

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์กรของโรงพยาบาล เอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

A Causal Relationship Model of the Organizational Effectiveness of Private Hospital in Wattana District, Bangkok

ดร.ลาวัลย์ ตันสกุลรุ่งเรือง, ดร.เสาวนีย์ สมันต์ศิริพร

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะ คุณลักษณะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร การจัดการ และประสิทธิผลองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 2) พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์กรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากแบบสอบถามที่สุ่มตัวอย่างโดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครแบบหลายขั้นตอน จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร คือ สมรรถนะ คุณลักษณะของ

พนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการจัดการ และ 2) ตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์กร คือ ผลลัพธ์เฉพาะบุคคล การบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ สูง และ ผู้รับบริการพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบอิทธิพลย้อนกลับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุสามารถทำนายประสิทธิผลองค์กรได้ ร้อยละ 65.3

คำสำคัญ : โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์กร, ประสิทธิผลองค์กร, โรงพยาบาลเอกชน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the personal competencies and

characteristics, organizational commitment, management and the organizational effectiveness of private hospital in Wattana District, Bangkok. 2) to develop a Causal Relationship Model of Organizational Effectiveness of private hospital in Wattana District, Bangkok. 3) to check the consistency between a model of the assumption and empirical data. The data were collected through a questionnaire by multi-stage sampling technique from there are 400 peoples. Data analyses and testing hypotheses with compute program.

The research result showed that 1) The factors that affected to organizational effectiveness were the competencies, characteristics of employee, organizational commitment, and management 2) the organizational effectiveness indicators were individual outcomes, goal achievement, high performance, and stakeholder satisfaction. An analysis of organizational effectiveness causal model of private hospital in Wattana District, Bangkok has shown that recursive structural equation model fitted the empirical data. All variables were significant at $p \leq .01$ and The predictive power of causal model was 65.3 percent

Keywords: Causal Relationship Model of the Organizational Effectiveness, Organizational Effectiveness, Private Hospital

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ขององค์การชั้นนำในภาคธุรกิจเอกชนต่าง ๆ และในหน่วยงานราชการเอง โดยมีที่มาจากแนวคิดด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่ปรับเปลี่ยนมุมมองจากงานฝึกอบรม มาเป็นการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Investment on Human Resource Development) ที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากรในฐานะที่เป็นทรัพยากรขององค์การที่มีคุณค่าและมีความคุ้มค่าต่อการลงทุน การพัฒนา เพราะไม่ว่าองค์การจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์การนั้นอยู่ที่ “คุณภาพของคน” ในองค์การนั้น ๆ การที่องค์การจะดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิผลได้นั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหา และใช้ทรัพยากรบริหารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการซึ่งถ้าองค์การเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็ จะดีตามมา การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การ ดังนั้นปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่ง ในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโตขององค์การได้ แต่ในขณะเดียวกันทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กรก็ประสบกับปัญหาเกิดขึ้นหลายลักษณะ ไม่ว่าจะเป็นทั้งในลักษณะที่เกิดจากระดับความรู้ ความสามารถของบุคลากร การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ทำให้หลายองค์การมีความมุ่งมั่นใน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพราะหากไม่ดำเนินการตามกระบวนการอย่างเป็นระบบนั้นจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรในอนาคตได้ เพราะผลที่ได้รับจากการบริหารนั้นไม่สอดคล้องกับความสำเร็จขององค์กร

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบันนี้ องค์กรแต่ละแห่งจะมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยอาศัยแนวคิดเรื่อง สมรรถนะ (Competency) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น โดยที่มุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคล โดยเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้วคนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ จากผลการศึกษาวิจัยในสหรัฐอเมริกา เรื่องการเชื่อมโยงผลลัพธ์ในงานทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จทางธุรกิจ ในช่วงปี 1990s คือ งานวิจัยของ เชอรี ออสโตรอฟฟ์ (Cheri Ostroff , 1995 อ้างใน Ulrich, 1997: 305) จากมหาวิทยาลัยมินิโซต้า (University of Minnesota) ร่วมกับ สมาคมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Society for Human Resource Management) และงานวิจัยของ มาร์ค ฮุสลิค และเพื่อน (Mark Huselid, et al. อ้างใน Ulrich, 1997: 306) จากมหาวิทยาลัยรัฐเจอร์ส (Rutgers University) งานทั้งสองชิ้นแสดงผลการศึกษาว่า การลงทุนในงานทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจ สอดคล้องกับการศึกษาของโอดูเมอร์ และ อิลิซานมิ (Odumeru & Ilesanmi, 2014) พบว่า ผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กรขึ้นอยู่กับสมรรถนะของพนักงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านการเงินของ

องค์กรให้ดีขึ้นควรจะใช้แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาช่วย ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยผ่านการฝึกอบรม ลดช่องว่างระหว่าง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะภายในของพนักงาน (KSA gaps) ที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนให้งานประสบความสำเร็จ

คุณลักษณะของพนักงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะเป็นส่วนแรกที่ได้พบกับลูกค้า สามารถที่จะทำให้เกิดความประทับใจทั้งในแง่บวกและแง่ลบได้ คุณลักษณะของพนักงาน จึงเป็นส่วนที่สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กร นอกจากนี้ทุกองค์กรไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่ก็ตามจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์กร การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ในปัจจุบันนี้องค์กรต่าง ๆ ได้ตื่นตัวในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ จากการศึกษาของพิชิต เทพวรรณ (2554) ได้อธิบายถึงความสำคัญความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Commitment) โดยจะมุ่งมั่นให้เกิดกับองค์กร องค์กรต่าง ๆ ต้องการให้พนักงานมีทั้งความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและความผูกพันในงาน และเนื่องจากความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับอัตราลาออก (Turnover Rate) ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

สูง อัตราการลาออกก็จะต่ำ ในขณะที่ความผูกพันในงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความผูกพันในงานสูง อัตราการขาดงานก็จะต่ำ

สำหรับประเทศไทย การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มีการศึกษามาบ้างแล้วในองค์การอื่น ๆ แต่สำหรับองค์การธุรกิจที่เป็นโรงพยาบาลเอกชนยังมีการศึกษาในเรื่องนี้น้อย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการจัดการของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร ในด้านการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) โดยเน้นด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ คุณลักษณะของพนักงาน (Characteristics of employee) ในด้านบุคลิกภาพ ด้านความชำนาญในงานและด้านการตอบสนอง ความผูกพันต่อองค์การ และการจัดการ (Management) ในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเอกชนในอนาคตต่อไป และยังใช้เป็นข้อมูลให้กับธุรกิจอื่น ๆ อีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสมรรถนะ คุณลักษณะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ การจัดการ และประสิทธิผลขององค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร

2. พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ประสิทธิภาพองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร

3. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. เนื้อหาของการวิจัย ประกอบด้วย บทบาทและงานในหน้าที่ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในประเด็นเรื่อง สมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ ตามแนวคิดของเดวิด ดี ดูโบอิสและวิลเลียม เจอร์ธเวลล์ (David D. Dubois, William J. Rothwell, 2004) คุณลักษณะของพนักงานในด้านบุคลิกภาพ ด้านความชำนาญในงาน และด้านการตอบสนอง ตามแนวคิดของวิลเลียม โจเซฟ (William Joseph, 1983) การจัดการในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ ตามแนวคิดของดริคเกอร์ (Drucker, 2006) ความผูกพันต่อองค์การในด้านการยอมรับเป้าหมาย ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ และประสิทธิผลขององค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร ในด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านการปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ สูง ด้านผลลัพธ์เฉพาะบุคคล และด้านผู้รับบริการพึงพอใจ ตามแนวคิดของ Steers (1977, p. 104)

2. ประชากร ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 3,067 คน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา

กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างของ แฮร์และคณะ (Hair, et al, 1998)

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2558 ถึงเดือนกันยายน 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ มี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ จำนวน 52 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ด้านคุณลักษณะของพนักงาน ด้านความผูกพันต่อองค์การ และด้านการจัดการ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 22 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ผลลัพธ์เฉพาะบุคคล การบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ สูง และผู้รับบริการพึงพอใจแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (5 = มากที่สุด ถึง 1 = น้อยที่สุด) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.87 และ 0.81 ตามลำดับ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ คือ ตรงกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด (4.21-5.00) มาก (3.41-4.20) ปานกลาง (2.61-3.40) น้อย (1.81-2.60) และน้อยที่สุด (1.00-1.80)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ประโยชน์ต่อองค์การ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเอกชน

ในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2) ประโยชน์ต่อผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงหรือพัฒนาส่งเสริมงานในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานครอย่างเป็นระบบ

3) ประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ระบบการเรียนการสอน และการจัดอบรมของคณะบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อผลิตบัณฑิตตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยชิ้นนี้เป็นแนวทางในการวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคตต่อไป และเพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านวิชาการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนในเขตพัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน แบบสอบถามที่ส่งกลับที่สมบูรณ์มีจำนวน 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.75

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างแสดงด้วยจำนวนร้อยละ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ และประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร มีตัวแปร 4 ด้าน คือ สมรรถนะ คุณลักษณะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการจัดการจากผลการวิเคราะห์ พบว่า สมรรถนะ คุณลักษณะของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์การ และการจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ มีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.759$, S.D. = 0.381) โดยมีปัจจัยด้านการจัดการ ($\bar{x}=3.852$, S.D. = 0.209) ด้านสมรรถนะ ($\bar{x}=3.814$, S.D. = 0.258) ด้านคุณลักษณะของพนักงาน ($\bar{x}=3.758$, S.D. = 0.414) ด้านความผูกพันต่อองค์การ ($\bar{x}=3.725$, S.D. = 0.483) และประสิทธิผลองค์การ มีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}=3.648$, S.D. = 0.541) อยู่ในระดับมาก ถ้าพิจารณารายด้านจะพบว่า การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (เท่ากับ 3.721) รองลงมาคือ ผู้รับบริการพึงพอใจ การบรรลุเป้าหมาย และผลลัพธ์เฉพาะบุคคล (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.690, 3.658, และ 3.517) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์ การกระจายของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ และคะแนนประสิทธิผลองค์การของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ			
1.สมรรถนะ			
-ด้านเจตคติ	3.801	0.268	มาก
-ด้านความรู้	3.809	0.265	มาก
-ด้านทักษะ	3.832	0.245	มาก
รวม	3.814	0.258	มาก
2.คุณลักษณะของพนักงาน			
-ด้านบุคลิกภาพ	3.793	0.392	มาก
-ด้านความชำนาญในงาน	3.751	0.415	มาก
-ด้านการตอบสนอง	3.730	0.429	มาก
รวม	3.758	0.414	มาก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
3. ความผูกพันต่อองค์กร			
--การยอมรับเป้าหมาย	3.719	0.489	มาก
-ความทุ่มเทในงาน	3.755	0.463	มาก
-ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร	3.701	0.499	มาก
รวม	3.725	0.483	มาก
4. การจัดการ			
-การวางแผน	3.935	0.168	มาก
-การจัดคนเข้ากับงาน	3.878	0.196	มาก
-การอำนวยความสะดวก	3.765	0.302	มาก
-การจัดองค์การ	3.843	0.218	มาก
-การประสานงาน	3.839	0.220	มาก
รวม	3.852	0.209	มาก
ประสิทธิผลองค์กร			
-ผลลัพธ์เฉพาะบุคคล	3.517	0.618	มาก
-การบรรลุเป้าหมาย	3.658	0.534	มาก
-การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูง	3.721	0.490	มาก
-ผู้รับบริการพึงพอใจ	3.690	0.523	มาก
รวม	3.648	0.541	มาก

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์กรของพนักงาน
โรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	b (S.E.)	Factor Scores Regression (fs)	R ² (total)
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร			
1. สมรรถนะ			0.688
-ด้านเจตคติ	0.96** (0.05)	0.31	
-ด้านความรู้	0.98** (0.05)	0.35	
-ด้านทักษะ	1.00** (---)	0.11	

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	b (S.E.)	Factor Scores Regression (fs)	R ² (total)
2. คุณลักษณะของพนักงาน			0.654
-ด้านบุคลิกภาพ	0.92** (0.03)	0.20	
-ด้านความชำนาญในงาน	0.89** (0.03)	0.13	
-ด้านการตอบสนอง	1.00** (---)	0.27	
3. ความผูกพันต่อองค์กร			0.697
--การยอมรับเป้าหมาย	0.98** (0.05)	0.35	
-ความทุ่มเทในงาน	0.96** (0.05)	0.33	
-ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร	1.00** (---)	0.11	
4. การจัดการ			0.712
-การวางแผน	0.98** (0.05)	0.34	
-การจัดคนเข้ากับงาน	0.96** (0.04)	0.31	
-การอำนวยความสะดวก	0.99** (0.05)	0.36	
-การจัดองค์กร	1.03** (0.05)	0.39	
-การประสานงาน	1.00** (---)	0.05	
ประสิทธิผลองค์กร			0.653
-ผลลัพธ์เฉพาะบุคคล	0.98** (0.05)	0.32	
-การบรรลุเป้าหมาย	0.99** (0.05)	0.33	
-การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูง	0.81** (0.03)	0.13	
-ผู้รับบริการพึงพอใจ	1.00** (---)	0.17	

Chi-square = 34.79 df = 20 P = 0.07 GFI = 0.96 AGFI = 0.95 RMR = 0.007 RMSEA = 0.024

** p < .01

หมายเหตุ b คือ น้ำหนักองค์ประกอบ S.E. ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน fs คือ สัมประสิทธิ์ องค์ประกอบ

R² คือ สัมประสิทธิ์ การพยากรณ์

2. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลขององค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลประสิทธิผลองค์กรของโรงพยาบาล

เอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบอทธิพลย้อนกลับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

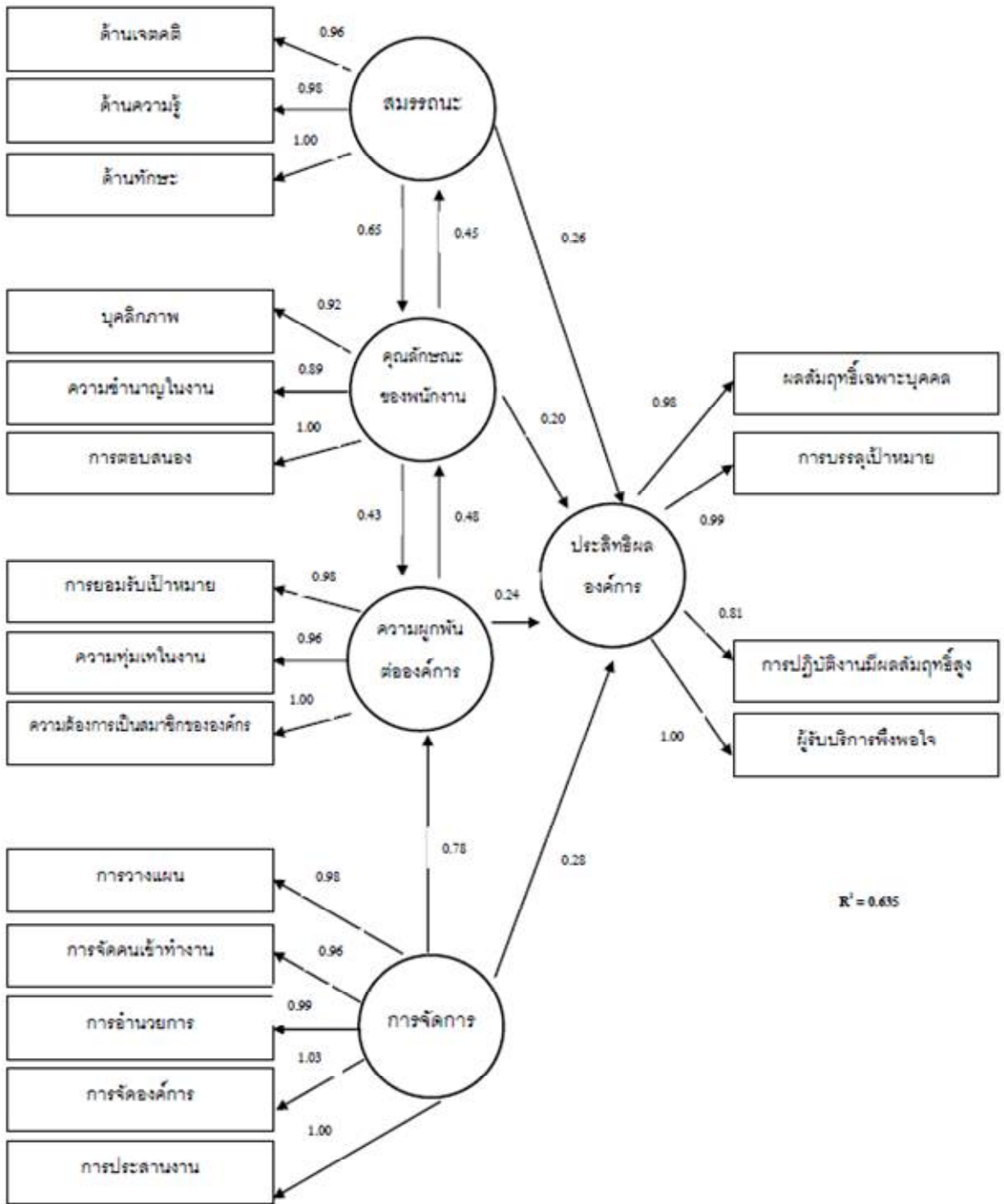
0.01 แสดงว่าองค์ประกอบของประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะ คุณลักษณะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการจัดการสามารถอธิบายถึงประสิทธิผลองค์การได้ร้อยละ 65.3 ($R^2 = 0.653$) ดังตารางที่ 2

จากภาพที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ มี 4 ตัวแปร คือ สมรรถนะ คุณลักษณะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการจัดการมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.26, 0.20, 0.24 และ 0.28 ตามลำดับ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุระดับสูงสุด คือ อิทธิพลจากการจัดการ ที่ส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์การ ($BETA = 0.78$) ระดับสูงรองลงมา คือ อิทธิพลจากสมรรถนะที่ส่งผลถึงคุณลักษณะของ

พนักงาน ($BETA = 0.65$) และอิทธิพลจากความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลถึงคุณลักษณะของพนักงาน มีค่าอิทธิพลสูงปานกลาง ($BETA = 0.48$) รองลงมา คือ อิทธิพลจากคุณลักษณะของพนักงานที่ส่งผลสมรรถนะ ($BETA = 0.45$) ส่วนอิทธิพลที่มีค่าน้อยที่สุด คือ อิทธิพลจากคุณลักษณะของพนักงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ($BETA = 0.43$)

ประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร สามารถวัดผู้รับบริการพึงพอใจ สูงใกล้เคียงกับการบรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์เฉพาะบุคคล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 1.00, 0.99 และ 0.98 ตามลำดับ ส่วนการปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูงมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดเท่ากับ 0.81



ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านการจัดการ อภิปรายได้ว่าการจัดการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารองค์กร การจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์กร การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์กร ขบวนการต่าง ๆ ของการจัดการตั้งแต่การวางแผน การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก การจัดองค์กร และการประสานงาน สามารถทำให้กิจกรรมต่างๆ ขององค์กรสำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กร (เด เซนโซและริออบีน, 2005)

สมรรถนะ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาต่อประสิทธิภาพองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับโอดุมารู และ อิลิซานมิ (Odumar & Ilisanmi, 2013) ที่ว่าผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กรขึ้นอยู่กับสมรรถนะของพนักงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังนั้น ในการที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กรให้ดีขึ้นควรที่จะใช้แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาช่วย ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ผ่านทางการฝึกอบรม เป็นการลดช่องว่างระหว่าง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะภายในของพนักงาน (KSA gaps) ที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนให้งานประสบความสำเร็จ

คุณลักษณะของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลลำดับต่อมาต่อประสิทธิภาพองค์กร พนักงานถือเป็นกลไกหลักในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร องค์กรจึงต้องเอาใจใส่ในเรื่องการคัดเลือกพนักงาน

ไม่เพียงแต่ดูสถาบันการศึกษา หรือประสบการณ์การทำงานเท่านั้น แต่ควรต้องดูคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น บุคลิกภาพของพนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าซึ่งนำมาสู่การตัดสินใจซื้อของลูกค้า บุคลิกภาพแบ่งออกเป็นบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ การแต่งกาย เป็นต้น และบุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ความคิด ทศนคติ พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีสามารถสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรมีชื่อเสียงที่ดีได้ จากการศึกษาของแสงดาว ถุงคำ (2553) ที่ศึกษาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และทักษะของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน พบว่าคุณลักษณะของพนักงานด้านบุคลิกภาพและทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร สอดคล้องกับเฉลิมขวัญ ครุฑบุญยงค์ (2557) ที่ศึกษาถึงคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของนักบัญชีที่สถานประกอบการต้องการมากที่สุด คือ คุณสมบัติด้านจรรยาบรรณ ความเที่ยงธรรมและความสุจริตและมีความรู้ความสามารถ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร สอดคล้องกับธนยุทธ บุตรขวัญ (2554) ที่พบว่าการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ขององค์กรให้ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม โดยองค์กรที่สามารถสร้างการจูงใจและความผูกพันกับพนักงานได้จะมีแนวโน้มในการบริหารงานขององค์กรประสบความสำเร็จด้วย ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องเน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบทั่วไปควบคู่กับแบบก้าวหน้า เพื่อดูแลพนักงานที่มีความแตกต่าง

ส่วนบุคคล และเพื่อสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร

ตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์กรของโรงพยาบาล เอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ สูง อภิปรายได้ว่า ตัวแปรการปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ สูง เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยตรง เนื่องจากการบริหารงานของโรงพยาบาลเอกชนมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มุ่งเน้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ยที่สูงเป็นอันดับสอง คือ ผู้รับบริการพึงพอใจ อภิปรายได้ว่า เป้าหมายสำคัญที่พนักงานรับรู้และพยายามมุ่งมั่นให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ จะเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

โรงพยาบาลเอกชนสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ ผู้บริหารองค์กรควรคำนึงถึงความสำคัญของพนักงานด้วยการพัฒนาศักยภาพหรือสมรรถนะของพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น มีทัศนคติที่ดีในการทำงานและควรสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังทำให้อัตราการลาออกของพนักงานต่ำด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เลือกสำรวจโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครเท่านั้น ผู้วิจัยจึงอยากเสนอให้ทำการวิจัยเรื่องนี้ในโรงพยาบาลในเขตอื่น ๆ ต่อไป และนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกันว่ามี ความเหมือนหรือความแตกต่างอย่างไรบ้าง
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะต้องศึกษาปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยในครั้งนี้ว่ามีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร
3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะต้องทำการศึกษาในองค์กรธุรกิจอื่น ๆ แล้วนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมขวัญ คุรุบุญวงศ์. (2557). คุณสมบัตินักบัญชีที่พึงประสงค์สำหรับอุตสาหกรรมญี่ปุ่นในประเทศไทย งานวิจัยสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ธัญทร บุตรขวัญ (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ การค้นคว้าอิสระสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร. ซีเอ็พยูเคชั่น

แสงดาว อุงคำ (2553) ที่ศึกษาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และทักษะของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเชีย จำกัด สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

De Cenzo, D. A., & Robbins, S.P. (2005). *Fundamentals of Human Resource Management*, 8th Edition. Wiley.

Drucker, P. F. (2006). *Classic Drucker*.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R.L., & Black, W. C., (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

McClelland, D.C. (1973). "Testing for Competence rather than for Intelligence," *American Psychologist*. 28, 1 – 14.

Odumeru, JA, & Ilesanmi, OA. (2014). The Effects of Human Resources Development on Financial Performance of Organizations. *Asian Business Review*, 2, pp.19-23.

Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A behavior view*, Santa Monica, CA. Goodyear publishing.

Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results*.