยอมรับในคุณค่าของบุคคลและไว้วางใจให้คนเหล่านั้น สามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเองภายใต้เงื่อนไขของการได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ รวมถึงการมอบอำนาจตัดสินใจทำการเปลี่ยนแปลงได้ ค่าเฉลี่ย3.98

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการมีการประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.86 กิจการสามารถให้ความเห็นที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 3.85 และกิจการมีการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการให้คำปรึกษา หารือแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลในการทำงานมากขึ้นค่าเฉลี่ย 3.8

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์โดยรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา ค่าเฉลี่ย 3.85 กิจการสนับสนุนการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน ค่าเฉลี่ย 3.85 และกิจการมีการส่งเสริมให้พนักงานสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย 3.82

6. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานโดยรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานมีความยึดมั่นในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องด้วยใจรัก นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดค่าเฉลี่ย 3.83 และพนักงานยินดีที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถให้กับงาน และ หน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 3.79

7. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการผลักดันให้มีการศึกษาและนำความรู้ วิธีการใหม่ ๆ มาพัฒนางานของหน่วยงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ค่าเฉลี่ย 3.85 กิจการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนางานในหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 3.76 และกิจการมีการกระตุ้น และส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานให้ใฝ่รู้ พัฒนาตนเองและแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.85

8. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย โดยรวม ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการมีการสร้างภาพลักษณ์ ความเป็นผู้นำ และการบริหารงานให้เป็นที่ยอมรับของเครือข่ายพันธมิตรทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ค่าเฉลี่ย3.79 กิจการสนับสนุนให้บุคลากรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรเข้าร่วมเป็นสมาชิกในเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาชีพเพื่อให้เกิดความร่วมมือทางวิชาการ บริการและการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.79 และกิจการได้รับการยอมรับและความเชื่อใจจาก ผู้ถือหุ้นในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 3.77

9. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.79 ในภาพรวมผลการดำเนินงานของกิจการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.78 และกิจการสามารถรักษาลูกค้ารายเก่าให้อยู่กับกิจการได้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.77

ตารางที่ 1 ผลทดสอบสมมุติฐาน

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม			
	EE	**IE**	**SR**	**OS**
H1a-c : ความน่าเชื่อถือของบุคคล (PC)	0.067 (0.203) 0.450*** (0.000)		0.039 (0.294) 0.443*** (0.000)	0.145 (0.277) 0.437*** (0.219)
H2a-c : การบริการทรัพยากรมนุษย์ (HRD) H3a-c: เทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HRT) H4 , H6 ความผูกพันของพนักงาน (EE) H5 ,H7 : การสร้างสรรค์นวัตกรรม (IE)	0.343*** (0.105)	0.245*** (0.102)	0.366*** (0.113) 0.315*** (0.104)	0.273* (0.091) 0.343*** (0.105) 0.545*** (0.045)

aBeta coefficients with standard errors in parenthesis, *** p < 0.01,
** p <0.05, * p < 0.10,

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ดังนี้การทดสอบสมมุติฐานที่ 1a พบว่าความน่าเชื่อถือของบุคคล(PC) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน (EE) (β= 0.067, p<.01) ดังนั้นจึงไม่สนับสนุนสมมุติฐาน H1a การทดสอบสมมุติฐานที่ 1b ความน่าเชื่อถือของบุคคล (PC) มีไม่ความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (SR) (β= 0.039, p<.01) จึงไม่สนับสนุนสมมุติฐาน H1b

การทดสอบสมมุติฐานที่ 1c ความน่าเชื่อถือของบุคคล (PC) ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กร (OS) (β= 0.145, p<.01) จึงไม่สนับสนุนสมมุติฐาน H1c

การทดสอบสมมุติฐานที่ 2a การบริการทรัพยากรมนุษย์ (HRD) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน (EE) จึงสนับสนุนสมมุติฐาน H2a การทดสอบสมมุติฐานที่ 2b การบริการทรัพยากรมนุษย์ (HRD) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (SR) (β= 0.443, p<.01) จึงสนับสนุนสมมุติฐาน H2b การทดสอบสมมุติฐานที่ 2c บริการทรัพยากรมนุษย์ (HRD) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กร (OS) (β= 0.437, p<.01)จึงสนับสนุนสมมุติฐานH2c

การทดสอบสมมุติฐานที่ 3a เทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HRT) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน (EE) (β= 0.343, p<.01)จึงสนับสนุนสมมุติฐานH3aการทดสอบสมมุติฐานที่ 3b เทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HRT) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (SR) (β= 0.366, p<.01) จึงสนับสนุนสมมุติฐาน3bการทดสอบสมมุติฐานที่ 3c เทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HRT) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กร (OS) (β= 0.273, p<0.10) จึงสนับสนุนสมมุติฐาน3c

การทดสอบสมมุติฐานที่ 4 ความผูกพันของพนักงาน (EE) มีความสัมพันธ์กับการสร้างสรรค์นวัตกรรม (IE) (β= 0.245, p<0.1) จึงสนับสนุนสมมุติฐาน 4

การทดสอบสมมุติฐานที่ 5 การสร้างสรรค์นวัตกรรม (IE) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (SR) (β= 0.315, p<0.01) จึงสนับสนุนสมมุติฐาน 5

การทดสอบสมมุติฐานที่ 6 ความผูกพันของพนักงาน (EE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (OS) (β= 0.343, p<0.01) จึงสนับสนุนสมมุติฐาน6

การทดสอบสมมุติฐานที่ 7 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (SR)มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร (OS) (β= 0.545, p<0.01) จึงสนับสนุนสมมุติฐาน 7

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้บริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน เชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือ การพัฒนาและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัททำให้พนักงานเกิดความผูกพันองค์กรและทำให้มีการเพิ่มผลผลิตมากยิ่งขึ้นและการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ซึ่งองค์กรมีการเสริมสร้างบรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ เช่น ความผูกพันจะช่วยสนับสนุนการทำงานของบุคคลให้ดีขึ้นและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ในที่สุด

2. ผู้บริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือ การจัดการบุคลากร กระบวนการพัฒนาและการบริหารด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การสร้างความเชื่อมั่น ด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะ เป็นความรู้ความสามารถในทักษะเฉพาะที่สามารถขยายคุณค่าของการจัดการองค์การจัดการเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์และมีค่านิยมร่วมกัน มีส่วนช่วยทำให้องค์กรทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น Davenport and Prusak [5] ซึ่งสอดคล้องกับ DeLong and Fahey [6] พบว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี มีการปรึกษาหารือกัน สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์ส่งผลต่อการการทำงานที่ดีขึ้น

3. ความผูกพันของพนักงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม และความสำเร็จขององค์กร ส่วนการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย อธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีความผูกพันและกิจการมีการส่งเสริมโดยมีการจัดกิจกรรมต่างๆ สามารถตอบสนองทำให้เกิดประสิทธิผลและความสำเร็จในการทำงานมากยิ่งขึ้น [7] ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Arunee Akewongtrakool, [8] และ Wallapa Boonrod, [9] อาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเกิดจาก ความพึงพอใจในงานซึ่งเกิดจากแรงจูงใจในการมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานและสวัสดิการที่ดีโดยทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น และการที่พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะอยู่กับองค์กรนานขึ้น ให้ความร่วมมือกับองค์กร สร้างสรรค์สินค้าและบริการขององค์กร และสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

4. ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย (SR) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร อธิบายได้ว่า บริษัทตั้งมั่นในความยุติธรรมและความมีคุณธรรมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีอย่างต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจอีกทั้งไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้หนึ่งผู้ใดอย่างไม่เป็นธรรมโดยใช้วิจารณญาณหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวตัดสินและให้โอกาสเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา หรือ เพศการดำเนินงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นและความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Lawless [10] กล่าวว่าองค์กรจะไม่เกิดประสิทธิผลขึ้น ถ้าหากปราศจากบุคคลที่มีประสิทธิผล การวัดประสิทธิผลของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภาพ (Productivity) ผลลัพธ์ของบุคคล (Personal Output) ผลลัพธ์ทางความคิดสร้างสรรค์(Creative Output) ความซื่อสัตย์ของบุคคล ความผูกพันในงานและองค์กร (Personal Loyalty or Commitment) สามารถประเมินได้ในรูปของระดับการพัฒนาตนเอง (Personal Development) ระดับของความรับผิดชอบ (Level of Responsibility) และวุฒิภาวะ (Maturity) เป็นเกณฑ์ในการวัด

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของสมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จขององค์กรด้านอื่นที่จะเป็นตัวส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เช่น สมรรถนะทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย4.18 เพื่อจะสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้ได้เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

2. ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความสำเร็จขององค์กรโดยใช้ตัวแปรอื่นๆ ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่น ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรเช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

3.ควรมีการศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของสมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จขององค์กร ในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เช่น ธุรกิจ SMEs ธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

4. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันของพนักงาน การ

สร้างสรรค์นวัตกรรม ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้ได้รายละเอียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กรเช่น การสังเกตการณ์ร่วมกับการสัมภาษณ์ การทำ Focus Group และสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้การศึกษามีเนื้อหาที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อสมรรถนะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และความสำเร็จขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

เอกสารอ้างอิง

[1] Mc Clelland, D.C., (1975). **A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle.** Boston: Mcber.

[2] Sakda Siriphattrasophon and Parnthip Thanaphi khuptanon. (2011) **"Relatioships Between Percieved Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty : A Case Of Private Hospital In Bangkok.** KKU Res. J. (be), 10(2), 160-172.

[3] Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. **Journal of Management,** 17(1), pp. 99-120.

[4] Gratton, Linda and Sumantra, Ghoshal. (2003, February). Managing Personal Human Capital. **European Management Journal,** 21 (2) ; 1-10.

[5] Davenport, T.H. and Prusak, L. Working Knowledge : How Organizations Manage What They Know. Harvard Business School Press, Boston, MA, (1998). Management : anorganizational Capabilities perspective. **Journal Management Information System,**18(1), 185-214.

[6] DeLong, D.W. & Fahey, L. (2000). **Diagnosing Culture Barriers to Knowledge Management.** The Academy of Management Executive, 14 (4), 113-127

[7] Watkins,K.E.and Marsick,V.J. (1992). **Building the Learning Organization: A New Rolefor Human Resource Developers.** Studies in Continuing Education, 4(2).

[8] Arunee Akewongtrakool, (2002). **Relationships between personal factors, job involvement, organizational climate, and quality of work life of staff nurses, regional hospital and medical centers, southern region.** Master of Nursing Science Thesis : Chulalongkorn University.

[9] Wallapa Boonrod, (2009). Quality of Working Life : Perceptions of Professional Nurses at Phramon gkutklao Hospital. **Journal of the Medical Associa tion of Thailand,** 92(1), Suppl. 1.

[10] Lawless, D.J. (1979). Organizational Behavior. 2nd ed. New Jersey : Prentice-Hall,Inc.