



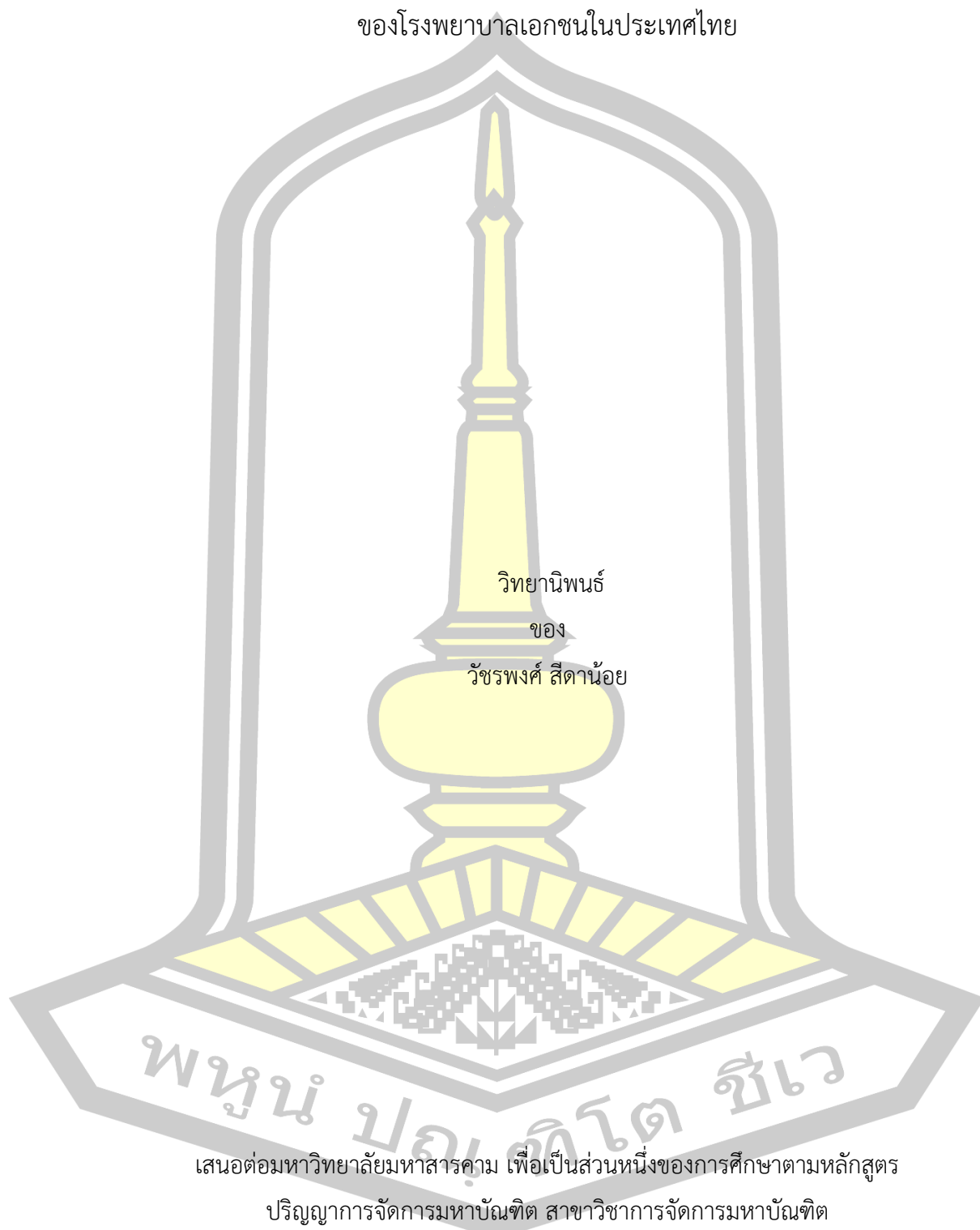
ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน
ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

วิทยานิพนธ์
ของ
วัชรพงศ์ สีदान้อย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2560

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

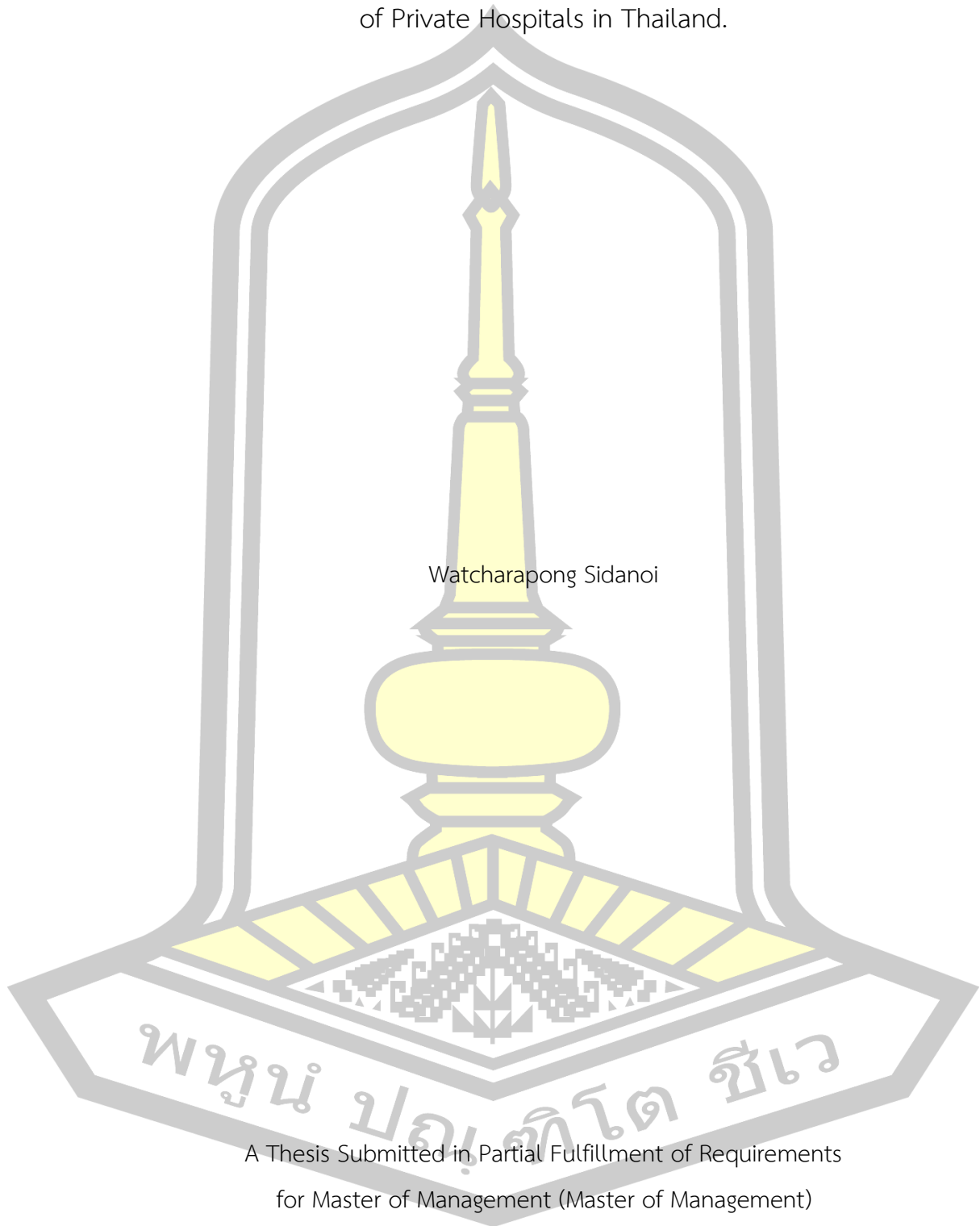
ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน
ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย



เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2560

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Relationship between Organizational Loyalty and Performance
of Private Hospitals in Thailand.



Watcharapong Sidanoi

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Management (Master of Management)

Academic Year 2017

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายวัชรพงศ์ สีดาน้อย
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. การุณย์ ประทุม)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. วีรยา ภัทรอาชาชัย)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อ. ดร. มณิสรา สนั่นเอื้อเม็งไรสง)

กรรมการ

(รศ. ดร. สุวรรณ หวังเจริญเดช)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. นิกร ยาสมร)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(ผศ. ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)

(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วัน.....เดือน.....ปี.....

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย		
ผู้วิจัย	วัชรพงศ์ สีดาน้อย		
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีรยา ภัทรอาชาชัย อาจารย์ ดร. มณิสรา สนั่นเอื้อเม็งไธสง		
ปริญญา	การจัดการมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	การจัดการมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน เพราะโดยลักษณะงานแล้วเป็นงานบริการที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ย่อมทำให้เกิดความอ่อนล้า และเบื่อหน่าย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน การจูงใจหรือทำให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารโรงพยาบาลไม่ควรมองข้ามและควรกระตุ้นความรู้สึกนี้ให้บุคลากรรู้สึกผูกพันและอยากปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 123 แห่ง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป และผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลเอกชนมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นกับผลการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรูปแบบโรงพยาบาลบริษัทจำกัดและบริษัทจำกัด (มหาชน) มี

ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมมากกว่าโรงพยาบาลรูปแบบมูลนิธิ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนาและด้านการปฏิบัติงานภายใน 2) ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงานภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา

โดยสรุป ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร สร้างคุณค่าให้บุคลากรได้รู้สึกว่ามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อให้บุคลากรได้เกิดแรงบันดาลใจในการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจเพื่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความอดทน ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ อันจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จที่ได้ตั้งไว้อย่างมั่นคงและถาวรต่อไป

คำสำคัญ : ความจงรักภักดีต่อองค์กร, ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎองค์กร, ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร, ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร, ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป



TITLE	The Relationship between Organizational Loyalty and Performance of Private Hospitals in Thailand.		
AUTHOR	Watcharapong Sidanoi		
ADVISORS	Assistant Professor veeraya pataraarechachai , Ph.D. Manisara Sananuamengthaisong , Ph.D.		
DEGREE	Master of Management	MAJOR	Master of Management
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2017

ABSTRACT

Organizational loyalty is necessary and important matter for executives of private hospitals because the characteristic of services of the hospitals is providing services for 24 hours a day. The work can cause tiredness and boredom which can affect performance. Motivation or making the persons in the organization to have loyalty towards the organization is one thing the hospital executives cannot overlook. The personnel department should be stimulated to have a bond with their organization and the feeling of wanting to continue to work for the organization. Therefore, the study of the relationship between the organizational loyalty and the performance of the private hospitals in Thailand was conducted. Data were collected from 123 personnel of private hospitals in Thailand by using a questionnaire form as the research tool. The statistics employed in the data analysis including t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, simple linear regression analysis and multiple linear regression analysis.

The results showed that executives of human resources of private hospitals viewed the overall organizational loyalty and in each aspect at a high level as follow: organizational rule, organizational willingness, organizational faith, organizational commitment executives fo human resources of private hospitals viewed the overall performance and in each aspect at a high level as follow: financial perspective, customer perspective, internal process perspective, and

learning and growth perspective.

The executives of human resources of private hospitals viewed the overall performance in terms of financial perspective, customer perspective, internal process perspective, and learning and growth perspective at a high level. The executives of the private hospitals with the management form of company limited and public company limited viewed overall performance higher than the foundation hospitals. The executives of the private hospitals with different numbers of patient beds had the opinions different from each other on the hospital performance with the statistical significance of 0.05.

The analysis of the relation and effects found that 1) the organizational loyalty in terms of organizational faith had the relation and positively effects on the overall performance and on each aspect: customer perspective, learning and growth perspective, and internal process perspective, and 2) the organizational loyalty regarding the organizational commitment had the relation and positively effects on the overall performance and on each aspect: financial perspective, internal process perspective, and learning and growth perspective.

In summary, the organizational loyalty had relation and positively effects on the performance of the private hospitals in Thailand. Hence, the executives of the private hospitals should place their mind on the organizational loyalty and should realize the value of it by supporting the personnel department to have the bond to their organization, establishing the value of the important part of personnel to move the organizations forward. So, the personnel should inspire to devote themselves physically and mentally to work for their organization. This will establish patience, commitment, and determination to the personnel. And the personnel will take the organizations to the goals and bring the predetermined success securely and permanently in the future.

Keyword : Organizational Loyalty, Organizational Rule, Organizational Willingness,

Organizational Faith, Organizational Commitment



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วย ความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระยา ภักธอาชาชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและ อาจารย์ ดร.มณีสรา สนั่นเอื้อเม็งไรสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมา ตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.การุณย์ ประทุม อาจารย์สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรภัส สุวรรณรัตน์ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและรัชกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้คำแนะนำ แก้ไขและคอยชี้แนะในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะบัญชีและการจัดการ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ เจ้าหน้าที่คณะกรรมการบัญชีและการจัดการทุกท่านที่ได้คอยให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำด้วยดีตลอดมา ขอขอบพระคุณผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนทุกๆ แห่ง ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อธวัชชัย สีตาน้อย คุณแม่ทองทิว สีตาน้อยและคุณสุพัตรา ภูพานใหญ่ รวมทั้งครอบครัวของผู้วิจัยที่ได้เป็นกำลังใจและเป็นแรงผลักดันในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงเพื่อนนิสิตสาขาการจัดการมหาบัณฑิต รุ่น 14 ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษาตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดาตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอนประสิทธิ์ ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติสืบไป

วัชรพงศ์ สีตาน้อย

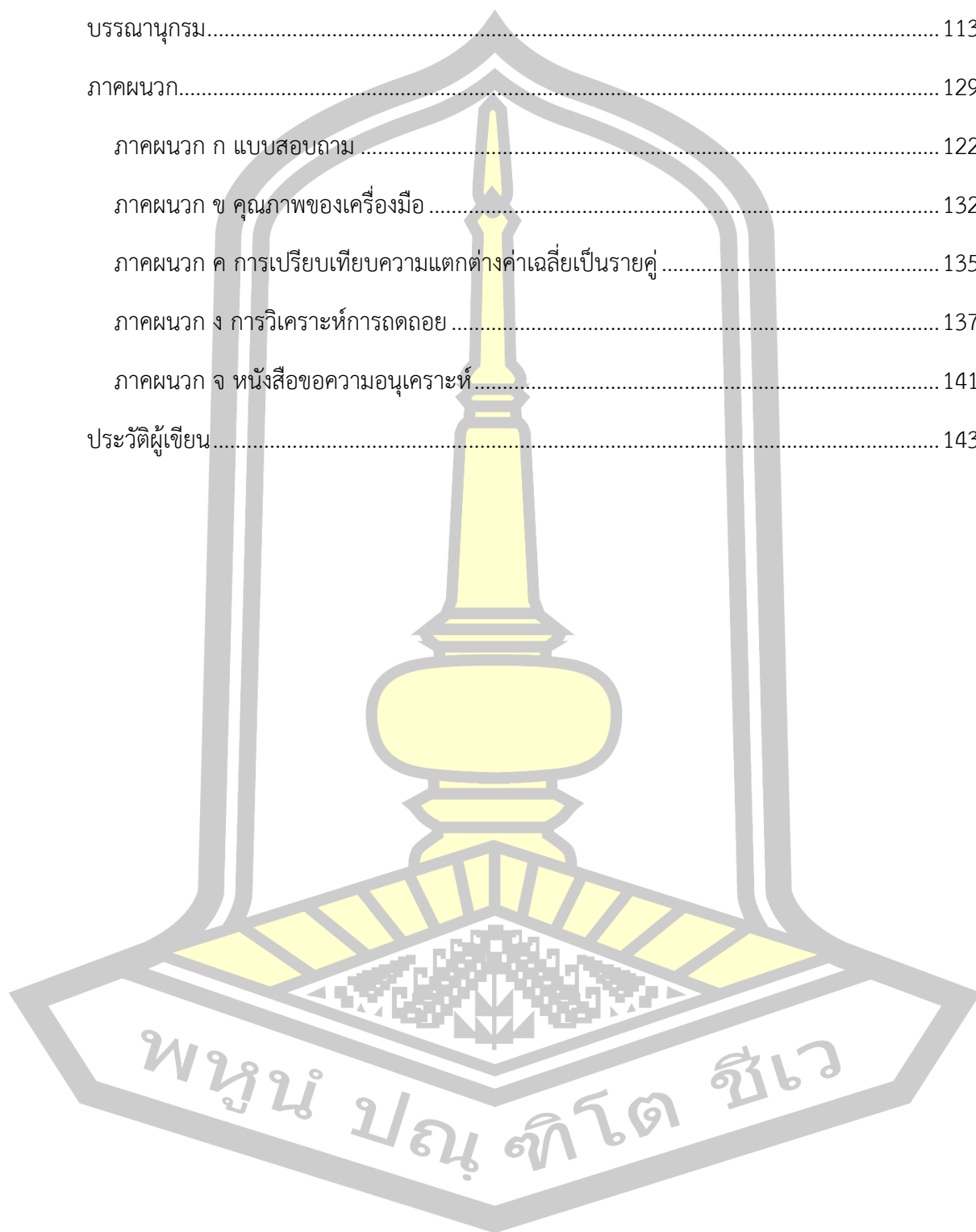
พนุ่ ปณุ ทิโต ชีเว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฌ
สารบัญ.....	ญ
บัญชีตาราง.....	ฎ
บัญชีภาพประกอบ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	51

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย 60	
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	62
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของในโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย	64
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย... 70	
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย	75
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย	81
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ และการ สร้างสมการพยากรณ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย	88
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	104
อภิปรายผล.....	107

ข้อเสนอแนะ.....	111
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	129
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	122
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	132
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	135
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์การถดถอย.....	137
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	141
ประวัติผู้เขียน.....	143



บัญชีตาราง

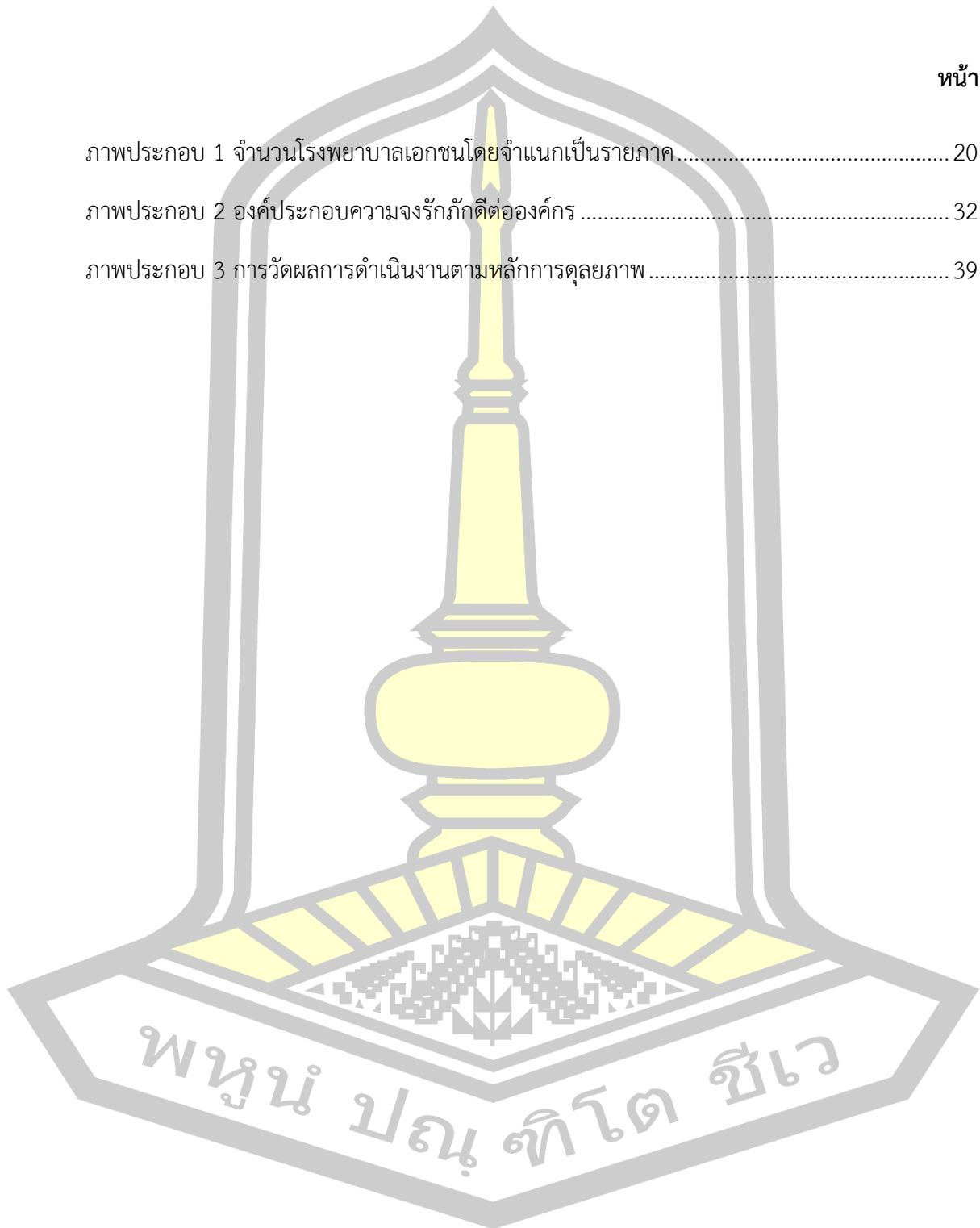
	หน้า
ตาราง 1 จำนวนเตียงผู้ป่วยและจำนวนเตียงผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อกิจการ แบ่งเป็นรายภาค	22
ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อกิจการ โดยจำแนกตามประเภทผู้ป่วย เป็นรายภาค	23
ตาราง 3 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย จำแนกตามภาค.....	52
ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	60
ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	62
ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโดยรวมและเป็นรายด้าน ของผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	64
ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร เป็นรายข้อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	65
ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร เป็นรายข้อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	67
ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร เป็นรายข้อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	68
ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ต่อไป เป็นรายข้อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	69
ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย.....	70
ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการเงินเป็นรายข้อ ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	71
ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านลูกค้าเป็นรายข้อ ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	72
ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการปฏิบัติงาน ภายในเป็นรายข้อ ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	73
ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ด้านการเรียนรู้และ พัฒนาเป็นรายข้อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	74

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)	82
ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย ที่มีรูปแบบของโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA).....	82
ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)	83
ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA).....	83
ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)	84
ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยแตกต่างกัน (MANOVA).....	85
ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย ที่มีพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)	85
ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย ที่มีพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA).....	86
ตาราง 36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA).....	86
ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA).....	87
ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	89
ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวมของ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	90
ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	92
ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	93

ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	95
ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	96
ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายใน ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	97
ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายในของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	98
ตาราง 46 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	99
ตาราง 47 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้ และพัฒนาของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	100
ตาราง 48 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	133
ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วย แตกต่างกัน.....	136
ตาราง 50 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	138
ตาราง 51 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	138
ตาราง 52 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	139
ตาราง 53 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายในของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	139
ตาราง 54 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.....	140

บัญชีภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 จำนวนโรงพยาบาลเอกชนโดยจำแนกเป็นรายภาค.....	20
ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	32
ภาพประกอบ 3 การวัดผลการดำเนินงานตามหลักการดูยภาพ.....	39



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ กลยุทธ์และวิธีการต่างๆ ที่องค์กรได้นำมาใช้เพื่อความอยู่รอด การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง กลายเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรให้ความสำคัญและถูกนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร แต่ปัจจัยเหล่านี้ใช้แล้วย่อมหมดไปตามสภาพการใช้งานไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญได้แก่ 6 Ms คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) เครื่องจักร (Machine) การบริหาร (Management) และขวัญกำลังใจ (Morale) โดยที่ Man หรือ คน คือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด (ชัยวัฒน์ อภินันท์วิริยกุล. 2552 : 1) เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาคน พัฒนาองค์กร ตลอดจนถึงการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง องค์กรทุกองค์กรล้วนแต่มุ่งแสวงหามาตรการในการนำทรัพยากร มนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยกล่าวได้ว่าความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร มีผลมาจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถและมีคุณค่า หน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารคือ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อชักจูงให้บุคคลเหล่านั้นทำงานอย่างกระตือรือร้น พุ่งเทกำลังกาย กำลังใจอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แก่องค์กร ซึ่งจะเป็แนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และรักษาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความรู้และความสามารถที่มีอยู่ให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด และสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นไม่ว่าหน่วยงานประเภทใด หากงานบริหารบุคคลบกพร่อง หน่วยงานนั้นก็จะเจอปัญหาและอุปสรรคอยู่ตลอดเวลา เพราะบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน ผลงานจะดีหรือเสียจึงขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ถ้าบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานไม่มีขวัญและกำลังใจที่ดี ผลงานที่ออกมา ก็จะบกพร่องไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าการบริหารงานบุคคลที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนที่เหมาะสมผลงานที่ออกมา ก็จะเต็มไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากทุกฝ่ายที่ร่วมมือกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นความสามารถขององค์กรในการส่งเสริม การกระตุ้นความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อสถานที่ที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่ รวมถึงการทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและสังคมแวดล้อมตลอดจนรู้สึกรักอบอุ่นและผูกพันต่อองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ (รัชนี ตรีสุทธิวงษา. 2552 : 2) การพัฒนาหรือสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรนี้เป็นลักษณะของการนำเอาเทคนิคการพัฒนาองค์กร มาเพื่อเปลี่ยนสภาพองค์กรโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์หรือวัฒนธรรมการทำงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กรที่มีแรงผลักดันมาจาก การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาและส่วนใหญ่แล้วจะดำเนินการในรูปแบบแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ที่ฝ่ายบริหารและสมาชิกจะมีกิจกรรมร่วมกัน ผลักดันให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ตามเป้าหมายที่กำหนด วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและสถานะปัจจุบัน กำหนดกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ (พรเพ็ญ เกยานนท์. 2555 : 81) ศึกษาอย่างละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) และพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เพราะเป็นศาสตร์พื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุคคล และการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลเพื่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ที่ต้องการ ตลอดถึงการพัฒนาก้าวหน้าที่ดีของผู้บริหาร และการจัดการองค์กรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีของบุคลากร ซึ่งสามารถปรับไปใช้ได้ทั้งองค์กร ด้านการศึกษา องค์กรทางด้านธุรกิจ หรือองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน การลาออกจากองค์กรของบุคลากรจึงถือเป็นภาวะเริ่มต้นทุนขององค์กร เนื่องจากองค์กรได้ลงทุนในการพัฒนาบุคลากรนั้นขึ้นมาและทำงานมาระยะหนึ่งแล้ว การลาออกจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายมากกว่าจะได้รับผลงานเป็นการตอบแทนจากบุคคลนั้น อัตราการลาออกของพนักงานเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาวะความสูญเสียในการลงทุน ในอีกแง่มุมหนึ่งก็เป็นการสูญเสียสภาพพจน์ขององค์กร การลาออกของพนักงานก่อให้เกิดผลที่ตามมา คือ แรงงานด้อยประสิทธิภาพ เพราะมีการย้ายงานบ่อย จนทำให้ขาดความชำนาญ แต่เนื่องจากภาวะแรงงานขาดแคลนจึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ไม่มีโอกาสเลือกพนักงาน จึงจำเป็นต้องรับแรงงานเหล่านี้เข้ามาทำงานในองค์กร นอกจากนี้การลาออกของพนักงานยังส่งผลกระทบต่อบริษัทในด้านอื่น ๆ อีก เช่น การสูญเสีย ค่าใช้จ่ายในการสรรหา การลาออกของพนักงานเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ องค์กรจะแก้ไขปัญหาที่ได้นั้นจะต้องทราบสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้พนักงานลาออกจากการงานเสียก่อนจึงจะสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธำณัชตรา สัมครจิตร. 2554 : 42)

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลลัพธ์หรือค่าความสำเร็จจากการดำเนินงาน หรือการกระทำกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา องค์กรได้ตกลงกันไว้ก่อนเริ่มดำเนินการ ใน

การดำเนินการตามแผนปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพียงใด เมื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับค่าความสำเร็จที่ตั้งไว้ (นภดล ร่มโพธิ์. 2554 : 24) องค์กรที่มีการวัดผลการดำเนินงานและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ นั้น จะทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานอยู่เป็นระยะและสามารถปรับปรุงหรือวางแผนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ การวัดผลการดำเนินงานมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี แต่วิธีที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นมาตรฐานและนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายคือ เครื่องมือวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ประกอบด้วย ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (พสุ เดชะรินทร์. 2544 : 6-8) นับว่าเป็นการวัดผลการดำเนินงานที่มีความสมดุลระหว่างภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ระหว่างการเพิ่มรายได้และการควบคุมต้นทุน และระหว่างการบริหารจัดการในระยะสั้นและระยะยาว สำหรับการบริหารจัดการในระยะสั้นนั้นคือ การให้ความสำคัญด้านการเงินเป็นหลัก และสำหรับการบริหารจัดการในระยะยาวนั้นคือ มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืน เช่น การให้ความสำคัญด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี การเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร ด้วยเหตุผลนี้จึงเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือหลักที่ผู้บริหารหรือองค์กรต่างๆ นำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาบริหารองค์กรของตนให้อยู่รอดและสามารถแข่งขันกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้ได้ (ธนวิน สาดสิน. 2559 : 2)

โรงพยาบาลเอกชน (Private Hospitals) เป็นสถานบริการทางการแพทย์ที่ช่วยแบ่งเบาภาระจากโรงพยาบาลของรัฐซึ่งนับวันจะไม่เพียงพอต่อการให้บริการและเป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้ที่ต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็วและมีความสามารถในการจ่ายค่าบริการได้ ซึ่งในปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนโดยทั่วไปมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และความสามารถตลอดถึงแพทย์และบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถที่สูง และมีขีดความสามารถในการให้การรักษาโรคเฉพาะทาง เช่นเดียวกับโรงพยาบาลของรัฐโดยทั่วไป แต่การปฏิบัติงานที่หนักการรองรับคนไข้ภายใต้สภาวะที่กดดัน ทีมแพทย์และพยาบาลตลอดจนถึงบุคลากรต่างๆ ต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากงานที่รับผิดชอบนั้นเกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ความทุกข์ทรมาน ความเป็นความตายของผู้ป่วยและความวิตกกังวลของผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยเอง แพทย์และพยาบาลต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์รวมทั้งยังต้องประสานงานกับบุคลากรวิชาชีพอื่นๆ อีกหลายระดับ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านภาระและพัฒนาการทางด้านอารมณ์ โรงพยาบาลจึงต้องสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันในการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (กาญจนารัตน์ วันเพ็ญ. 2553 : 3) เนื่องด้วยภาระและหน้าที่ ที่ต้องดูแลและคลุกคลีอยู่กับผู้ป่วยตลอดจึงทำให้กิจกรรมต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ อาจจะไม่เหมือนกับอาชีพอื่นโดยทั่วไป

เช่น เวลารับประทานอาหาร เวลาพักหรือเวลานอนที่ไม่เป็นเวลาเหมือนคนโดยทั่วไป เพราะฉะนั้น ความเหนื่อยล้า แรงกดดันจากการทำงานอาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะ เพราะฉะนั้นบุคลากรในสาขาวิชาชีพนี้ จึงมีภาระงานที่หนักในแต่ละวันส่งผลต่อความเครียดและส่งผลให้มีการลาออกจากหน่วยงานค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงพยาบาลเอกชนหรือองค์กรต่างๆ ควรปลูกฝังหรือสร้างความ จงรักภักดีให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่าง ความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความจงรักภักดี ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนี้ สามารถ นำไปใช้เป็นแนวทางสร้างความจงรักภักดีในองค์กรและทราบถึงผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลอัน จะส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่มี รูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ ตั้งของโรงพยาบาล ระยะเวลาในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่มีรูปแบบ โรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ ตั้งของ โรงพยาบาล ระยะเวลาในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความจงรักภักดีของบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชน และส่งเสริมให้มีการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรในอนาคต
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง และสร้างความจงรักภักดีของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางในระยะยาวของธุรกิจและช่วยในการตัดสินใจเพื่อนำพาโรงพยาบาลเอกชนไปสู่ความสำเร็จ
5. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยโดยการใช้กลยุทธ์การสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรให้สามารถสร้างสัมพันธภาพได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) โดยประยุกต์จากแนวคิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของ กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ (2542 : 55) ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (Organizational Rule)
 - 1.2 ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (Organizational Willingness)
 - 1.3 ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (Organizational Faith)
 - 1.4 ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (Organizational Commitment)
2. ผลการดำเนินงาน (Performance) โดยประยุกต์จากแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของ พสุ เดชะรินทร์ (2544 : 6-8) ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective)
 - 2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective)
 - 2.3 ด้านการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process Perspective)
 - 2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population Sample) ที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 345 คน (สำนักงานพยาบาลและประกอบโรคศิลปะ. 2559 : เว็บไซต์)
2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 5 มกราคม – 5 มีนาคม 2561
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 4.1 กลุ่มที่ 1. การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
 - 4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กร
 - 4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงาน
 - 4.2 กลุ่มที่ 2. การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
 - 4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ
 - 4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีผลกระทบกับต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
3. โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่มีรูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล ระยะเวลาในการดำเนินกิจการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่มีรูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล ระยะเวลาในการดำเนินการ กิจการมีผลการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย (Private Hospitals) หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับ อนุญาตให้ประกอบกิจการและดำเนินการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบกิจการรักษาพยาบาลคนไข้หรือผู้ป่วยซึ่งมีเตียงไว้รองรับ สำหรับผู้ป่วยค้างคืนและจัดให้มีการวินิจฉัยโรค บริการด้านเวชกรรมการรักษา ด้านการพยาบาล ด้านเภสัชกรรม ด้านเทคนิค การแพทย์และอาจจะมีบริการด้านทันตกรรมหรือด้านการประกอบโรคศิลปะอื่นๆ ในการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างสุขภาพการป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตต่อไป

2. ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Executive of Human Resources) หมายถึง ผู้มี อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การสรรหาบุคลากร การจัดจ้าง บุคลากรการแรงงาน สัมพันธ์ การพัฒนาบุคลากร การเลื่อนขั้น การจัดสวัสดิการ การจ่ายเงินชดเชย หรือบำเหน็จ บำนาญปรับเปลี่ยนโครงสร้าง และหรือระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กรให้สอดคล้องกัน ปรับเปลี่ยนระบบ การบริหารงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวมขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง ความสามารถของ องค์กรในการส่งเสริม การกระตุ้นความรู้สึก ทศนะคติที่ดีต่อองค์กร ความเต็มใจปฏิบัติงานพร้อมอุทิศ ตนเพื่อองค์กร มุ่งมั่นตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความผูกพันและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรที่ พร้อมจะพัฒนาในทุกๆ ด้านของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรทั้ง การพัฒนาองค์ความรู้ วิสัยทัศน์ การ ยอมรับและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรเป็นผลให้องค์กรพัฒนาไปสู่เป้าหมายและ ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งไว้

3.1 ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (Organization Rules) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการยอมรับและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการที่องค์กรได้ กำหนดไว้โดยเคร่งครัดและยึดมั่นเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

3.2 ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (Organization Willingness) หมายถึง การที่ องค์กรให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมในทุกด้าน สนับสนุน กระตือรือร้นต่อการให้ความช่วยเหลือ ตามที่องค์กรได้ร้องขอหรือเสนอเข้าช่วยด้วยความเต็มใจ

3.3 ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (Organization Faith) หมายถึง การกระตือรือร้นหรือส่งเสริมความรัก ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกองค์กรและพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเป้าหมายโดยรวมขององค์กร

3.4 ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (Organization Commitment) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของสมาชิกองค์กรในการดำรงความเป็นสมาชิกองค์กรต่อไป ไม่คิดโยกย้ายงานแม้มีการเสนอตำแหน่งหรือค่าตอบแทนที่สูงกว่า

4. ผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง ผลลัพธ์หรือผลผลิตที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหรือกระบวนการภายในองค์กร เป็นไปตามที่องค์กรได้คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้ ปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการภายในเมื่อมีการวัดผลการดำเนินงานซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

4.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถขององค์กร ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น ความสามารถในการทำกำไร การเจริญเติบโตและมูลค่าสุทธิของผู้ถือหุ้น การลดลงของต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ

4.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถขององค์กร ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจสูงสุดเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและแสวงหาฐานลูกค้ารายใหม่โดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ บริการที่รวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า การเพิ่มศักยภาพให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขัน สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

4.3 ด้านการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์หรือค่าความสำเร็จจากความสามารถขององค์กร ในการวางแผนปฏิบัติงานดำเนินการควบคุม ประเมินผล และปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้พนักงานและองค์กรดำเนินงานได้ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนดไว้

4.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีปฏิบัติงานเพื่อจำกัดปัญหาอุปสรรคต่างๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทั้งด้านความคิดสร้างสรรค์และการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

1. ความหมายของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ดังนี้

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2551 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า โรงพยาบาลเอกชนหมายถึง สถานพยาบาลที่จัดให้บริการผู้ป่วยโดยสามารถรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ซึ่งมีบริการด้าน เวชกรรม ด้านการพยาบาล ด้านเภสัชกรรมและด้านเทคนิคการแพทย์เป็นอย่างน้อยและอาจจะมีบริการด้านทันตกรรม หรือด้านการประกอบโรคศิลปะอื่นๆ ตามกฎกระทรวงว่าด้วยคุณลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2545 ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 หมวด 2

วรัญญา สะอาดยิ่ง (2557 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า โรงพยาบาลเอกชนหมายถึง สถานพยาบาลที่ดำเนินกิจการหลักด้านโรงพยาบาลประเภทรับรักษาคนไข้ทั่วไปไว้ในการดูแลของคณะแพทย์ และพยาบาลโดยต้องมีการจัดห้องพักค้างคืนให้แก่ผู้เข้ารับการรักษาด้วย ทั้งนี้ตาม พ.ร.บ. สถานพยาบาลได้กำหนดให้โรงพยาบาลต้องมีเตียง มากกว่า 25 เตียงขึ้นไป และมีบริการด้านเวชกรรม ด้านการพยาบาล ด้านเภสัชกรรมและด้านเทคนิคการแพทย์เป็นอย่างน้อย และอาจมีบริการด้านทันตกรรมหรือด้านการประกอบโรคศิลปะอื่นๆ ได้

ยุพิน ศิริจันทรวงศ์ (2557 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า โรงพยาบาลเอกชนหมายถึง สถานพยาบาลที่ขออนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุขให้สามารถเปิดเป็นโรงพยาบาลที่รองรับผู้ป่วยซึ่ง มีสถานที่ในการรักษาผู้ป่วย ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล มีเครื่องมือเกี่ยวกับการแพทย์ซึ่งสามารถวินิจฉัยโรค รักษาให้แก่ผู้ป่วยรวมไปถึงสถานที่ให้ผู้ป่วยพักนอน บริการ สาธารณสุขทุกด้านแก่ประชาชน ในขณะเดียวกันเป็นสถานที่มุ่งหวังผลกำไรจากการดำเนินงาน

จากความหมายของโรงพยาบาลเอกชนข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการและดำเนินการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติ สถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เพื่อประกอบการรักษาพยาบาลคนไข้หรือผู้ป่วยซึ่งมีเตียงไว้รองรับ สำหรับผู้ป่วยค้างคืนและจัดให้มีการวินิจฉัยโรค บริการด้านเวชกรรมการรักษา ด้านการพยาบาล ด้านเภสัชกรรม ด้านเทคนิคการแพทย์และอาจจะมีบริการด้านทันตกรรมหรือด้านการประกอบโรคศิลปะ อื่นๆ ในการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างสุขภาพการป้องกันโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ และการดำรงชีวิตต่อไป

2. ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาล

ก่อน พ.ศ.2429 ประเทศไทยยังไม่มีโรงพยาบาลแผนปัจจุบันที่เป็นของรัฐบาลสำหรับที่ จะให้ผู้ป่วยทั่วไปได้อาศัยรักษาความเจ็บป่วยอย่างแท้จริง ที่มีอยู่ก็เป็นโรงพยาบาลที่จัดตั้งโดยแพทย์ คณะมิชชันนารีในคริสต์ศาสนานิกายโปรเตสแตนต์ เมื่อ พ.ศ.2422 ได้มีการก่อตั้งโรงพยาบาลของ ทหารแห่งหนึ่ง เรียกว่า “โรงพยาบาลทหารหน้า” อาจนับได้ว่าเป็นโรงพยาบาลแผนปัจจุบันแห่งแรก ของรัฐบาล ก็ว่าได้ แต่ไม่ได้รับบำบัดผู้ป่วยทั่วไปคงรับบำบัดเฉพาะทหารเท่านั้น และอยู่ได้ราว 5 ปีก็ล้มเลิกไป เพราะผู้อำนวยการโรงพยาบาลคือ พระยาสารสินสวามิภักดิ์ (นายแพทย์เทียนฮี้ สารสินธ์) แพทย์ไทยแผนปัจจุบันคนแรกต้องไปราชการปราบฮ่อ นอกนั้นก็ตั้งเป็นครั้งคราวเมื่อมี อหิวาตกโรคเกิดระบาดขึ้น พอสงบแล้วก็ล้มเลิกไป อาจกล่าวได้ว่า ผู้มีส่วนสำคัญในการสร้าง โรงพยาบาลอย่างจริงจังในระยะเริ่มต้นคือ สมเด็จพระยาตากษัตริย์ราชานุภาพ พระโอรสใน พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งในขณะนั้นทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ได้ทรงดำเนินกิจการเกี่ยวกับโรงพยาบาลไว้เป็นอันมาก เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ.2429 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้น คณะหนึ่งเพื่อพิจารณาและดำเนินการก่อสร้างโรงพยาบาลขึ้นในพระนคร มีจำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย พระบรมวงศานุวงศ์และข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ กับนายแพทย์ปีเตอร์เกาแวน แพทย์ประจำราชสำนักคณะกรรมการประชุมศึกษากันแล้วเห็นว่าโรงพยาบาลเป็นของใหม่ เมื่อ เริ่มแรกจะมีขึ้น ควรสร้างแต่เพียงแห่งเดียวก่อน เมื่อประชาชนมีศรัทธาแล้วจึงค่อยคิดสร้างแห่งอื่น

ต่อไป โรงพยาบาลแห่งแรกที่คณะกรรมการสร้างขึ้นคือ “โรงพยาบาลศิริราช” เดิมเรียกว่า “โรงพยาบาลวังหลัง” เพราะสร้างในที่ดินอันเคยเป็นวังของกรมพระราชวังบวรสถานพิมุข (วังหลัง) ในรัชกาลที่ 4 ต่อมาได้รับพระราชทานนามว่า “โรงพยาบาลศิริราชพยาบาล”

การจัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นนี้ นอกจากจะเป็นไปตามกระแสพระราชดำริของในหลวงรัชกาลที่ 5 แล้ว สมเด็จพระยาตำราจราชานุภาพทรงมีส่วนในการริเริ่มอย่างสำคัญ ดังหลักฐานปรากฏอยู่ใน ลายพระราชหัตถเลขาฉบับที่ทรงแต่งตั้งคณะกรรมการนั้นว่า “ภายหลังที่กรมหมื่นตำราจราชานุภาพคิดการที่จะตั้งโรงพยาบาลนำความเห็นมายื่น เห็นว่าเป็นทางที่จะจัดการตลอดได้ จึงได้ตั้งท่านทั้งหลายเป็นคอมมิตตีจัดการ ขอขอบใจกรมหมื่นราชานุภาพ ซึ่งเป็นต้นคิดและคอมมิตตีทั้งปวงอันได้พร้อมใจกันช่วยจัดการให้ตลอดสมประสงค์ได้ดังนี้” คณะกรรมการทราบ ว่า สมเด็จพระยาตำราจราชานุภาพ ทรงเป็นต้นคิดในการนี้ คณะกรรมการจึงได้มอบหมายภาระทั้งปวงให้พระองค์ท่าน และพระเจ้าน้องยาเธอพระองค์เจ้าศรีเสาวภาคย์ ทรงทำงานด้วยกันเพียง 2 พระองค์ เสมือน คณะอนุกรรมการฝ่ายจัดการ องค์สมเด็จพระตำราจราชานุภาพ จึงทรงรับหน้าที่ในการก่อสร้าง และพระองค์เจ้าศรีเสาวภาคย์ทรงรับหน้าที่จัดการภายในโรงพยาบาล ได้สร้างเสร็จและในหลวงรัชกาลที่ 5 เสด็จไปทรงทำพิธีเปิดโรงพยาบาลเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ.2431 โดยใช้เวลา 2 ปีในการจัดตั้ง

ต่อมาคณะกรรมการได้วางโครงการสร้างโรงพยาบาลขึ้นในที่อื่นอีกหลายแห่ง เช่น บวรพาพยาบาล โรงพยาบาลเทพศิรินทร์ โรงพยาบาลเลี้ยงเด็ก ภายหลังมีผู้บางคนเสียจริตไปให้รักษาอยู่เนืองๆ จะรับรักษาในโรงพยาบาลศิริราชก็ไม่ได้ สมเด็จพระยาตำราจฯ จึงดำริจะสร้างโรงพยาบาลเสียจริตเพิ่มเติม แต่หนักพระทัยด้วยเรื่องเงินงบประมาณไม่มีพอจะปลูกสร้างโรงพยาบาลขึ้นใหม่ได้ จึงได้กราบบังคมทูลขอบ้านที่ตกเป็นของหลวง เช่น บ้านที่เจ้าภาชีนายอากรที่ใช้หนี้หลวง เป็นต้น มาปรับปรุงเป็นโรงพยาบาล และได้ตั้งเพิ่มขึ้นในครั้งนั้น 5 แห่ง ดังนี้

2.1 ตึกบ้านของพระภักดีพิทักษ์ (เจ้าสัวแก๊งซัง) ที่ปากคลองสาน ตั้งเป็นโรงพยาบาลคนเสียจริต เปิดรับคนไข้ครั้งแรกได้ 30 คน เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2432

2.2 ตึกบ้านอากรตา ที่ริมคูพระนคร ตรงวังบูรพาภิรมย์ ตั้งเป็นโรงพยาบาลคนไข้สามัญ เรียกว่า “โรงพยาบาลบูรพา” หรือ “บูรพาพยาบาล”

2.3 บ้านหลวงที่ปากถนนสีลม ต่อกับถนนเจริญกรุง ซึ่งหมอเฮย์ได้รับอนุญาตให้ใช้เป็นที่พักพยาบาลคนไข้ฝรั่ง (คือที่ตั้งโรงพยาบาลเลิศสินปัจจุบัน)

2.4 สร้างโรงพยาบาลใหม่ที่ปากถนนหลวง ตรงกับวัดเทพศิรินทร์ โดยใช้เรือไม้สองชั้นของพระราชทานครั้งพระเมรุสมเด็จพระเจ้าฟ้าราชบุรุษเป็นทั้งอำนวยการและปลูกเรือไม้รักษาคนไข้แบบเดียวกับโรงพยาบาลศิริราช เรียกว่า “โรงพยาบาลเทพศิรินทร์”

2.5 จัดตั้งแพทยบาลที่จังหวัดอยุธยา จอดอยู่ที่วังจันทร์สำหรับจำหน่ายยาและแจกยาเป็นทานแก่คนอนาถา (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2541 : 15)

3. ประวัติโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในประเทศไทย

สถานพยาบาลเอกชนแห่งแรกในประเทศไทย คือ Bangkok Nursing Home กำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2441 เมื่อ 119 ปีที่แล้ว ด้วยความพร้อมใจของชาวต่างชาติที่ได้เข้ามาค้าขายและทำงานในประเทศไทย นำโดยเอกอัครราชทูตอังกฤษประจำประเทศไทย ในปลายรัชกาลที่ 5 โดยพระบรมราชานุญาตพร้อมเงินสนับสนุนจากพระองค์และในปี พ.ศ. 2534 สถานพยาบาลแห่งนี้ได้ก้าวสู่การพัฒนาครั้งสำคัญ เพื่อรับรองมาตรฐานสากล โดยมีการก่อสร้างอาคารใหม่ในปี พ.ศ. 2539 และเปลี่ยนชื่อเป็น โรงพยาบาลบีเอ็นเอช (BNH) นับเป็นโรงพยาบาลนานาชาติแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ปัจจุบันโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ยังคงบรรยากาศร่มรื่นผสมผสานกับการบริการที่เป็นเอกลักษณ์ที่ไม่เหมือนใคร โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขาที่ผ่านการศึกษามาจากต่างประเทศและโรงเรียนแพทย์ในประเทศที่มีชื่อเสียงและปรับปรุงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านการรับรองคุณภาพ Hospital Accreditation (HA) ในระดับชาติและ Joint Commission International (JCI) ในระดับนานาชาติ (วิทยา มานะวาณิชเจริญ. 2555 : เว็บไซต์)

4. บริบทของโรงพยาบาลเอกชน

ระบบบริการสุขภาพของประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง เช่น ต้นทุนการรักษาของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการบริการทางการแพทย์ที่เพิ่มขึ้นจากการมีต้นทุนเทคโนโลยีและต้นทุนยาสูง จำนวนผู้สูงอายุและอัตราเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังมากขึ้นประชาชนมีสิทธิการรักษามากขึ้น อีกทั้งการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนรวมถึงการมีกฎหมายที่แตกต่างกันของภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ระบบประกันสุขภาพมีมากขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี ทำให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น ผู้ใช้บริการมีความพร้อมที่จะจ่ายสูงขึ้น ความต้องการใช้บริการรักษาในประเทศมีมาก ส่วนความต้องการบริการรักษาในต่างประเทศมีการเติบโตมากขึ้นซึ่งสามารถขยาย

ตลาดเพิ่มได้ร้อยละ 12 ต่อปี ทำให้โอกาสการลงทุนมีสูงในต่างประเทศ ตลอดจนโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยได้รับรองระบบคุณภาพระดับสากล (Joint Commission International : JCI) มากขึ้นทำให้การแข่งขันสูง ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนต้องปรับตัวและก้าวหน้าไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ (นิลวรรณ งามขำ. 2557 : 15)

ธุรกิจบริการสุขภาพของประเทศไทยมีการแข่งขันสูงขึ้น ทำให้โรงพยาบาลเอกชนปรับตัวบริหารต้นทุนและเพิ่มรายได้มากขึ้น โดยมีการสร้างเครือข่ายเพื่อลดต้นทุนยาและเวชภัณฑ์ให้มีอำนาจการต่อรองการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์จำนวนมากในการสร้างข้อได้เปรียบเชิงธุรกิจ ซึ่งสัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ด้านยาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลที่มีการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายกัน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 14 ส่วนโรงพยาบาลที่ไม่มีการรวมกลุ่ม ค่าดังกล่าวอยู่ที่ประมาณร้อยละ 21 นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายทำให้ลดต้นทุนด้านบุคลากรโดยเฉพาะแพทย์ รวมถึงลดต้นทุนการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่มีมากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการในจังหวัดใหญ่ๆ มีจำนวนและกำลังซื้อมากขึ้น ในขณะที่ตลาดผู้ใช้บริการในกรุงเทพฯ อาจขยายตัวได้ยาก ประกอบกับอัตราการครองเตียงมีแนวโน้มลดลงจากการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนระดับบนซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชาชนในกรุงเทพฯ และบริการที่ดีกว่า ทำให้โรงพยาบาลเอกชนมีการขยายตลาดไปสู่จังหวัดใหญ่มากขึ้น อีกทั้งมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงจากการรักษาไปสู่การดูแลสุขภาพส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนโดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนระดับบนให้ความสำคัญการดูแลสุขภาพมากขึ้น นอกเหนือจากการรักษา รวมถึงสร้างจุดเด่นต่างๆ เพื่อขยายตลาดจากที่จำกัดอยู่เฉพาะผู้ที่อาศัยในพื้นที่ อาทิ การแข่งขันสร้างแพคเกจบริการต่างๆ ทำให้มีทางเลือกสูงขึ้น มีการร่วมมือกับกลุ่มธุรกิจให้บริการสุขภาพ อาทิ บริการนวดสปา อาหารเสริม เครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เพื่อขยายตลาดไปยังกลุ่มดังกล่าว การเน้นความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านเพื่อตอบสนองพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า อาทิ การขยายบริการทางการแพทย์เฉพาะทางนอกเวลาปกติมากขึ้น การมุ่งเน้นไปทางด้านเวชศาสตร์การกีฬา (สมาคมโรงพยาบาลเอกชน. 2555 : เว็บไซต์)

5. แนวคิดในการบริหารโรงพยาบาลเอกชน

โรงพยาบาลเอกชน ตั้งขึ้นเนื่องจากภาครัฐไม่สามารถจัดการการบริการรักษาพยาบาลให้เพียงพอได้ ผู้ใดที่มีกำลังทรัพย์มีพื้นฐานทางสังคมที่ดีกว่าจะได้รับสิทธิ์เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลก่อน เช่น รู้จักแพทย์หรือพยาบาลในโรงพยาบาลนั้นๆ ก็จะได้ห้องพักหรือได้รับการดูแล

ก่อน เป็นต้น ผู้ที่เสียเปรียบและมีจำนวนมากกว่าคือผู้ที่มีรายได้น้อย และเมื่อเอกชนดำเนินกิจการใดๆ ก็ตาม เป้าหมายก็คือต้องดำเนินการให้ได้กำไร มิฉะนั้นแล้วกิจการจะตั้งอยู่ไม่ได้ กิจการของเอกชนจำต้องแสวงหาตลาด หรือผู้ใช้บริการที่มีกำลังซื้อ ซึ่งกลุ่มนี้ก็ได้แก่ผู้มีรายได้ปานกลางขึ้นไป โรงพยาบาลเอกชนก็อยู่ในหลักเกณฑ์นี้เช่นเดียวกัน ผู้มีกำลังซื้อย่อมมีประสงค์จะได้สินค้าที่ดี หากเป็นการซื้อบริการก็ย่อมจะเลือกซื้อบริการที่ดีเป็นที่พอใจ ฉะนั้นถ้าโรงพยาบาลเอกชนตั้งเป้าหมายเพื่อจะแยกผู้ที่มีรายได้ออกไป ออกจากการใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐ เพื่อจะได้ให้ผู้มีรายได้น้อยมีโอกาสใช้โรงพยาบาลของรัฐได้มากขึ้น โรงพยาบาลเอกชนจำต้องสร้างมาตรฐานทั้งในกา รักษาพยาบาลและการบริการประกอบการรักษาให้สูงกว่ามาตรฐานของโรงพยาบาลของรัฐจึงจะเป็นผล (ยุพิน ศิริจันทร์วงศ์. 2557 : 8)

6. รูปแบบการบริหารโรงพยาบาลเอกชน

โรงพยาบาลเอกชนมีรูปแบบการบริหารจากโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็ก แพทย์เป็นเจ้าของคนเดียว บริหารงานแบบครอบครัว แพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพทำงานนอกเวลาให้บริการรักษาพยาบาลเพียงบางประเภทบางเวลา และไม่มีระบบควบคุมระบบคุณภาพ ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนได้มีการพัฒนาจนกลายเป็นกิจการขนาดใหญ่ เป็นองค์กรมหาชน บริการแบบมีอาชีพแพทย์ และบุคลากรด้านสุขภาพทำงานเต็มเวลา สามารถให้บริการรักษาพยาบาลโรคเฉพาะทางตลอด 24 ชั่วโมง มีการฝึกอบรมและผลิตบุคลากร มีการวิจัยทางคลินิกและได้รับรองคุณภาพระดับสากลมากขึ้น โรงพยาบาลเอกชนมีส่วนสำคัญในระบบบริการสาธารณสุข มีบทบาทสำคัญต่อระบบบริการสุขภาพและพัฒนาประเทศ โดยไม่ต้องพึ่งงบประมาณจากภาครัฐซึ่งแตกต่างจากโรงพยาบาลของรัฐบาลที่ต้องใช้งบประมาณจากรัฐบาล การตัดสินใจดำเนินงานทำได้ซ้ากว่าโรงพยาบาลเอกชน โครงสร้างการบริหารโรงพยาบาลเป็นการบริหารภายใต้คณะกรรมการบริหารหรือคณะกรรมการอำนวยการ โดยมีประธานคณะกรรมการบริษัทเป็นประธานกรรมการ มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นผู้บริหารระดับสูงในโรงพยาบาล มีผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และฝ่ายบริหารเป็นผู้ได้บังคับบัญชา บางโรงพยาบาลอาจมีผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนฝ่ายบริหารด้วย ในแต่ละฝ่ายดังกล่าวอาจจำแนกเป็นแผนกต่างๆ โดยมีผู้จัดการแผนกหรือหัวหน้าแผนกเป็นผู้บริหารของแผนกและบางแผนกจะจำแนกเป็นกลุ่มงานต่างๆ (นิลวรรณ งามขำ. 2557 : 17)

7. ประเภทของโรงพยาบาลเอกชน

โดยทั่วไปสถานพยาบาลในประเทศไทย สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (ชาญยุทธ บุ่งทอง. 2554 : 9) คือ

7.1 แบ่งตามลักษณะการให้บริการ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

7.1.1 สถานพยาบาลทั่วไป (General Hospital) มีลักษณะเป็น โรงพยาบาลขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก เปิดให้บริการรักษาพยาบาลในด้านต่างๆ โดยไม่เฉพาะเจาะจงโรคใดโรคหนึ่ง แต่จะให้บริการหลายๆ ด้าน เช่น อายุรกรรม กุมารเวช จิตเวช สูติ-นรีเวช หู คอ จมูก จักษุ โรคผิวหนัง โรคภูมิแพ้ ศัลยกรรมทั่วไป สาขาอื่นๆ เช่น กายภาพบำบัด บริการตรวจสุขภาพ เป็นต้น

7.1.2 สถานพยาบาลเฉพาะโรค (Special Hospital) ให้บริการรักษาพยาบาลเฉพาะโรคใดโรคหนึ่ง เช่น โรงพยาบาลฟัน โรงพยาบาลตา นอกจากนี้ยังรวมถึงสถานพยาบาลให้บริการเฉพาะโรคติดต่ออันตราย เช่น วัณโรค โรคจิตประสาท รวมทั้งสถานพยาบาลที่ให้บริการเฉพาะเกี่ยวกับสูติกรรมหรือสำนักผดุงครรภ์

7.2 แบ่งตามลักษณะการบริหารงาน กรรมสิทธิ์ และกองทุนที่ได้รับการอุดหนุน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

7.2.1 สถานพยาบาลเอกชน (Private Hospital or Profit Hospital) เป็นสถานพยาบาลที่สร้างขึ้นโดยกลุ่มบุคคลร่วมลงทุน เพื่อให้บริการรักษาพยาบาล ขณะเดียวกันก็คิดค่าบริการด้วย ซึ่งประกอบไปด้วยสถานพยาบาลทั่วไป และรับรักษาเฉพาะโรคในรูปแบบของโรงพยาบาลและคลินิก ลักษณะการดำเนินงานจะเป็นรูปบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยดำเนินธุรกิจเพื่อการแสวงหากำไร มีการเสียภาษีการค้า

7.2.2 สถานพยาบาลที่ก่อตั้งขึ้นจากมูลนิธิ องค์กรการกุศล หรือหน่วยงานที่ไม่ได้มุ่งแสวงหากำไร (Voluntary Hospital or Nonprofit Hospital) เป็นสถานพยาบาลที่ดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย ให้บริการตรวจรักษาโดยไม่คำนึงถึงผลกำไรเป็นสิ่งตอบแทนมุ่งให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งดำเนินการทั้งในรูปแบบของโรงพยาบาลและคลินิก

จากประเภทโรงพยาบาลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การจำแนกประเภทโรงพยาบาลเอกชนสามารถจำแนกได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น ตามลักษณะการให้บริการ ตามลักษณะการบริหารงาน สำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาโรงพยาบาลเอกชนที่แบ่งตามลักษณะการบริหารงานในกลุ่มโรงพยาบาลเอกชนที่ประกอบกิจการในรูปแบบธุรกิจเป็นสำคัญ ที่ดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรและต้องเสียภาษีการค้า

8. ประเภทของการบริการที่มีในโรงพยาบาลเอกชน

การให้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน เปิดให้บริการที่มีความแตกต่างกันไปตามขนาด วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายของโรงพยาบาลเอกชนนั้นๆ สามารถสรุปประเภทของบริการที่ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน (ชาญยุทธ บุ่งทอง. 2554 : 9) ดังนี้

8.1 ผู้ป่วยนอก ดูแลรักษาตรวจโรคทั่วไปเมื่อผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาแล้วสามารถกลับไปรับประทานยา หรือปฏิบัติตามคำสั่งแพทย์ที่บ้านได้ คือแผนกอายุรกรรม แผนกกุมารเวช แผนก หู ตา คอ จมูก แผนกทันตกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกหัวใจ แผนกสูติ-นรีเวช แผนกจักษุวิทยา แผนกกายภาพบำบัด แผนกฉุกเฉิน แผนกจิตเวช

8.2 ผู้ป่วยใน ดูแลรักษา พยาบาลผู้ป่วยที่ต้องพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล หรือผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลจากแพทย์และพยาบาลอย่างใกล้ชิด เช่น ไอซียู (ICU) ซีซียู (CCU) เป็นต้น

8.3 การบริการหลังการรักษาพยาบาล คือ แผนกการเงินแผนกห้องยา

8.4 การต้อนรับ คือ แผนกเวชระเบียน แผนกต้อนรับ แผนกรับโทรศัพท์แผนกบริการผู้ป่วย เป็นต้น

8.5 สถานที่และบริการอื่นๆ คือ แผนกรักษาความสะอาด และแผนกสถานที่จอดรถ จากประเภทของการบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งได้เปิดให้บริการที่มีความแตกต่างกันไปตามขนาด วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายของโรงพยาบาลเอกชนนั้นๆ มีหลายประเภท เช่น ผู้ป่วยนอก ดูแลรักษาตรวจโรคทั่วไปแล้วรับยาไปรับประทานที่บ้าน ผู้ป่วยใน ดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่ต้องการรักษาตัวที่โรงพยาบาล การบริการหลังรักษาพยาบาล การต้อนรับ หรือการให้ความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่และบริการอื่นๆ เป็นต้น

9. การให้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน

การให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนมีนโยบายหลักที่สำคัญที่สุดในการบริหารโรงพยาบาลคือ ต้องสร้างความพอใจให้กับผู้ป่วยโดยอาศัยการดำเนินงานในรูปธุรกิจ ซึ่งความพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ จะเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ตามลำดับต่อไปนี้ (ชนินทร สุภา. 2560 : 16)

9.1 การบริการโรงพยาบาลเอกชนทุกแห่งจะเน้นด้านการบริการเป็นอันดับแรก เช่น การอำนวยความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็ว ความสะอาด การเอาใจใส่ของแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกคน ทุกระดับ ด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลเอกชนดำเนินงานในรูปของธุรกิจที่ขายบริการ ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งดำเนินงานในรูปแบบเดียวกัน ผู้ป่วยย่อมเลือกที่จะไปใช้บริการที่ใดก็ได้ที่เขาพอใจ ดังนั้นแนวทางประการแรกนี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ป่วยตัดสินใจว่าจะใช้บริการของโรงพยาบาลนี้หรือไม่ ผู้ป่วยจะไม่ทนต่อการปฏิบัติที่ไม่มีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่แม้ว่าที่นั่นจะมีความสามารถในการรักษาพยาบาลเพียงใดก็ตาม นอกเสียจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกิดปัญหานั้นเพียงส่วนน้อยและผู้บริหารคอยปรับปรุงอยู่เสมอ

9.2 ประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของแพทย์และพยาบาลเป็นปัจจัยสำคัญ

ในการดึงดูดผู้รับบริการให้มารับการรักษาที่โรงพยาบาล อีกทั้งมีความรู้สึกไว้วางใจในความซื่อสัตย์ สุจริตของแพทย์และพยาบาลในทุกๆ ทางกิตติศัพท์และชื่อเสียงของแพทย์และโรงพยาบาล ถ้าโรงพยาบาล ถูกกล่าวหาว่าให้การตรวจรักษาที่มากมายเกินความจำเป็น เพื่อเก็บเงินแพงๆ หรือเอาเปรียบผู้รับบริการ ที่กระจายไปปากต่อปากโดยพูดต่อๆ ไปนับว่าเสียหาย ต่อการบริหารโรงพยาบาลเป็นอย่างมาก ดังนั้นความตรงไปตรงมาและความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ จึงเป็นหลักการที่ควรยึดถือโดยเคร่งครัด

9.3 ความสะดวกสบายและบรรยากาศ ตลอดจนถึงที่ตั้งของโรงพยาบาลนับเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้บริหารโรงพยาบาลจะต้องพยายามสร้างขึ้นให้แก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ผู้บริหารโรงพยาบาลจะต้องตระหนักว่า ผู้ป่วยมารับบริการที่โรงพยาบาลเอกชน เพราะต้องการความสะดวกรวดเร็วและเหตุที่โรงพยาบาลของรัฐไม่อาจให้สิ่งเหล่านี้กับเขาได้จึงได้มาโรงพยาบาลเอกชน แต่ถ้าเขาไม่ได้รับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ เขาย่อมไปหาบริการที่โรงพยาบาลเอกชนอื่นได้เสมอ บรรยากาศของความสวยงาม รื่นรมย์ ตลอดจนความสะอาด ของสถานที่โรงพยาบาลมีความสำคัญมากเช่นเดียวกันต่อความสำเร็จในการบริหารโรงพยาบาลการสร้างภาพพจน์ของโรงพยาบาลหลายแห่งจึงออกมาในลักษณะของการบริการแบบโรงแรม

9.4 ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่สูงเกินไปกว่าบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการมองว่าโรงพยาบาลเอกชนคิดค่าบริการแพงสาเหตุสำคัญก็คือ จะเกิดความรู้สึกจากการเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลของรัฐซึ่งแทบจะไม่เสียอะไรเลยเพราะรัฐเป็นผู้จ่ายให้แทนโรงพยาบาลจึงต้องเข้าใจ และถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะให้ความกระจ่างแก่ผู้ป่วย และญาติตลอดเวลาปัญหาเรื่องไม่มีเงินเสียค่าใช้จ่ายจะเกิดขึ้นเสมอ โรงพยาบาลจะต้องพร้อมและจำเป็นต้องอะลุ่มอล่วยหาทางแก้ไขปัญหาเสมอการเรียกเก็บเงินล่วงหน้าควรพยายามหลีกเลี่ยง เพราะไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาที่แท้จริง และเป็นการทำให้ชื่อเสียงของโรงพยาบาลเสียหาย อีกทั้งยากต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อาจก่อให้เกิดข้อขัดแย้งจากการพูดจางานกันได้

9.5 โรงพยาบาลเอกชนตั้งอยู่ในถิ่นชุมชนหนาแน่นซึ่งคนส่วนใหญ่เป็นคนมีรายได้ระดับปานกลางลงมา และมีโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนอื่นตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงโรงพยาบาลเอกชนจะต้องเตรียมบริการแก่คนส่วนใหญ่นี้ การจัดสถานที่และบริการควรถือผู้ป่วยระดับนี้ ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงแนวทางอันเป็นเป้าหมายของการดำเนินงานโรงพยาบาลเหล่านี้ไว้เป็นหลัก และสร้างมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้สนับสนุนต่อเป้าหมายดังกล่าวให้บังเกิดความพอใจแก่ผู้มาติดต่อ ซึ่งย่อมจะนำมาซึ่งความสำเร็จของโรงพยาบาล

9.6 อำนาจการต่อรองกับผู้บริหารธุรกิจโรงพยาบาลมีอำนาจการต่อรองกับผู้รับบริการค่อนข้างสูงมาก เพราะความต้องการใช้บริการรักษาพยาบาลมีมากกว่าสถานพยาบาลที่เปิด

ดำเนินการอยู่จึงสามารถตั้งราคาได้ตามที่ต้องการขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายอย่างไรก็ตาม แนวโน้มของอำนาจต่อรองของธุรกิจโรงพยาบาลจะเริ่มลดลงเนื่องจากการตั้งสถานพยาบาลมากขึ้น โดยเฉพาะเขตกรุงเทพมหานครทำให้มีการแข่งขันสูงขึ้น

โรงพยาบาลเอกชนทุกแห่งเน้นด้านการบริการที่ผู้เข้ารับบริการจะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความสะอาดในการใช้บริการ พร้อมทั้งการรักษาของแพทย์และพยาบาลที่มี ประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล โดยมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่สูงเกินไปกว่าบริการที่ได้รับ ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงทำให้ผู้ป่วยมีอำนาจต่อรองที่จะเข้ารับบริการกับ โรงพยาบาล ที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าสูงสุด

10. ปัจจัยสนับสนุนการเติบโตและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเติบโตของโรงพยาบาลเอกชน

แนวโน้มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ค่อนข้างดี เนื่องจากธุรกิจมีแรงหนุนจากความ ต้องการใช้บริการที่สูงขึ้น สะท้อนจากการใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาล จำนวนประชากร การ สนับสนุนจากนโยบายภาครัฐ การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนชื่อเสียงของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจจะต้อง เผชิญกับปัญหาการแข่งขันทางกลยุทธ์ที่รุนแรง ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และต้นทุนการให้บริการ ที่เพิ่มสูงขึ้น ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ ซึ่งสามารถแบ่งประเด็นที่ สนับสนุนการเจริญเติบโตและส่งผลกระทบต่อการเติบโตต่อธุรกิจ (ชรินทร์ สุภา. 2560 : 18) ได้ดังนี้

10.1 ปัจจัยสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจ

10.1.1 จำนวนประชากร จำนวนผู้ประกันตน สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุ และการส่งเสริมของรัฐบาลให้ประชาชนมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่เพิ่มมากขึ้น

10.1.2 นโยบายภาครัฐให้ไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia)

10.1.3 แนวโน้มการเปิดเสรีการค้าและบริการ การขยายการแพทย์เชิง ท้องเที่ยว และความก้าวหน้าในการติดต่อกับหน่วยงานรัฐบาลต่างประเทศในการส่งคนไข้มารักษา ในประเทศไทย

10.1.4 ชื่อเสียงโรงพยาบาล ความสะดวกสบาย ความทันสมัยของเครื่องมือ ความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนามาตรฐานสากล (JCI Accredited Organizations) เช่น โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลสมิติเวช และโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เป็นต้น

10.1.5 ทิศทางการร่วมมือกันระหว่างโรงพยาบาล และการทำกลยุทธ์ทางการตลาดที่เฉพาะเจาะจงกลุ่มลูกค้ามากขึ้น

10.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ

- 10.2.1 ภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Medical Tourism) ให้ชะลอการใช้จ่าย และการเดินทางข้ามประเทศ
- 10.2.2 การตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐของกลุ่มคนที่รับผลกระทบจากภาวะค่าครองชีพที่สูงขึ้น และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายจากโครงการต่างๆ ของรัฐบาล
- 10.2.3 ปัญหาทางการเมือง ที่จะส่งผลเชิงลบต่อธุรกิจและภาพลักษณ์ ทำให้คนใช้ต่างชาติชะลอการเดินทางหรือหันไปใช้บริการจากประเทศคู่แข่งอย่างสิงคโปร์ อินโดนีเซีย และมาเลเซียแทน
- 10.2.4 การปรับปรุงคุณภาพ มาตรฐานการให้บริการ การขยายเวลาการให้บริการรวมถึงโครงการสุขภาพต่างๆ ของภาครัฐ ส่งผลต่อจำนวนคนไข้ เนื่องจากโรงพยาบาลรัฐมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าโรงพยาบาลเอกชน
- 10.2.5 ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ ที่ค่อนข้างมีจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการของโรงพยาบาลเอกชน โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์เฉพาะด้าน
- 10.2.6 แนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันด้านราคา ชื่อเสียง เทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้นทุนในการบริหารจัดการ และการบริการที่ครอบคลุม ทั้งคู่แข่งในประเทศและต่างประเทศในอนาคต

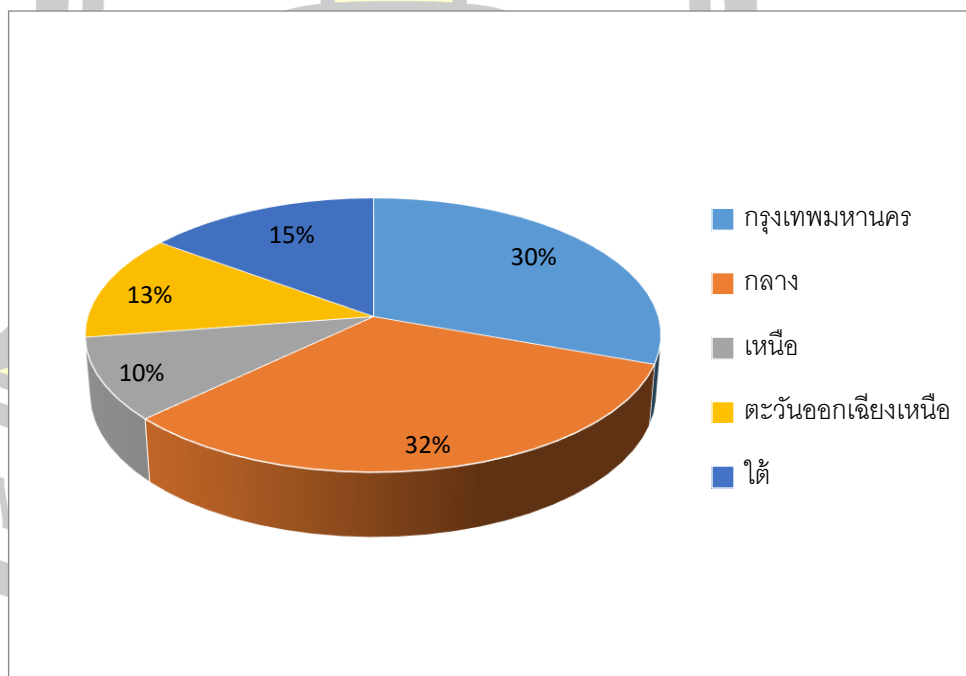
โรงพยาบาลเอกชนเกิดขึ้นมาเนื่องจากโรงพยาบาลรัฐ ไม่สามารถให้บริการรักษาพยาบาลได้อย่างเพียงพอ ปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลถือว่าเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างโดดเด่นและสามารถแข่งขันในระดับภูมิภาคได้ เพราะค่ารักษาพยาบาลที่ไม่แพง เมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการที่ได้รับอีกทั้งยังได้รับผลจากแรงหนุนต่อเนื่องจากกระแสความนิยมการดูแลสุขภาพ จำนวนประชากรที่เพิ่มสูงขึ้น การสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐ แนวโน้มการเปิดเสรีทางการค้า ชื่อเสียงของธุรกิจ ซึ่งสะท้อนได้จากค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

โรงพยาบาลเอกชนจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการด้านการรักษาสุขภาพ เนื่องจากการให้บริการของโรงพยาบาลของภาครัฐไม่เพียงพอ โดยมีเป้าหมายคือ เพื่อแสวงหากำไร ปัจจุบันมีโรงพยาบาลเอกชน ที่ให้บริการค้างคืนจำนวน 345 แห่ง (สำนักสถานพยาบาลและประกอบโรคศิลปะ. 2559 : เว็บไซต์) ซึ่งการเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาจึงเกิดการแข่งขันที่รุนแรงสำหรับเมืองใหญ่ๆ ส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งเกิดการพัฒนาในหลายๆ ด้าน ได้แก่ การบริการรักษาที่เป็นเลิศ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับการรักษา มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี และนำเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่เพิ่มขึ้น และได้รับการยอมรับจากผู้เข้ารับบริการทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอีกทั้ง

โรงพยาบาลเอกชนยังมีนโยบายจากรัฐบาล ที่ส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์ในภูมิภาค การบริการสุขภาพรูปแบบใหม่ เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การเคลื่อนย้ายประชากรและแรงงาน ทั้งในและต่างประเทศจากนโยบายการเปิดเสรีอาเซียน ตลอดจนการเพิ่มจำนวนประชากรสูงอายุ สิ่งเหล่านี้ ส่งผลให้สถานบริการสุขภาพต้องพัฒนาคุณภาพ เนื่องจากผู้บริโภคต้องการได้รับบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูง

11. จำนวนและขนาดของโรงพยาบาลเอกชน

ผลจากการสำรวจโรงพยาบาล พ.ศ. 2555 พบว่า จากจำนวนโรงพยาบาลเอกชนในปี 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 321 แห่ง นั้นเป็น โรงพยาบาลเอกชนประเภททั่วไป 295 แห่ง หรือร้อยละ 91.9 และเฉพาะโรค 26 แห่ง หรือร้อยละ 8.1 เป็นที่น่าสังเกตว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ไม่มีโรงพยาบาลเอกชนประเภทเฉพาะโรค ส่วนกรุงเทพมหานครมีโรงพยาบาลเอกชนเฉพาะโรคมากที่สุด คือ 20 แห่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายภาค พบว่าส่วนใหญ่โรงพยาบาลเอกชนตั้งอยู่ในภาคกลาง มีจำนวน 104 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 32.4 กรุงเทพมหานคร มีจำนวนโรงพยาบาลเอกชนตั้งอยู่ประมาณ 98 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 30.5 ส่วนภาคเหนือ และภาคใต้มีโรงพยาบาลเอกชนตั้งอยู่มีจำนวน 48 40 และ 31 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 14.9 12.5 และ 9.7 ตามลำดับ



ที่มา : (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2555 : เว็บไซต์)

ภาพประกอบ 1 จำนวนโรงพยาบาลเอกชนโดยจำแนกเป็นรายภาค

เมื่อพิจารณาโรงพยาบาลเอกชนตามขนาดของกิจการ ซึ่งวัดด้วยจำนวนเตียงนั้น พบว่า โรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาด 51 – 100 เตียง มีจำนวน 108 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 33.6 ของจำนวนโรงพยาบาลเอกชนทั้งสิ้น หรือประมาณร้อยละ 32.4 ขนาดน้อยกว่า 31 เตียง มีจำนวน 59 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 18.4 และขนาด 31 – 50 เตียง มีเพียงจำนวน 50 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 15.6 เป็นที่น่าสังเกตว่าโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดเตียงมากกว่า 100 เตียง เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ประมาณร้อยละ 52.1 ในขณะที่ โรงพยาบาลเอกชนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีโรงพยาบาลเอกชนขนาดมากกว่า 100 เตียง น้อยที่สุด เพียงร้อยละ 15.0

12. จำนวนเตียงผู้ป่วย

จากการสำรวจพบว่า ในปี 2554 โรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศมีจำนวนเตียงผู้ป่วยทั้งสิ้น 36,070 เตียง มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 52.1) เป็นเตียงพิเศษ รองลงมาเป็นเตียงสามัญ และเตียงอื่นๆ (ได้แก่เตียงผ่าตัด เตียงคลอด เตียงผู้ป่วยสังเกตอาการ และเตียงบริบาลผู้ป่วยหนัก) ประมาณร้อยละ 33.5 และ 14.4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายภาค พบว่า กรุงเทพมหานคร มีสัดส่วนของเตียงผู้ป่วยสามัญสูงที่สุด คือ ประมาณร้อยละ 41.3 ของจำนวนเตียงผู้ป่วยทั้งสิ้นในภาค รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ ร้อยละ 33.2 และ 29.9 ตามลำดับ ในขณะที่ภาคใต้มีเตียงผู้ป่วยพิเศษในสัดส่วนที่สูงกว่าภาคอื่นๆ คือ ประมาณร้อยละ 65.1 และเมื่อพิจารณาจำนวนเตียงผู้ป่วยเฉลี่ยต่อกิจการ พบว่า ทั่วประเทศมีจำนวนเตียงเฉลี่ยต่อกิจการประมาณ 113 เตียงเป็นเตียงผู้ป่วยสามัญ เตียงผู้ป่วยพิเศษและเตียงผู้ป่วยอื่นๆเฉลี่ยต่อกิจการประมาณ 38 59 และ16 เตียง ตามลำดับ โดยที่กรุงเทพมหานครมีจำนวนเตียงผู้ป่วยสามัญ เตียงพิเศษและเตียงอื่นๆ เฉลี่ยต่อกิจการสูงที่สุด ส่วนภาคใต้มีจำนวนเตียงเฉลี่ยต่อกิจการเกือบทุกประเภท ต่ำที่สุด ดังตารางประกอบ ต่อไปนี้

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 1 จำนวนเตียงผู้ป่วยและจำนวนเตียงผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อกิจการ แบ่งเป็นรายภาค

ภาค	ประเภทของเตียง								จำนวนเตียงเฉลี่ยต่อกิจการ			
	รวม		สามัญ		พิเศษ		อื่นๆ		รวม	เตียงสามัญ	เตียงพิเศษ	เตียงอื่นๆ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ทั่วประเทศ	36,070	100	12,097	33.5	18,783	52.1	5,190	14.4	113	38	59	16
กรุงเทพฯ	15,646	100	6,462	41.3	6,942	44.4	2,242	14.3	160	66	71	23
กลาง	10,506	100	2,771	26.4	6,158	58.6	1,577	15.0	101	27	59	15
เหนือ	4,498	100	1,344	29.9	2,567	57.1	587	13.0	94	28	53	12
อีสาน	3,020	100	1,002	33.2	1,552	51.4	466	15.4	76	25	39	12
ใต้	2,402	100	519	21.6	1,564	65.1	319	13.3	77	17	50	10

ที่มา : (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2555 : เว็บไซต์)

13. จำนวนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนในปี 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 46.3 ล้านราย เป็นผู้ป่วยนอกประมาณ 44.1 ล้านราย หรือร้อยละ 95.3 ที่เหลือเป็นผู้ป่วยในประมาณ 2.2 ล้านรายหรือร้อยละ 4.7 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งสิ้น กรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนโรงพยาบาลมากเป็นอันดับ 2 แต่กลับมีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุด คือประมาณ 21.9 ล้านราย หรือ ร้อยละ 47.3 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งประเทศรองลงมาคือ ภาคกลางมีผู้ป่วยประมาณ 15.0 ล้านราย หรือร้อยละ 32.3 ภาคเหนือและภาคใต้มีจำนวนผู้ป่วยประมาณ 4.2 และ 2.8 ล้านรายหรือร้อยละ 9.2 และ 6.1 ตามลำดับ ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนผู้ป่วยน้อยที่สุด คือ ประมาณ 2.3 ล้านราย หรือ ร้อยละ 5.1 ของจำนวนผู้ป่วยทั้งสิ้น หากพิจารณาจำนวนผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อ กิจการพบว่า โรงพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ มีจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ยต่อกิจการประมาณ 144,346 ราย เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในเฉลี่ยต่อกิจการประมาณ 137,565 และ 6,781 ราย ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายภาคพบว่า โรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ยต่อกิจการสูงที่สุด คือ 223,771 ราย รองลงมาคือ ภาคกลางมีผู้ป่วยเฉลี่ยต่อกิจการ 143,877 ราย ส่วนโรงพยาบาลเอกชนใน

ภาคใต้ และภาคเหนือ มีผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อกิจการประมาณ 91,929 และ 88,442 ตามลำดับ ขณะที่โรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ยต่อกิจการน้อยที่สุดเพียง 58,685 ราย เท่านั้น ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อกิจการ โดยจำแนกตามประเภทผู้ป่วยเป็นรายภาค

ภาค	รวม		ผู้ป่วยใน		ผู้ป่วยนอก		จำนวนผู้ป่วยโดยเฉลี่ยต่อกิจการ(ราย)		
	จำนวน (พันล้าน)	ร้อยละ	จำนวน (พันล้าน)	ร้อยละ	จำนวน (พันล้าน)	ร้อยละ	รวม	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก
ทั่วประเทศ	46,335	100	2,177	5	44,158	95	144,346	6,781	137,565
กรุงเทพฯ	21,930	100	777	4	21,152	97	223,771	7,933	215,838
กลาง	14,963	100	691	5	14,272	95	143,877	6,645	137,232
เหนือ	4,245	100	312	7	3,933	93	88,442	6,469	81,945
อีสาน	2,347	100	167	7	2,180	93	58,685	4,181	54,504
ใต้	2,850	100	229	8	2,621	92	91,929	7,396	84,533

หมายเหตุ : การนับจำนวนผู้ป่วย นับตามจำนวนครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการในโรงพยาบาลเท่านั้น
ที่มา : (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2555 : เว็บไซต์)

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

1. ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กร ไว้ดังนี้

ขจรพรรณ ธรรมพิทักษ์ (2557 : 33) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรที่รักและผูกพันในองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน

เพื่อองค์กรตลอดไปและเป็นส่วนหนึ่งในการนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่ต้องลาออกหรือเปลี่ยนงานเมื่อมีโอกาส

พัชชาวดี แก้วหาญ (2556 : 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากร ซึ่งเคารพต่อกฎองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงาน และอุทิศตนเพื่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กรจากผู้ไม่หวังดี ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรทุกเมื่อ มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติ ที่ดีต่อองค์กรทั้งต่อหน้าและลับหลัง

กัณณ์ วีระกรพานิช (2554 : 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึง ความเต็มใจ อุทิศตนที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร อย่างซื่อสัตย์ โดยปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้

ศิริพร ชื่นแฉ่ง (2553 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจและเอาใจใส่ ภูมิใจ สนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กรจากการต่อต้านของบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจ พร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรมีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป

จาตุรงค์ วัฒนศิริ (2552 : 38) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานซึ่งเคารพต่อองค์กรมีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจและเอาใจใส่ ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กรจากการต่อต้านของคนอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจองค์กรพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือองค์กร มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป

รัชณี ตรีสุทธิวงษา (2552 : 23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน พอใจในผลงาน วัฒนธรรมตลอดจนรู้สึกรัก และมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ

Robbins (1996 : 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การเชื่อฟัง การแสดงความรักความภักดีด้วยความเคารพ การเชื่อสัตย์การทำตามหน้าที่ และการให้การสนับสนุน โดยเชื่อกันว่า พนักงานที่มีความจงรักภักดีจะเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการผลิต และอุทิศตนเพื่อเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจและยินดีที่จะกระทำตามความต้องการขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ยอมรับการตัดสินใจในการบริหารจัดการแม้ว่าจะจะเป็นเพียงคำพูดก็ตาม และจะละทิ้งหรือหยุดงานเมื่อเหตุการณ์คับขันเกิดขึ้น สิ่งที่จะให้ความจงรักภักดีได้นั้น เป็นได้เกือบหมดทุกสิ่ง ไม่ว่าจะเป็นคนอื่น กลุ่มบุคคล สถาบัน ความคิด หรืออะไรก็ตามที่สามารถก่อให้เกิดผลได้ ความจงรักภักดีของพนักงานมองได้ว่าเป็นทัศนคติที่กลุ่มพนักงานเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมีต่อองค์กร ซึ่งระดับความจงรักภักดีของพนักงานมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับความผูกพัน และความเต็มใจในการอุทิศความต้องการของตน หรือความต้องการของกลุ่มเพื่อความต้องการขององค์กร อย่างไรก็ตามระดับความจงรักภักดีของแต่ละบุคคลแปรเปลี่ยนได้ตาม สถานการณ์ และค่านิยมที่ยึดถืออยู่ต่อสิ่งนั้น

Steers (1991 : 79) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะ ที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องด้วยกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุ และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กรสนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดีขึ้น

Gordon (1980 : 479) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ และเต็มใจที่จะทุ่มเทความหมายเพื่อทำงานในองค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความจงรักภักดีในระดับองค์กรโดยการวัดการรับรู้จากผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงได้นิยามความหมายความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการส่งเสริม การกระตุ้นความรู้สึก ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ความเต็มใจปฏิบัติงานพร้อมอุทิศตนเพื่อองค์กร มุ่งมั่นตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความผูกพันและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรที่พร้อมจะพัฒนาในทุกๆ ด้านของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรทั้ง การพัฒนาองค์กร

ความรู้ วิสัยทัศน์ การยอมรับและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรเป็นผลให้องค์กรพัฒนาไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จตามที่ได้ตั้งไว้

2. ความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความสำคัญต่อองค์กร ต่อสมาชิกจะเกิดขึ้นเมื่อคุณภาพระหว่างข้อเรียกร้องในการทำงานและการลาออกจากการทำงาน คุณภาพนี้สามารถช่วยให้เกิดความเป็นประชาธิปไตยหรือความยุติธรรมภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ เมื่อสมาชิกในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง ก็ย่อมทำให้คงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป โดยไม่ลาออกจากการงานเพื่อไปอยู่กับองค์กรอื่น (ขจรพรหมธรรมพิทักษ์. 2557 : 33)

2.1 พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การลาออกจากการงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์กรและข้อเรียกร้องต่างๆ ของสมาชิกจะทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันควรได้

2.2 เจื่อนใจของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรควรจะยึดถือคือ การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรด้อยลง และควรดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้ มิฉะนั้นบุคคลเหล่านี้จะยังอยู่กับองค์กรต่อไปโดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

2.3 การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบไปด้วยการที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกันและต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง

ความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร กล่าวคือ นอกจากองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติของความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดกับสมาชิกขององค์กร ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. 2550 : 23-24)

2.4 ความจงรักภักดีต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความจงรักภักดีเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2.5 ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่

2.6 ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคล

ในองค์กรกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.7 มีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

2.8 ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของสมาชิกในการทำงานในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผล ทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานเต็มศักยภาพตรงกับที่มาสโลว์กล่าวไว้ (พรนิภา ชาตวิเศษ. 2557 : 19 อ้างถึง Robbins. 1996 : 190-191) เป็นความภูมิใจขั้นสูงสุด (Self – Actualization) แต่ความจงรักภักดีต่อองค์กรเกิดจากปัญหาของความสับสนในชีวิตและงาน ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นสาเหตุให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กร ดังนี้

2.9 ความรู้สึกมุ่งมั่นในวัตถุประสงค์องค์กรที่มีความจงรักภักดีจะสร้างวัฒนธรรมตามความหมายของวัตถุประสงค์ ในขณะที่ถ้าไรอาจเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็ไม่ได้เป็นค่านิยมสำคัญประเด็นแรกขององค์กร

2.10 ความมุ่งมั่นพัฒนาปัจเจกบุคคล องค์กรที่มีความจงรักภักดีจะคำนึงถึงคุณค่าและค่านิยมของบุคลากรและจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้และเติบโต และสร้างความมั่นคงให้แก่บุคลากร

2.11 ความเชื่อใจและความเปิดเผย องค์กรที่มีความจงรักภักดี จะมีลักษณะความเชื่อใจได้อย่างสูง มีความซื่อสัตย์และเปิดเผย ผู้บริหารไม่กลัวที่จะรับผิดชอบและยินดีเผชิญหน้าและนำหน้าพร้อมบุคลากร ลูกค้ำและผู้นำวัตถุดิบมาให้

2.12 การมอบอำนาจแก่บุคลากร องค์กรที่มีความจงรักภักดีนั้นจะมีความเชื่อใจ มีการส่งเสริม การเรียนรู้และเติบโตแก่บุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถรับมอบอำนาจในการตัดสินใจในงานได้ดี ผู้บริหารเองรู้สึกสบายใจที่จะกระจายอำนาจแก่ปัจเจกบุคคลและทีมงาน

2.13 ความอดทนต่อการแสดงออกของบุคลากร ผู้บริหารให้บุคลากรแสดงออกอย่างเป็นตัวของตัวเอง เช่น การแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างปราศจากความรู้สึกผิด หรือกลัวการถูกกล่าวหา

3. ลักษณะของความจงรักภักดีต่อองค์กร

เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) ความรู้สึก (Affective Aspect) และการรับรู้ (Cognitive Aspect) สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ (หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. 2550 : 21)

3.1 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือความไม่อยากร้ายจากองค์กร เมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่นก็ต้องการย้ายตาม

3.2 ด้านความรู้สึก คือความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร

3.3 ด้านการรับรู้ คือความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร แม้ผู้อื่นจะมีปฏิริยาต่อการตัดสินใจขององค์กร ความรู้สึกว่างองค์กรและหัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง

ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีต่อองค์กรจากผู้ใต้บังคับบัญชา จะมีความสะดวกในการสั่งการและง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนี้ (รัชนี ตรีสุทธิวงษา. 2552 : 24)

3.4 พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์กรและข้อเรียกร้องต่างๆ ของสมาชิกจะทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันสมควรได้ พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกจากงาน

3.5 เงื่อนไขของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรควรจะมีคือ คือ การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรด้อยลง และควรดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้ มิฉะนั้นสมาชิกจะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

3.6 การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ต้องประกอบไปด้วยการที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง

4. องค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร

4.1 องค์ประกอบที่พัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนี้ (Adler, P. A. and Adler. 1988 : 401 - 407)

4.1.1 การมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domination) คือ การที่สมาชิกองค์กรทำงานภายใต้การบริหารของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง และควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ ผู้นำยอมรับสถานะของผู้ใต้บังคับบัญชาละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหล่อหลอมตนเองให้ดำเนินบทบาทสมาชิกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.2 การแสดงเอกลักษณ์ (Identification) คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าเป็นตนเองมีการแสดงเอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่มจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศที่มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อ

กลุ่ม แสดงตนเป็นแบบอย่างและหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจ ทำให้สนใจและอุทิศตนเพื่อองค์กร

4.1.3 ความผูกพัน (Commitment) คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดี จากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญของการลงทุนจากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติตามกฎขององค์กรที่ว่า หากมีการโอนย้ายจากองค์กรจะถูกตัดสิทธิต่างๆ และหากกลับเข้ามาอีกครั้งจะถูกรับเริ่มต้นพิจารณาสิทธิใหม่

4.1.4 การบูรณาการ (Integration) คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีความรู้สึกในระดับสูงเกี่ยวกับการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร มีความสามัคคีภายในหมู่คณะ มีการดำเนินงานร่วมกันดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก ทีมจะรวมตัวกันต่อต้าน

4.1.5 กำหนดเป้าหมาย (Gold Alignment) คือ การที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีการยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความภาคภูมิใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรโดยรวม

4.2 บุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ ดังนี้ (Fullagar. C. and Barling. J. 1989 : 213 - 227)

4.2.1 มีทัศนคติเชิงบวกต่อคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

4.2.2 มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร

4.2.3 บรรารณาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

4.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม โดยทัศนคติความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แต่ด้านพฤติกรรมนั้นเป็นการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมความจงรักภักดีมี 2 องค์ประกอบ คือ (Withey, M. J. and Cooper. 1992 : 231 - 240)

4.3.1 มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา (Active Elements) เป็นการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กร สมาชิกใช้ชื่อเรียกร่องในการทำงานให้เป็นเงื่อนไขเพื่อปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้นกว่าเดิม และมีความเชื่อมั่นว่าสามารถปรับปรุงแก้ไของค์กรให้ดีขึ้นได้ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจต่อองค์กรสูง

4.3.2 การอยู่เฉย (Passive Elements) เป็นการอยู่ในองค์กรอย่างเงียบสงบ เมื่อองค์กรเผชิญภาวะวิกฤต สมาชิกจะอยู่ในองค์กรด้วยความอดทน และปล่อยให้เป็นที่ของผู้บริหารในการตัดสินใจต่างๆ

4.4 ความจงรักภักดี มีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร เป็นความเต็มใจของบุคคล (Individual Willingness) และเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ความเต็มใจของบุคคลอาจจะเรียกชื่อแตกต่างกัน เช่น ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit de corps) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น ได้ให้ข้อสังเกตว่า ถึงแม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญ แต่ก็ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อยเท่านั้นว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในองค์กร (Barnard. 1961 : 84)

4.5 ผลผลิตของพนักงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมากกับความจงรักภักดี อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการ และง่ายที่จะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยจะแสดงพฤติกรรมออกมา ดังนี้ (Blau and Scotts. 1962 : 165)

4.5.1 พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty Behavior) ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์กรและข้อเรียกร้องต่างๆ ของสมาชิกจะทำให้องค์กรรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิกก่อนเวลาอันสมควรได้ พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรจะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อองค์กรสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกงาน เมื่อสมาชิกจะออกจากงาน หากองค์กรจะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรถูกบิดเบือนไปได้

4.5.2 เงื่อนไขของผู้จงรักภักดีต่อองค์กรควรจะมี 2 ประการ คือ

4.5.2.1 การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์กรด้อยลง

4.5.2.2 ควรดูแลเอาใจใส่สมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้

มีฉะนั้นเขาก็จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยที่ผลผลิตขององค์กรยังคงเป็นเช่นเดิม

4.5.3 การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วยหลัก 2 ประการ คือ

4.5.3.1 การที่สมาชิกในองค์กรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์กรมีผลผลิตลดลง

4.5.3.2 สมาชิกที่อยู่ในองค์กรรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร

4.6 ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคลากรกับองค์กร บุคลากรยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น (พรนิภา ชาตวิเศษ. 2557 : 20) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย

4.6.1 พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้น จึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรม เมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้ เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ ได้แก่ ความไม่อยากย้ายงานไปจากองค์กร

4.6.2 ความรู้สึก คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมิน ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร

4.6.3 การรับรู้ คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร เครื่องมือชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

4.6.3.1 พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)

4.6.3.1(1) ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า

4.6.3.1(2) ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้า

ย้ายไปที่อื่น

4.6.3.2 ความรู้สึก (Affective Aspect)

4.6.3.2(1) ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า

4.6.3.2(2) ความพึงพอใจหัวหน้า

4.6.3.3 การรับรู้ (Cognitive Aspect)

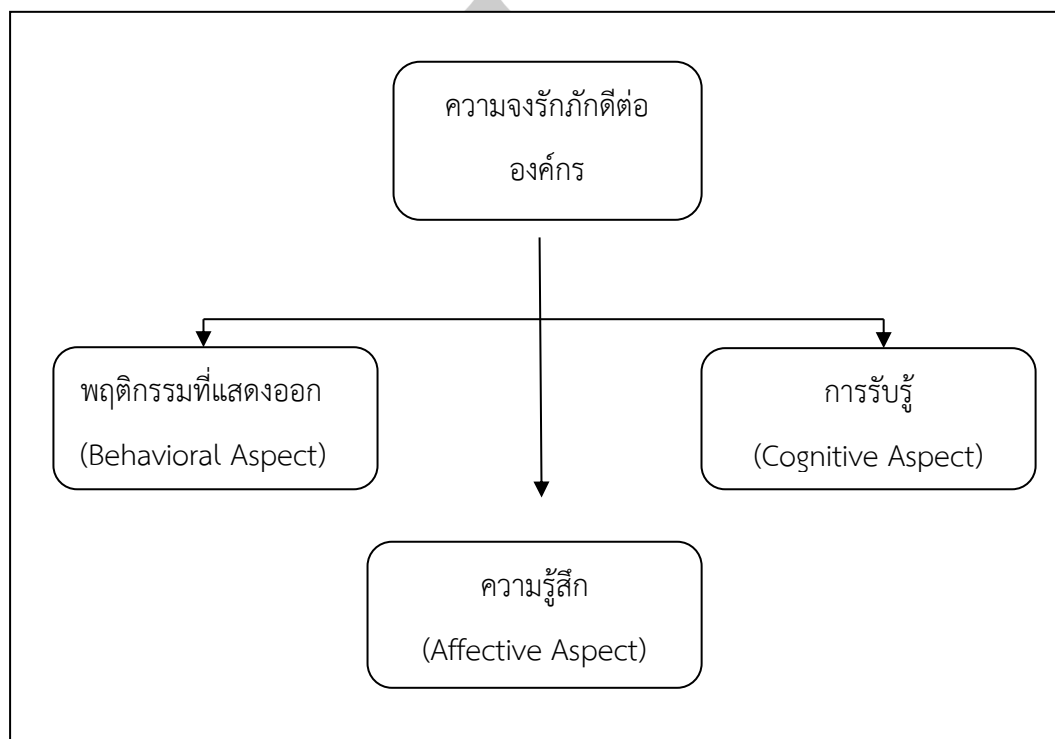
4.6.3.3(1) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า

4.6.3.3(2) ความเชื่อมั่นในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า

4.6.3.3(3) ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อ

ตนเองบกพร่อง

4.6.3.3(4) ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า



ที่มา : (พรนิภา ชาตวิเศษ. 2557 : 21)

ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบความจงรักภักดีต่อองค์กร

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือที่เรียกว่า Organizational Loyalty (เซาวลิต วงศ์ตั้ง. 2557 : 13) แบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยใหญ่ๆ ดังนี้

5.1 ลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายๆ อย่างมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality) และพบว่าปัจจัยหลายๆ อย่างมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อาทิเช่น แรงจูงใจในการทำงาน การตระหนักหรือเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความต้องการของคน เป็นต้น

5.2 คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ขอบเขตหน้าที่ของงาน ความเข้าใจในหน้าที่ ความท้าทายของงาน ความรับผิดชอบหรือบทบาทในการทำงาน จำนวนของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพอใจในระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอื่น ๆ

5.3 คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ปัจจัยหลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับองค์กร หรือโครงสร้างขององค์กรที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การบริหารงานขององค์กร ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของในกิจการ (Worker Ownership)

5.4 ประสบการณ์จากการทำงาน ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับในระหว่างทำงานกับองค์กร ก็มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติที่ดีของเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรก่อให้เกิดผลดีในเรื่องของความทุ่มเทในการทำงานความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร ใช้ความรู้ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จของงานและองค์กร เมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความจงรักภักดีต่อองค์กร (รัชณี ตรีสุทธิวงษา. 2552 : 6) มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

1) ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (Organization Rules) หมายถึง การยอมรับในกฎ กติกาและปฏิบัติตัวตามกฎที่องค์กรบัญญัติขึ้นมาเนื่องจากสังคมในปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมข่าวสารและคนในสังคมมีความรู้ ความเข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นพนักงานจึงมีความจำเป็นต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ดังนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการมีจิตใจที่ดีและการมีความกล้าหาญ กล่าวคือพฤติกรรมทางจิตใจของพนักงานทุกคน ที่ตั้งใจจะปฏิบัติตามหลักปรัชญาของคู่มือกฎระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการยึดตามหลักการในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุมีผล โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีจิตใจที่ดีและพื้นฐานการดำเนินธุรกิจนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการทำงาน

2) ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (Organization Willingness) หมายถึง การให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุกด้านตามที่องค์กรได้ร้องขอมาไม่หนึ่งดูตายหรือเอาเปรียบผู้อื่น และปรารถนาเข้าไปช่วยด้วยการสละเวลา ลงแรงเข้าไปช่วยด้วยจิตที่เป็นสุขที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือองค์กรและสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือการช่วยเหลือองค์กรไม่ใช่การทำประโยชน์เพื่อผู้อื่นหรือเพื่อส่วนรวมอย่างเดียว แต่ยังเป็นการพัฒนาจิตวิญญาณปลูกจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ตระหนักว่าองค์กร

ไม่ได้เป็นของผู้หนึ่งผู้ใดจึงเป็นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของร่วมกัน มีสิทธิและหน้าที่ที่จะดูแล และบำรุงรักษาาร่วมกัน

3) ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (Organization Faith) หมายถึง ความรัก ซื่อสัตย์และเลื่อมใสกับองค์กรที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย มีความเชื่อมั่น ชื่นชม ภูมิใจในงาน ว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร เป็นสมาชิกที่ดีของงานและสนับสนุนหรือเข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนาองค์กร การมีความรัก ความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร จะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข งานจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ถ้าขาดความศรัทธาในองค์กรที่ทำอยู่จะเกิดความไม่มั่นใจในการทำงานนั้น ๆ คิดจะเปลี่ยนหรือโยกย้ายงานในที่สุด

4) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (Organizational Commitment) หมายถึง ความเต็มใจของบุคลากรที่จะทำงานให้กับองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพึงปรารถนาจะอยู่กับองค์กรภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความสุข มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป ถึงแม้จะมีความขัดแย้งกับสมาชิกขององค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงาน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร และด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป การนำทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ามาใช้ได้อย่างถูกลักษณะ เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคลนั้น ๆ เพิ่มระดับการตัดสินใจให้กับพนักงานในขอบเขตที่สามารถตัดสินใจเองได้เพื่อให้อุบัติการณ์ให้เล็งเห็นถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนและตระหนักรู้ถึงบทบาทความสำคัญของตนที่มีต่อองค์กรซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร กล่าวคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากร ซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กรมีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กร จากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กรทุกเมื่อมีความ

ปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรก่อนต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กรทั้งต่อหน้าและลับหลัง

แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

1. ความหมายของผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาเอกสารการวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้นิยาม “ผลการดำเนินงาน” ไว้ดังนี้

ธนวิน สาทสิน (2559 : 33) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์หรือค่าความสำเร็จจากการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถขององค์กร ในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพียงใด เมื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้ง

พัฒนภูมิ แสนศักดิ์ (2559 : 29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาได้เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช่ด้านการเงิน เพื่อให้องค์กรรับรู้ถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จิรประภา นิมารมย์ (2559 : 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยมีการนำทรัพยากรที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นผลผลิตที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของธุรกิจ เป็นการผสมผสานระหว่างการวัดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในอดีตและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอนาคต

สุจรรยา จันทวารา (2557 : 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของธุรกิจทั้งใน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนและพัฒนาและด้านการเงินเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร

เอื้ออารีย์ พุทธิษา (2556 : 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมา โดยมีการกำหนดขั้นตอนและการปฏิบัติงาน มีการวัดหรือประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

মনชวัล นารถศิลป์ (2556 : 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานขององค์กรตามแผนที่วางไว้ และเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการ

ประเมินผลความสำเร็จของธุรกิจในการบริหารงาน และดำเนินงานจากการพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ ในด้านต่าง ๆ

นิรมิต เทียมทัน (2555 : 51) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง เครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยให้องค์กรในการแปลจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยปรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ให้มีความชัดเจน ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนด ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ

พสุ เดชะรินทร์ (2544 : 3 - 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ระบบหรือกระบวนการในการบริหารชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI)

Monica และคณะ (2012 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งมีการวิเคราะห์ผลและรวบรวม ข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การวางแผนทรัพยากรองค์กรหรือการแก้ปัญหาทางธุรกิจ

Navarro (2010 : 50) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง หลักเกณฑ์พื้นฐานสำหรับการใช้ในกระบวนการตัดสินใจในการทำธุรกิจ อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ของ ธุรกิจเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการส่งผลิตภัณฑ์ไปยังตลาด

Hsu (2008 : 205) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ตัวชี้วัด ที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความได้เปรียบจากผลิตภัณฑ์ ทรัพยากร ความ เป็นสากลขององค์กร ฐานะทางการเงิน การเรียนรู้ทางสังคม การเรียนรู้ทางเทคโนโลยี การเรียนรู้ทาง การตลาด การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงทางการตลาด

Miller (2006 : 70 - 74) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง การตัดสินใจหรือกระบวนการตัดสินใจในการหากิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพทางการ แข่งขันประกอบด้วย การเอาใจใส่ในการเจรจาด้วยความเต็มใจ การควบคุมสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการด้านนวัตกรรม

Kaplan (2000 : 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผล ของการวัดหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมมิติในการจัดการทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ ด้าน การเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา

จากความหมายของผลการดำเนินงานขององค์กรข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผลการ ดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์หรือผลผลิตที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหรือกระบวนการภายในองค์กร เป็นไป ตามที่องค์กรได้คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้ ปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการภายในเมื่อมีการ

วัดผลการดำเนินงานซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

2. ความสำคัญของผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานเป็นการวัดผลความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร (Performance Measurement) เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรที่มุ่งแสวงหาผลกำไรและองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไรต่างให้ความสำคัญต่อระบบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงหลังจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจที่ผ่านมาทำให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงข้อบกพร่องของระบบการวัดผลการดำเนินงานแบบดั้งเดิม ซึ่งนอกจากจะไม่สะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงแล้ว ยังมีส่วนสำคัญทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจไปผิดทาง ซึ่งส่งผลให้องค์กรได้รับความเสียหายเป็นอันมากดังนั้นในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จึงได้กลับมาให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในระบบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น โดยระยะหลังนี้แนวคิดทางด้านการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรมีออกมามากมายหลายวิธี เช่น การใช้ตัวเปรียบเทียบ (Benchmarking) เพื่อให้ทราบว่าในปัจจุบันธุรกิจแข่งขันอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งที่เหนือกว่าและพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ ได้แก่ การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) แบบของ Kaplan และ Norton หรือ BSC แบบของ Meisel (นภดล รมโพธิ์. 2553 : 7 - 8) นอกจากนี้ การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรยังเป็นอีกหนึ่งวิธีการที่สำคัญที่จะช่วยให้ทราบว่าผลการดำเนินงานขององค์กรว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ รวมทั้งยังช่วยกำหนดทิศทางในการดำเนินงานต่อไปในอนาคตขององค์กรด้วย (พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 20) การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ 4 ประการ ซึ่งทำให้การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพมีความสำคัญดังนี้

2.1 การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ เป็นภาพสะท้อนจากบนลงล่าง (Top Down) ของพันธกิจ และกลยุทธ์ของบริษัท ซึ่งตรงกันข้ามกับตัวชี้วัดอื่นที่ติดตามการดำเนินงานซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบล่างขึ้นบน (Bottom-Up) ซึ่งได้จากกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่ในแต่ละหน่วยงานหรือขบวนการเฉพาะกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นซึ่งมักไม่ค่อยสอดคล้องกับความสัมพันธ์กับกลยุทธ์โดยรวมขององค์กร

2.2 การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพเป็นการมองไปข้างหน้าโดยเป็นการเน้นถึงความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งนอกเหนือจากตัววัดทางการเงินเดิมซึ่งทำให้ทราบผลการดำเนินงานตามแต่ละช่วงเวลา ยังสามารถที่จะบ่งชี้ให้เห็นว่าสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาต่อไปได้อย่างไร

2.3 การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพผนวกรวมตัววัดต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเข้าด้วยกันทำให้มองเห็นถึงจุดต่าง ๆ ที่ต้องให้น้ำหนักความสำคัญว่าควรให้ความสำคัญไปในทางใดทางหนึ่งในระหว่างตัววัดผลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอดีตและช่วยทำให้มั่นใจได้ว่าความสำเร็จในอนาคตตัววัดตัวหนึ่งๆ นั้นจะไม่เกิดขึ้นบนความล้มเหลวของตัววัดอีกตัวหนึ่ง

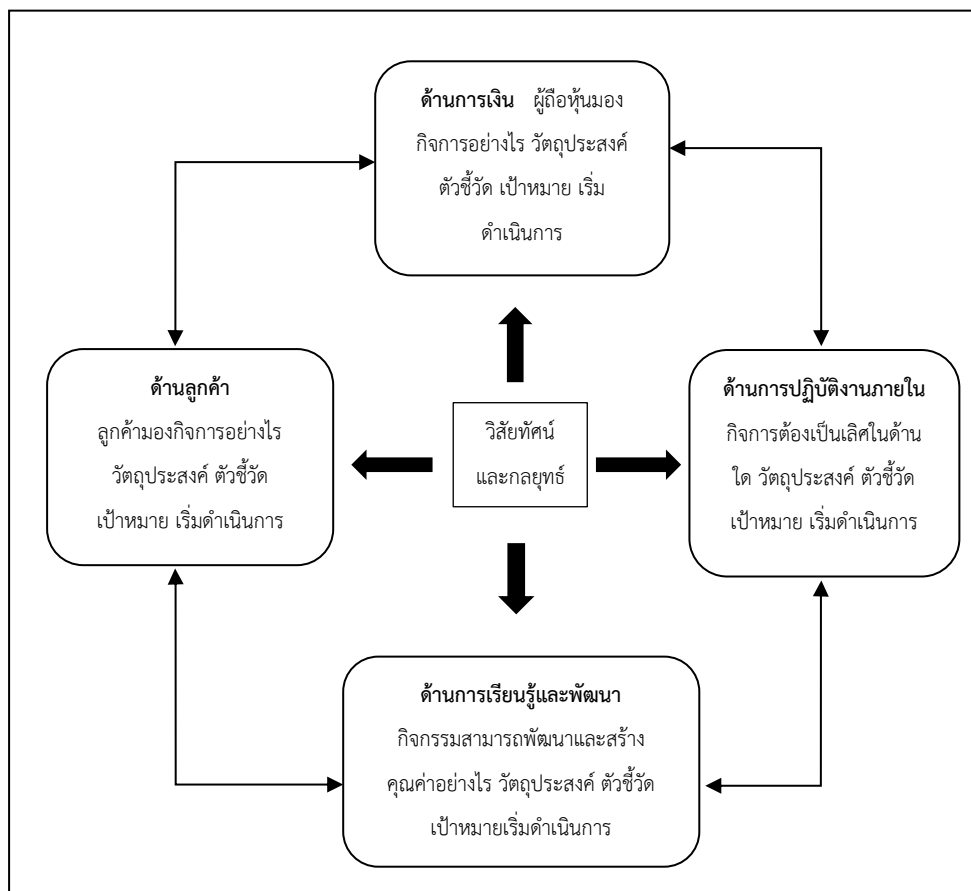
2.4 การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ ช่วยให้มีจุดมุ่งเน้นซึ่งการให้กิจการกำหนดตัววัดต่าง ๆ ไว้จำนวนมากเกินไปกว่าที่จะนำไปใช้จริงการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพจะช่วยให้สามารถบรรลุได้กับตัววัดเพียงบางตัวที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จจริง ๆ เท่านั้น

3. องค์ประกอบของผลการดำเนินงาน

ปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเนื่องจากเป็นขั้นตอนในการประเมินผลลัพธ์ ค่าความสำเร็จจากกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ถูกรนำมาประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุมในหลายมิติไม่เฉพาะมุมมองทางด้านการเงินเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมไปถึงด้านอื่น ๆ ที่สำคัญทำให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์จุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงและแนวทางการพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ของ พสุ เดชะรินทร์ (2544 : 6 - 8) มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 มุมมอง ดังนี้ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

การวัดผลการดำเนินงานตามหลักดุลยภาพประกอบไปด้วย 2 มิติ ทั้งวัตถุประสงค์ด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงินที่มีความสมดุลและสัมพันธ์กัน โดยครอบคลุมมุมมองทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

พหุ ประสิทธิภาพ



ที่มา : พสุ เดชะรินทร์ (2544 : 6 - 8)

ภาพประกอบ 3 การวัดผลการดำเนินงานตามหลักการดุลยภาพ

3.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถขององค์กร ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น ความสามารถในการทำกำไร การเจริญเติบโตและมูลค่าสุทธิของผู้ถือหุ้น การลดลงของต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ มุมมองด้านการเงินถือเป็นปัจจัยเดิมที่นำมาใช้ในการประเมินองค์กร วัดประสงค์ส่วนใหญ่ทางด้านการเงินนั้น มักจะเป็นเรื่องของการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุน หรือการเพิ่มความสามารถทางผลิตผล (Productivity) ธุรกิจที่มีทุนในการดำเนินงานจำนวนมาก มีความสามารถในการจัดสรรงบประมาณการเงินที่มีอยู่และนำไปใช้พัฒนาในมุมมองด้านลูกค้าได้มากกว่า เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านส่วนแบ่งทางการตลาด การรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น (ธนวิน สาดสิน. 2559 : 37) นอกจากนี้เรื่องของผลตอบแทนแล้ว ยังรวมไปถึงเรื่องของมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ด้วยที่ใช้เป็นตัวชี้วัดหลักในมุมมองด้านการเงิน โดยคำนึงถึงวัดประสงค์หลัก 2 ด้าน ได้แก่

3.1.1 การเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) โดยต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ที่จะเพิ่มรายได้และวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น

3.1.1.1 การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ การบริการใหม่ ตัวชี้วัดที่ใช้ได้แก่ รายได้จากกิจการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือต่อกำไรสุทธิจากบริการใหม่

3.1.1.2 การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ ตัวชี้วัดที่ใช้ได้แก่ รายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด

3.1.1.3 การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ตัวชี้วัดที่ใช้ได้แก่ ร้อยละของการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อลูกค้า

3.1.1.4 การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคา ตัวชี้วัดที่ใช้ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างราคา

3.1.2 ด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reproduction) หรือการเพิ่มขึ้นของผลิตผล (Productivity Improvement) ซึ่งประกอบไปด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์มากขึ้น (Asset Utilization) โดยองค์กรต้องมีการกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางที่จะทำให้ต้นทุนลดลงและกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลดลงของต้นทุนหรือการเพิ่มของผลิตผลรวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญ

3.1.2.1 การลดลงของต้นทุนในการดำเนินการ ตัวชี้วัดที่ใช้ได้แก่ ต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลง หรืออัตราส่วนของต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมด

3.1.2.2 การเพิ่มขึ้นของผลิตผลในการดำเนินงาน เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลิตผลจะส่งผลให้ต้นทุนลดลง ตัวชี้วัดที่ใช้ได้แก่ รายได้ต่อพนักงาน ผลิตผลต่อพนักงาน เป็นต้น

3.1.2.3 การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ ถ้าองค์กรมีสินทรัพย์จำนวนมากและไม่มีการใช้งานอย่างเต็มที่ที่จะก่อให้เกิดต้นทุนจม ดังนั้นต้องมีวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ โดยส่วนมากตัวชี้วัดที่ใช้ได้แก่ ผลตอบแทนขององค์กรต่อสินทรัพย์ทั้งหมด

3.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถขององค์กร ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจสูงสุดเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและแสวงหาฐานลูกค้ารายใหม่โดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ บริการที่รวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า การเพิ่มศักยภาพให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขัน สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญโดยอาศัยปัจจัยด้านการลงทุนด้วยเช่นกัน โดยพิจารณาถึงคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) ว่าอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าหันมาให้ความสนใจกับสินค้าหรือบริการขององค์กร เช่น ในเรื่องของคุณภาพ ราคา บริการ การตรงต่อเวลาในการส่งมอบ

เป็นต้น (ธนวิน สาตสิน. 2559 : 38) ดังนั้นดัชนีชี้วัดหลักที่นำมาพิจารณาในการประเมินด้าน ลูกค้ำ คือ

3.2.1 ส่วนแบ่งการตลาด เป็นตัวชี้วัดถึงสัดส่วนของธุรกิจในตลาด ซึ่งเป็นหน่วยธุรกิจที่สามารถหาการขาย เช่น จำนวนลูกค้ำ ปริมาณสินค้าที่ขายได้ เป็นต้น

3.2.2 การแสวงหาลูกค้ำใหม่ เป็นตัววัดความสามารถในการดึงดูดลูกค้ำใหม่ หรือธุรกิจใหม่ ๆ

3.2.3 การธำรงรักษาลูกค้ำเก่าเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถขององค์กร ในการธำรงรักษาความสัมพันธ์ที่ผ่านมากับลูกค้ำไว้ได้มากน้อยเพียงใด

3.2.4 ความพึงพอใจของลูกค้ำเป็นสิ่งสะท้อนและรับประกันถึงความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อองค์กร

3.2.5 ประโยชน์หรือกำไรที่ลูกค้ำจะได้รับ เป็นตัวชี้วัดถึงกำไรหรือผลประโยชน์ที่ลูกค้ำแต่ละรายหรือแต่ละส่วนจะได้รับ หลังจากที่ต้องกรได้มีการลงทุนใช้จ่ายใด ๆ ให้กับลูกค้ำ

นอกจากนี้องค์กรธุรกิจยังสามารถนำเอาคำติชมของลูกค้ำมาวิเคราะห์ ประเมินผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสินค้าหรือการบริการให้มีความทันสมัยและแตกต่างไปจากคู่แข่ง (ประวิตร สายแก้ว. 2552 : 114 - 115) โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน ศึกษาความต้องการของลูกค้ำ การปรับปรุงโครงสร้างและทีมงานในการดำเนินงาน สร้างความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้พนักงานมีความชำนาญเฉพาะด้าน เมื่อพนักงานได้รับการเอาใจใส่จนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ จะทำให้ธุรกิจหรือกิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานได้เช่นกัน

3.3 ด้านการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์หรือค่าความสำเร็จจากความสามารถขององค์กร ในการวางแผนปฏิบัติงานดำเนินการควบคุม ประเมินผล และปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้พนักงานและองค์กรดำเนินงานได้ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนดไว้ มุมมองทางการปฏิบัติงานภายในหรือการดำเนินงานภายในเป็นห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) พิจารณาว่ามีกระบวนการอะไรบ้างภายในองค์กรที่ก่อให้เกิดคุณค่า (Value) เช่น หากมองว่าสินค้าหรือบริการของเรามีคุณภาพดี เราก็ต้องพยายามค้นหาได้ว่ากระบวนการอะไรภายในองค์กรที่ส่งผลให้สินค้า หรือบริการของเรามีคุณภาพ สิ่งสำคัญควรสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากรทางด้านการวิจัยและพัฒนา สินค้าและปรับปรุงกระบวนการผลิตด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมการผลิตขั้นสูงร่วมด้วย (ชญาพันธ์ เกิดพิทักษ์. 2555 : 7) สำหรับมุมมองทางการปฏิบัติงานภายในองค์กร จะประกอบด้วยกระบวนการทางธุรกิจ ที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

3.3.1 นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดค้น ประดิษฐ์ สิ่งใหม่ๆ หรือเป็นการดัดแปลง ปรับปรุง พัฒนาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

3.3.2 การดำเนินการ (Operation) หมายถึง การปฏิบัติตามแผนงานอย่างเป็น ขั้นตอนภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.3.3 การบริการหลังการขาย (Postsale Service) หมายถึง การติดตามเอาใจใส่ ลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไปแล้ว โดยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและเต็มใจ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ และการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นำมาซึ่งการซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำ และความจงรักภักดีต่อไป

3.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถในการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ด้วยการ ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีปฏิบัติงานเพื่อจำกัดปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน โดยส่งเสริมให้เกิด วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทั้งด้านความคิดสร้างสรรค์และการปฏิบัติงานใน รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ธนวิน สาดสิน. 2559 : 39)

กลยุทธ์การเรียนรู้เป็นกลไกที่สำคัญในการผลักดันให้กลยุทธ์อีกสามด้านขับเคลื่อน อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การที่พนักงานจะเรียนรู้และมีความกระตือรือร้นไขว่คว้าหา ความรู้พัฒนาตนเอง เพื่อสามารถทำหน้าที่ ที่รับผิดชอบได้ดีขึ้นและขยายขอบเขตหน้าที่ได้กว้างขึ้น (Cross Functions) องค์กรจะต้องมีระบบจูงใจที่ดีและสร้างบรรยากาศให้ทำงาน นี้เป็นแนวคิด ทางยุทธศาสตร์การเรียนรู้และการเติบโตประโยชน์ที่ได้จากแนวคิดดังกล่าวเท่ากับเป็นการสร้าง บรรยากาศในการทำงาน การพัฒนาความสามารถและทักษะที่จำเป็น และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ทางยุทธศาสตร์ขององค์กรคำถามตามมาก็คือจะทำได้อย่างไร เป็นคำถามที่ไม่มีคำตอบตายตัว แต่ ในทางปฏิบัติมีการดำเนินการในหลายมาตรการที่นิยมปฏิบัติกัน เช่น การสำรวจทัศนคติความคิดเห็น ของพนักงาน(Employee Satisfaction Survey) การจัดสัดส่วนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูง เพื่อดูแลเป็นพิเศษการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ ต่อการบริหารจัดการแบบมียุทธศาสตร์ โดยกลยุทธ์ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา องค์กรจะต้องปรับ ให้สอดคล้องกับกิจการขององค์กรด้วย (จิรประภา นิมารมย์. 2559 : 28) ซึ่งมีแนวคิดแบบ ยุทธศาสตร์ 3 กลยุทธ์ ได้แก่

3.4.1 การสร้างบรรยากาศในการทำงาน มีแนวปฏิบัติดังนี้

3.4.1.1 ให้พนักงานมีความรู้เท่าทันความเป็นไปของสภาพแวดล้อม

ทั้งภายในและภายนอก

- 3.4.1.2 ให้โอกาสพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่
- 3.4.1.3 ข้อมูลพนักงานถูกจัดการอย่างเป็นระบบระเบียบ
- 3.4.1.4 มีวิธีที่ดีในการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้ความสามารถ
- 3.4.1.5 พัฒนาพนักงานให้มีทักษะที่พร้อมต่อการปฏิบัติงาน
- 3.4.1.6 วางระบบการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่ามุ่งพฤติกรรม
- 3.4.1.7 มีระบบพี่เลี้ยงหรือผู้ฝึกสอนสำหรับตำแหน่งงานหลัก
- 3.4.1.8 มีระบบการให้รางวัลตอบแทนที่อิงผลสัมฤทธิ์ (Results Oriented)
- 3.4.1.9 มีอิสระในการปฏิบัติงาน เช่น มีอำนาจในการตัดสินใจ มีอิสระในการให้คำแนะนำโดยไม่ต้องขออนุมัติก่อน เป็นต้น
- 3.4.2 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 3.4.2.1 ให้ความรับผิดชอบต่อหน้าที่
 - 3.4.2.2 ให้พนักงานมีภาวะผู้นำโดยเฉพาะหัวหน้างานและผู้บริหาร
 - 3.4.2.3 ให้มีความคิดแบบบูรณาการ
- 3.4.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี
 - 3.4.3.1 ปรับปรุงกระบวนการทำงาน
 - 3.4.3.2 มีระบบป้องกันมิให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล่มเหลว
 - 3.4.3.3 มีระบบตรวจสอบความบกพร่องของระบบ
 - 3.4.3.4 ความทันสมัยของเทคโนโลยี
 - 3.4.3.5 มีระบบป้องกันความเสียหาย ข้อมูลเสียหาย

4. เครื่องมือวัดผลการดำเนินงาน

การวัดผลการดำเนินงานองค์กรถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการองค์กรในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าด้วยการแข่งขันที่เริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ผู้บริหารที่มีความพร้อมในเรื่องของข้อมูล ก็จะเป็นผู้ที่มีความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลาเหล่านี้จะมีส่วนช่วยทำให้การตัดสินใจเป็นไปได้อย่างฉับไวและถูกต้อง การวัดผลการดำเนินงานองค์กรจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงผลการดำเนินงานในช่วงเวลาที่ผ่านไป และยังเป็นเครื่องมือในการทำนายอนาคตขององค์กรได้เป็นอย่างดีด้วย ซึ่งปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นที่นิยมมีดังต่อไปนี้ (นภดล ร่มโพธิ์. 2554 : 80)

4.1 ดัชนีชี้วัด (KPI : Key Performance Indicator) คือ เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) หรือ KPI มักใช้รายงานข้อมูลที่จัดเก็บในระบบสารสนเทศเพื่อกำหนดค่าวัดความสำเร็จ ดังนั้นการจัดทำ KPI นอกจากถูกใช้เป็นเครื่องมือบริหารทรัพยากรที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจแล้วยัง ถูกใช้สื่อสารกลยุทธ์ระดับองค์กรเพื่อให้ทุกคนได้รับทราบถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ ดังนั้นก่อนเริ่มจัดทำ KPI จึงต้องศึกษาความสำคัญของตัวชี้วัด โดยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ที่สนับสนุนในองค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันได้ครอบคลุมถึงประเด็นต่าง ๆ เช่น การพัฒนาทักษะแรงงาน การลดปัจจัยความเสี่ยง การให้บริการและความสามารถหลักขององค์กรที่ยากต่อการลอกเลียนแบบ สำหรับการกำหนดค่าวัดเพื่อรายงานผลสามารถจำแนกได้เป็น

4.1.1 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ เป็นค่าวัดสำหรับติดตามจำแนกขอบเขตปัญหาและระดับความสำเร็จหรือประสิทธิผลจากการดำเนินงาน

4.1.2 รายงานตามสายงานเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายงานประจำวันเพื่อใช้ติดตามความสำเร็จที่ดำเนินในแต่ละฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

4.1.3 รายงานพิเศษ เป็นรายงานติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎทางธุรกิจ ส่วนระบบรายงานผลประจำวันได้แสดงดัชนีชี้วัดสำคัญและข้อมูลแสดงแนวโน้มการปฏิบัติงานด้วยกราฟ เรียกว่า Visual Presentation เพื่อ ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเป้าหมายกับผลลัพธ์ ทำให้หัวหน้าสายงานและผู้จัดการฝ่าย ประหยัดเวลาสำหรับการวิเคราะห์และสามารถใช้สารสนเทศรับแผนงานได้อย่างรวดเร็ว

4.2 การประเมินแบบ 360 องศา (Degree Feedback) เป็นการประเมินบริษัทและองค์กรใด ๆ ที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีเครื่องมือวัดการทำงานของบุคลากรที่มีพื้นฐานมาจากพฤติกรรมการทำงานจริง ๆ การประเมินโดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเพียงคนเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการสะท้อนถึงการทำงานรอบด้านได้ การประเมินแบบ 360 องศา เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยประเมินการทำงานได้อย่างรอบด้าน และได้การประเมินจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ด้วยการประเมินแบบ 360 นี้เป็นการประเมินโดยคนรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาหรือ เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นการประเมินที่ให้ความสำคัญกับการประเมินทั้งจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่าง ซึ่งใช้เป็นที่พักผ่อน และสามารถใช้วัดองค์ประกอบการทำงานที่เกี่ยวกับผู้นำและมนุษย์สัมพันธ์ ได้ดีด้วย ประโยชน์อื่น ๆ ของการทำแบบประเมิน 360 องศา ได้แก่ ได้ทราบทัศนคติที่หลากหลายในการประเมินบุคคลมากยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์วิจารณ์เชิงสร้างสรรค์ ชี้ให้เห็น

จุดบกพร่อง และการระบุจุดเด่นของตน สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานที่ร่วมกิจกรรมในการ ประเมินสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ทำให้มีการสื่อสารที่ดี มีความเชื่อมั่น ระหว่างกัน การแจ้งผล คือ คุณค่าที่แท้จริงของการประเมินแบบ 360 องศา มีบริการวิเคราะห์ผลและ จัดทำรายงานเพื่อให้การจัดการงานทางด้านนี้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้นได้ โดยเราสามารถที่จะจัดทำ เป็นแบบรายงานตัวต่อตัว

4.3 การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม TQM (Total Quality Management)
แนวคิด TQM ถูกคิดค้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดย W. Edwards Deming เพื่อปรับปรุง คุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่ชาวอเมริกายังไม่ได้มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง สำหรับการนำ แนวคิดการบริหารงานโดยใช้ TQM มาใช้ในการบริหารงานอย่างจริงจังนั้น ได้เริ่มตั้งแต่ปลายปี 1940 โดยความพยายามของบุคคลที่มีบทบาทในการบริหารคุณภาพ เช่น Juran , Feigenbaum และ Deming ในปี 1951 Feigenbaum ได้แต่งหนังสือเรื่อง Total Quality Control และในปีเดียวกัน Joseph M. Juran เขียนหนังสือ เรื่อง Juran's Quality Control Handbook TQM ได้รับความนิยมและมีผลในทางปฏิบัติมากในประเทศญี่ปุ่นซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับชาติ ที่เน้น การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดี ทั้งนี้เนื่องจากญี่ปุ่นเป็นประเทศที่แพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 (WWII) และ ต้องการฟื้นฟูประเทศโดยการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพส่งออกเพื่อนำเงินตราเข้าประเทศ ในขณะนั้น ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นผู้นำทางด้านการผลิตอุตสาหกรรม และสินค้าของสหรัฐเป็นที่ต้องการของ ลูกค้าทั่วโลก ดังนั้นสหรัฐจึงไม่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในด้านการผลิต โดยไม่รู้ตัวว่าคุณภาพของสินค้าจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวง ในทศวรรษต่อมา ในปี 1951 ประเทศญี่ปุ่นโดยสมาคมนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientists and Engineers : JUSE) ได้จัดทำรางวัล Deming Prize เพื่อมอบให้กับบริษัทที่มีผลงาน ด้านคุณภาพที่ดีเด่นในแต่ละปีรางวัลดังกล่าวมีผลต่อการส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพสินค้าในญี่ปุ่น เป็นอย่างมาก ในปี 1987 รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้มอบรางวัลคุณภาพแห่งปีที่เรียกว่า Malcolm Baldrige Award แก่องค์กรที่มีผลงานด้านการประกันคุณภาพยอดเยี่ยม

สรุปได้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์หรือผลผลิตที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหรือ กระบวนการภายในองค์กร เป็นไปตามที่องค์กรได้คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้ ปรับปรุงประสิทธิภาพ และกระบวนการภายในเมื่อมีการวัดผลการดำเนินงานซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

วันศิริ สุขวิพัฒน์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่กับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยนครพนม พบว่าความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยนครพนมจึงควรส่งเสริมให้พนักงานมหาวิทยาลัยนครพนมมีความจงรักภักดีในการทำงาน และเสริมสร้างทักษะการทำงานสร้างความผูกพันและสร้างคุณค่าให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การมีความกระตือรือร้น อดทน ตั้งใจมุ่งมั่นต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในอนาคตต่อไป

พชณี ธรรมรียา (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในวิชาชีพกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีและการเงินสังกัดสำนักงานประกันสังคมในประเทศไทย พบว่า ความจงรักภักดีในวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น นักบัญชีและการเงินควรให้ความสำคัญกับความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การรู้คุณค่าและศรัทธาในงานที่ปฏิบัติ ตระหนักถึงความมั่นคงในงาน ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพ ด้านความจงรักภักดีในวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน และสำนักงานประกันสังคมสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประเมินความรู้ ความสามารถของนักบัญชีและการเงินที่สามารถนำไปพัฒนาให้เหมาะสมกับคุณสมบัติอันดีและพึงประสงค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานประกันสังคมต่อไป

จรรยา มีสิม (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในวิชาชีพกับความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย พบว่า ความจงรักภักดีในวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตต้องตระหนักและเล็งเห็นถึงความจงรักภักดีในวิชาชีพ ทั้งด้านการปฏิบัติงานตามมาตรฐานตามวิชาชีพ ด้านการให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของวิชาชีพ ด้านการยึดถือคุณธรรมให้กับวิชาชีพ และด้านการมีความรักและศรัทธาต่อวิชาชีพเพื่อเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจที่ดีปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม เที่ยงธรรมมีความเป็นอิสระ ตามมาตรฐานวิชาชีพ ปฏิบัติงานตามมารยาทแห่งวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้งบการเงิน และเพื่อเป็นระดับสากลมากขึ้นตลอดจนเป็นการเตรียม

ความพร้อมของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจต่อไป

ดรุณี วงษ์ศิลป์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของความจงรักภักดีต่อวิชาชีพ การสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความจงรักภักดีต่อวิชาชีพการสอบบัญชีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี หากผู้สอบบัญชีมีความจงรักภักดีต่อวิชาชีพของตนแล้วนั้นก็ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ ผลงานที่ได้ก็จะมีคุณภาพผู้สอบบัญชีในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความจงรักภักดีต่อวิชาชีพการสอบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความตระหนักในคุณค่าวิชาชีพ การสอบบัญชีด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพ และด้านความผูกพันต่อวิชาชีพ

นางเยาว์ ป่านพูล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จิตลักษณะและบุคลิกภาพต่างกัน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความจงรักภักดีต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีความรู้สึกจงรักภักดีและต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การไม่ต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีจิตลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ เจตคติต่องาน ลักษณะมุ่งอนาคตการควบคุมตนเอง และสุขภาพจิตต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้มีเจตคติต่องานดี มีลักษณะมุ่งอนาคต การควบคุมตนเองสูงและมีสุขภาพจิตดีมีความจงรักภักดีต่อองค์การสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเจตคติต่องานไม่ดี มีลักษณะมุ่งอนาคตการควบคุมตนเองต่ำและมีสุขภาพจิตไม่ดี พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์การต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ มิมโนสำนึกในหน้าที่การงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ไหวทางอารมณ์

พิชิต ชัดีเรือง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท สุพรีม พีริซิชั่น แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงาน และด้านความรู้สึกของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และความจงรักภักดีของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงาน และด้านความรู้สึกรักของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Elizabeth M. Ineson (2013 : Abstract) ได้ศึกษา ความจงรักภักดีของพนักงานในโรงแรมของประเทศฮังการี โดยเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานในโรงแรมฮังการีและความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจส่วนบุคคลจะได้รับการเข้าร่วมและการรับรู้การมีส่วนร่วมทางสังคม การพัฒนาอาชีพ เงินเดือนและผลประโยชน์ และความจงรักภักดีของพนักงานจะมาจากความมุ่งมั่นที่มีให้งานและองค์กร โดยมีเงื่อนไขการทำงานที่มีผลประโยชน์ส่วนบุคคลนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและการมีส่วนร่วมทางสังคมในที่ทำงานมีผลกระทบในความจงรักภักดีของพนักงานกว่าผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

Shi, X.L., Wang (2011 : Abstract) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานจูเนียร์ของผู้ประกอบการผลิต-การศึกษาเชิงประจักษ์ตามสถานประกอบการในกรุงปักกิ่ง พบว่า ความรู้สึกส่วนตัวของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สำคัญที่สุดต่อความจงรักภักดีของพวกเขา และพนักงานมีความสนใจเกี่ยวกับการพัฒนาในอนาคตขององค์กรและการพัฒนาอาชีพของพนักงานเองมากขึ้น เมื่อเทียบกับค่าตอบแทนพนักงานให้ความสำคัญกับผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินมากกว่า เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน การสื่อสารกับผู้นำ และโอกาสในการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีและประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจกับการชดเชยที่ไม่ใช่ทางการเงิน การปฏิบัติงานของพนักงานมีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพวกเขามากขึ้น อัตราการเข้าร่วมที่สูงขึ้นหรือการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นมักจะมีผลเกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีที่สูงขึ้น จากการศึกษาวิเคราะห์ผู้ประกอบการผลิตควรใช้มาตรการในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ สภาพแวดล้อมขององค์กรและด้านอื่น ๆ ที่จะเพิ่มความจงรักภักดีของพนักงาน

Kipkebut (2010 : Abstract) ได้ศึกษา ความผูกพันในองค์กรและความพึงพอใจในงานของสถาบันการศึกษาระดับสูง กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเคนยา พบว่า 1) ตัวชี้วัดความผูกพันในองค์กรหลายมิติของเมเยอร์และแอลเลน สามารถใช้งานได้กับบริบทของกรณีนี้ 2) ตัวแปรอิสระ (เช่น ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ ความผูกพันในวิชาชีพ และการอบรมทรัพยากรบุคคล) เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีสำหรับความผูกพันในองค์กร ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะหมุนเวียนงานจากนักวิชาการเป็นรับบริการ 3) พนักงานจากมหาวิทยาลัยเอกชน มีความผูกพันกับมหาวิทยาลัยของพวกเขาเพิ่มขึ้น และมีความพึงพอใจกับงานของพวกเขา

มากกว่าพนักงานจากมหาวิทยาลัยของรัฐ 4) อายุ การศึกษา ความผูกพันในวิชาชีพ บทบาทหน้าที่ที่มากเกิน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความมั่นคงของงาน โอกาสในการส่งเสริมการขาย ความยุติธรรมในการจำหน่ายและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญที่สุดของความผูกพันในองค์กร ความพึงพอใจในงานและการหมุนเวียนความตั้งใจของพนักงานในมหาวิทยาลัยเคนยา

Chen (2009 : 45 - 55) ได้ศึกษา ผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐานต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน

Rockwood (2007 : 1 - 11) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญทางธุรกิจสำหรับความสำเร็จขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงของบริษัท จะสนับสนุนซึ่งการรักษาไว้ของบุคลากรที่มีทักษะความสามารถ เพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ปรับปรุงในผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้ถือหุ้น ความผูกพันในองค์กรมีผลมาจากหลายปัจจัย ทั้งจากวัฒนธรรมในองค์กร ลักษณะการติดต่อสื่อสารและการบริหารภายในองค์กรที่จะสร้างความเคารพและเชื่อมั่นต่อกัน ลักษณะของผู้นำและการแข่งขันในบริษัท นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงอุปสรรคของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้แก่ รูปแบบของกฎระเบียบ วัฒนธรรมและพฤติกรรมในองค์กร ซึ่งสามารถ จะสร้างความเสียหายต่อความสำเร็จทางการเงินขององค์กรได้ แต่การบริหารทรัพยากรบุคคลก็สามารถจัดการกับอุปสรรคเหล่านี้ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบายในการทำงานและการนำระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มาใช้ในทางปฏิบัติ

Richaed (2007 : 16 - 17) ได้ศึกษา วิธีปฏิบัติเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ สัมภาษณ์หัวหน้างานฝ่ายบุคคลของบริษัทชั้นนำกว่า 10 บริษัท ถึงคำจำกัดความของคำว่า Engagement หรือความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสรุปได้ว่า การที่พนักงานทุกระดับจะมองเห็นเป้าหมายขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันด้วยตราหือหรือสัญลักษณ์ (brand) ขององค์กร ทั้งในแง่ของเหตุผลและอารมณ์ ซึ่งในท้ายที่สุดจะนำพาให้พนักงานเหล่านั้น เต็มใจที่จะใช้ความพยายามต่อการทำงานอย่างสุขุมรอบคอบมากกว่าที่คาดหมายไว้ และนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน นอกจากนี้งานวิจัยได้สรุปถึงตัวขับเคลื่อนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ปัจจัย ได้แก่

ด้านองค์การ (organization) (หมายถึง วัฒนธรรม ค่านิยม และวิสัยทัศน์ขององค์การ ตราสัญลักษณ์ขององค์การหรือยี่ห้อสินค้า) ด้านการจัดการและด้านผู้นำ (หมายถึง ความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน การติดต่อสื่อสาร ข้อผูกมัดของหัวหน้าสายงาน) และด้านชีวิตการทำงาน (หมายถึง การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน การพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ ความคาดหวังจากการทำงานถูกระบุอย่างชัดเจน การตัดสินใจในงานและสภาพแวดล้อมของการทำงาน)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 345 คน (สำนักสถานพยาบาลและประกอบโรคศิลปะ. 2559 : เว็บไซต์) ซึ่งมีรายละเอียด ดัง ตาราง 3

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

ตาราง 3 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามโรงพยาบาลเอกชน
ในประเทศไทย จำแนกตาม ภาค

ภาค	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)
ภาคกลาง	202	58
ภาคเหนือ	25	18
ภาคใต้	34	14
ภาคตะวันออก	26	9
ภาคตะวันตก	18	7
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	40	17
รวม	345	123

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย รูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลและระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย มีลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 19 ข้อ โดยครอบคลุมความจงรักภักดีทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร จำนวน 5 ข้อ และด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย มีลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 19 ข้อ โดยครอบคลุมผลการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน จำนวน 5 ข้อ ด้านลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ด้านการปฏิบัติงานภายใน จำนวน 5 ข้อ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 5 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมุติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย
 - 4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.การุณย์ ประทุม อาจารย์ประจำคณะการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรลภัส สุวรรณรัตน์ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิรัชกิจคณะกรรมการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องอีกครั้ง
6. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
 - 6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้บริหารฝ่ายบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 30 คนแรก
 - 6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.466 - 0.845 (ตาราง 48 ภาคผนวก ข) และผลการดำเนินงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.688 – 0.840

(ตาราง 48 ภาคผนวก ข) สอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยรวมและเป็นรายด้านโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.656 – 0.899 (ตาราง 48 ภาคผนวก ข) และผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.880 – 0.913 (ตาราง 48 ภาคผนวก ข) สอดคล้องกับ Lovett (2002) ได้นำเสนอว่า การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเกินกว่า 0.50 เป็นค่าที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย
2. ขออนุญาตจากคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมกับแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มประชากร โดยเริ่มส่งแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2561 ถึง วันที่ 5 มีนาคม 2561 จำนวน 345 ฉบับ โดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์ไปพร้อมกัน และขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน ภายหลังจากได้รับแบบสอบถาม
4. เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 60 วัน มีแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.68 ของแบบสอบถามที่ส่งไป เมื่อตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่เนื้อความไม่สมบูรณ์ 7 ฉบับ และมีความสมบูรณ์ 123 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.65 ของจำนวนกลุ่มประชากร ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึง ถือว่ายอมรับได้รวมระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล 60 วัน
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยโดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 - 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงานในโรงพยาบาลเอกชน โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99 - 100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99 - 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

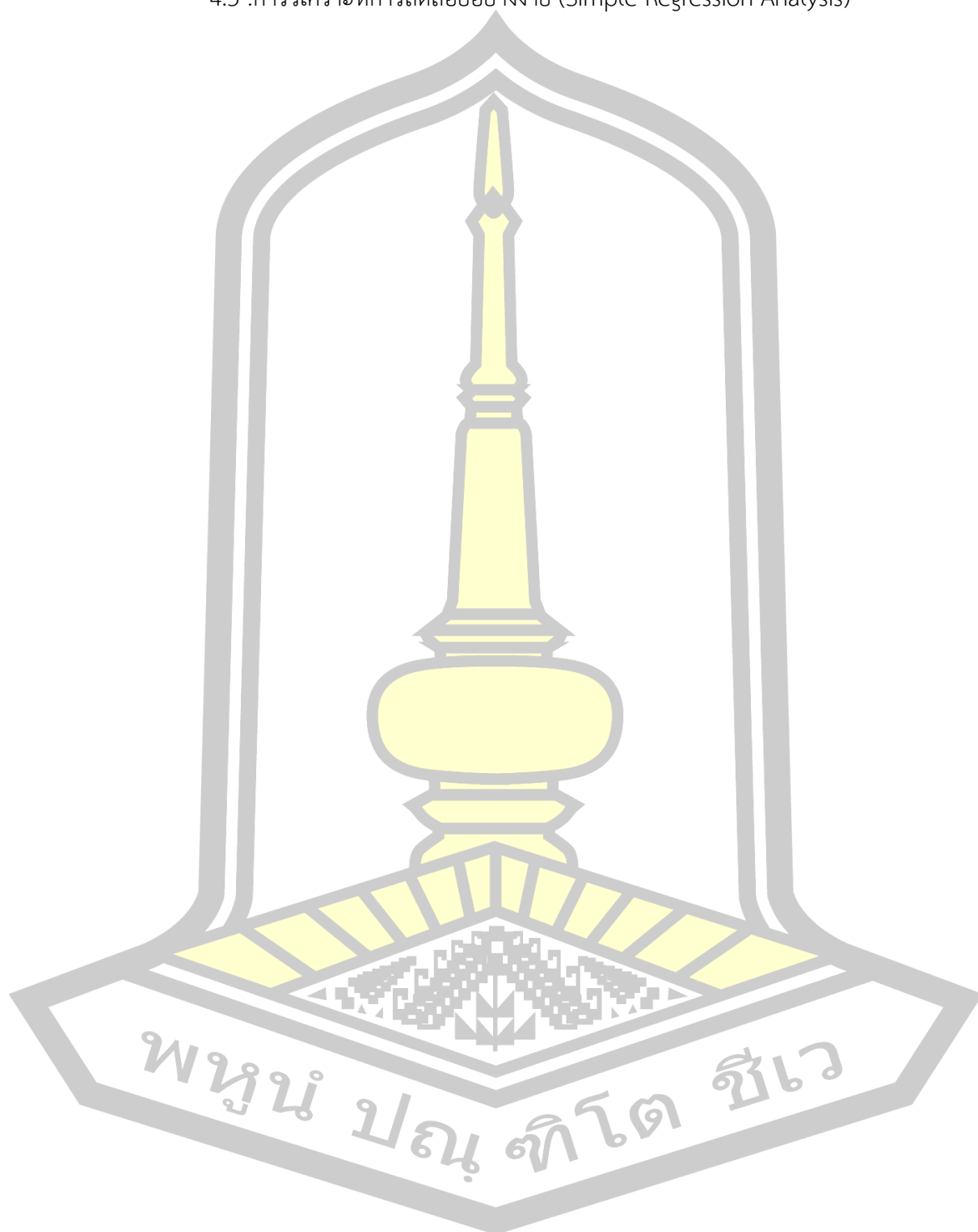
ตอนที่ 5 - 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรกับ ผลการดำเนินงานในโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำแนกตามรูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของ โรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลและ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการโดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่มด้วย Independent – Samples t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความจงรักภักดีต่อองค์กร กับผลการดำเนินงานในโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Crobach)
 - 2.2 การหาค่าจำแนกเป็นรายชื่อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation
3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 4.1 t-test
 - 4.2 F-test (ANOVA และ MANOVA)
 - 4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
 - 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.5 .การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

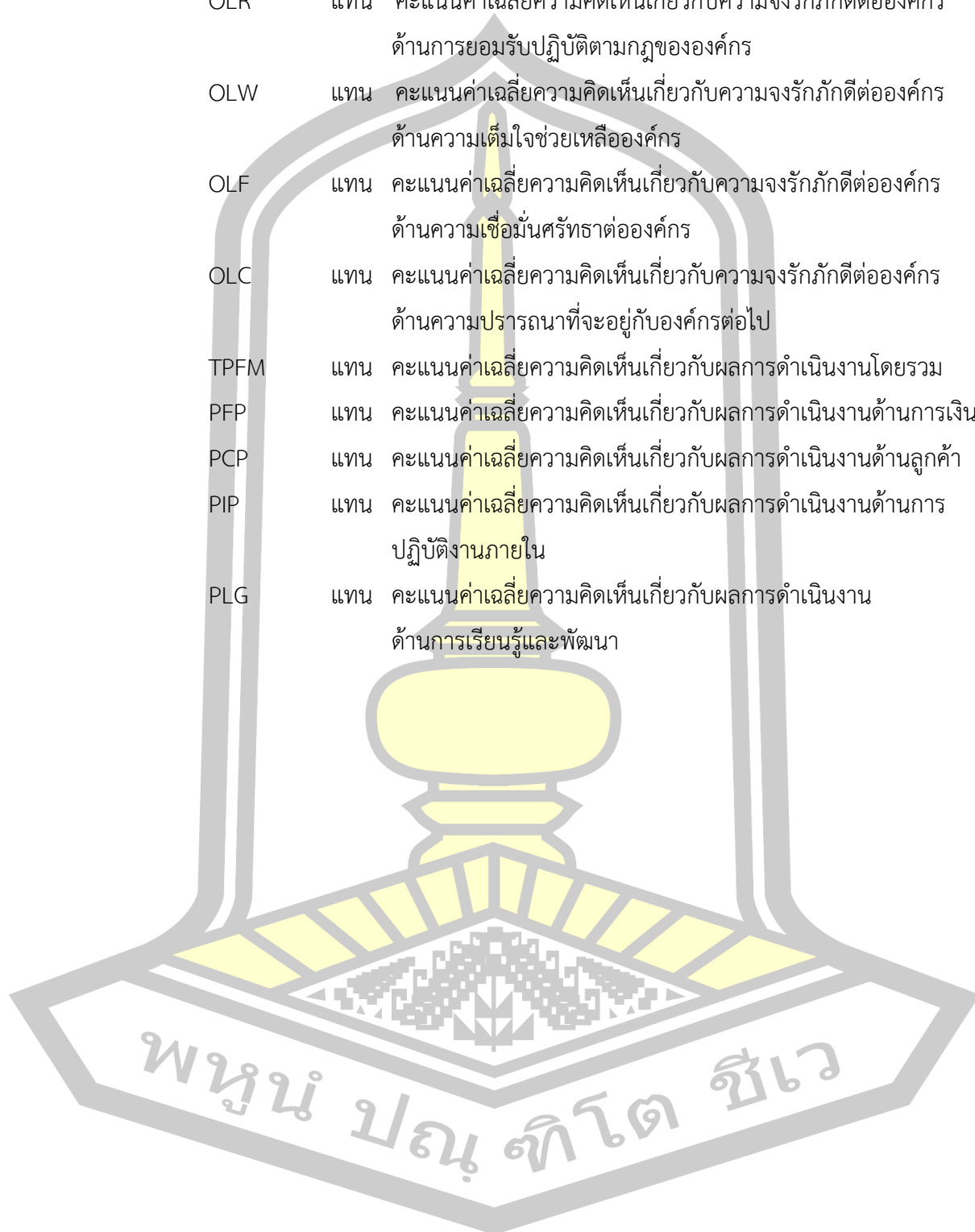
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
TOL	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยโดยรวม

OLR	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร
OLW	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร
OLF	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร
OLC	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป
TPFM	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม
PFP	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน
PCP	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า
PIP	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการ ปฏิบัติงานภายใน
PLG	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา



ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

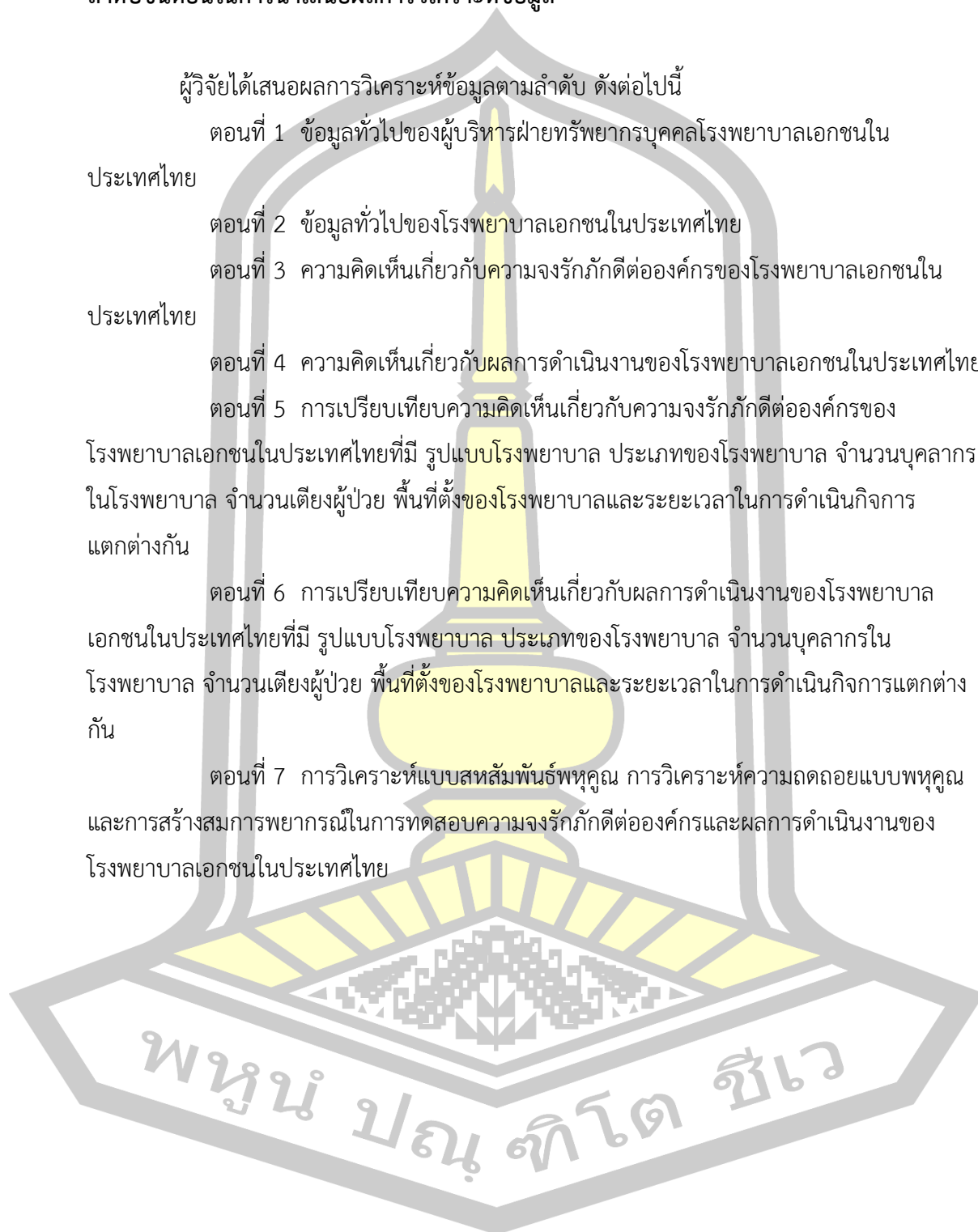
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่มี รูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลและระยะเวลาในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่มี รูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลและระยะเวลาในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 4

ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	22	17.89
1.2 หญิง	101	82.11
รวม	123	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	7	5.69
2.2 30 – 40 ปี	42	34.15
2.3 41 – 50 ปี	41	33.33
2.4 มากกว่า 50 ปี	33	26.83
รวม	123	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	45	36.59
3.2 สมรส	68	55.28
3.3 แยกกันอยู่	2	1.63
3.4 หม้าย/สมรส	8	6.50
รวม	123	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	3.25
4.2 ปริญญาตรี	72	58.54
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	47	38.21
รวม	123	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	19	15.45
5.2 5 - 10 ปี	18	14.63
5.3 11 - 15 ปี	19	15.45
5.4 มากกว่า 15 ปี	67	54.47
รวม	123	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท	26	21.14
6.2 20,000 - 25,000 บาท	10	8.13
6.3 25,001 - 30,000 บาท	16	13.01
6.4 มากกว่า 30,000 บาท	71	57.72
รวม	123	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 82.11) อายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 34.15) รองลงมา 41 - 50 ปี (ร้อยละ 33.33) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 55.28) รองลงมา โสด (ร้อยละ 36.59) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 58.54) รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 38.21) ประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 54.47) รองลงมา น้อยกว่า 5 ปี และ 11 - 15 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ร้อยละ 15.45) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ต่อเดือน (ร้อยละ 57.72) รองลงมา ต่ำกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 21.14)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ประกอบด้วย รูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลและระยะเวลาในการดำเนินการ ดังตาราง 5

ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
1. รูปแบบโรงพยาบาล		
1.1 บริษัทจำกัด	86	69.92
1.2 บริษัทจำกัด (มหาชน)	25	20.33
1.3 อื่น ๆ เช่น มูลนิธิ เป็นต้น	12	9.76
รวม	123	100.00
2. ประเภทของโรงพยาบาล		
2.1 รักษาโรคทั่วไป	96	78.05
2.2 รักษาโรคเฉพาะทาง	27	21.95
รวม	123	100.00
3. จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล		
3.1 น้อยกว่า 300 คน	70	56.91
3.2 300 - 400 คน	9	7.32
3.3 401 - 500 คน	9	7.32
3.4 มากกว่า 500 คน	35	28.46
รวม	123	100.00
4. จำนวนเตียงผู้ป่วย		
4.1 น้อยกว่า 100 เตียง	67	54.47
4.2 100 - 200 เตียง	37	30.08
4.3 201 - 300 เตียง	11	8.94
4.4 มากกว่า 300 เตียง	8	6.50
รวม	123	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
5. พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล		
5.1 ภาคกลาง	58	47.15
5.2 ภาคเหนือ	18	14.63
5.3 ภาคใต้	14	11.38
5.4 ภาคตะวันออก	9	7.32
5.5 ภาคตะวันตก	7	5.69
5.6 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	17	13.82
รวม	123	100.00
6. ระยะเวลาในการดำเนินการ		
6.1 น้อยกว่า 5 ปี	9	7.32
6.2 5 - 10 ปี	11	8.94
6.3 11 - 15 ปี	5	4.07
6.4 มากกว่า 15 ปี	98	79.67
รวม	123	100.00

จากตาราง 5 พบว่า โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยส่วนใหญ่ซึ่งมีรูปแบบโรงพยาบาลบริษัทจำกัด (ร้อยละ 69.92) รองลงมา บริษัทจำกัด (มหาชน) (ร้อยละ 20.33) ประเภทของโรงพยาบาล รักษาโรคทั่วไป (ร้อยละ 78.05) รองลงมา รักษาโรคเฉพาะทาง (ร้อยละ 21.95) จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล น้อยกว่า 300 คน (ร้อยละ 56.91) รองลงมา มากกว่า 500 คน (ร้อยละ 28.46) จำนวนเตียงผู้ป่วย น้อยกว่า 100 เตียง (ร้อยละ 54.47) รองลงมา 101 - 200 เตียง (ร้อยละ 30.08) พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล ภาคกลาง (ร้อยละ 47.15) รองลงมา ภาคเหนือ (ร้อยละ 14.63) และระยะเวลาในการดำเนินการ มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 79.67) รองลงมา 6 - 10 ปี (ร้อยละ 8.94)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของในโรงพยาบาลเอกชน
ในประเทศไทย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของในโรงพยาบาลเอกชน
ในประเทศไทย ดังตารางที่ 6 - 10

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโดยรวมและเป็นรายด้าน
ของผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร	3.72	0.55	มาก
2. ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร	3.86	0.65	มาก
3. ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร	4.04	0.58	มาก
4. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป	3.58	0.64	มาก
โดยรวม	3.85	0.55	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านความเชื่อมั่น
ศรัทธาต่อองค์กร ($\bar{x} = 4.04$) ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ($\bar{x} = 3.86$) และด้านการยอมรับ
ปฏิบัติตามกฎองค์กร ($\bar{x} = 3.72$)

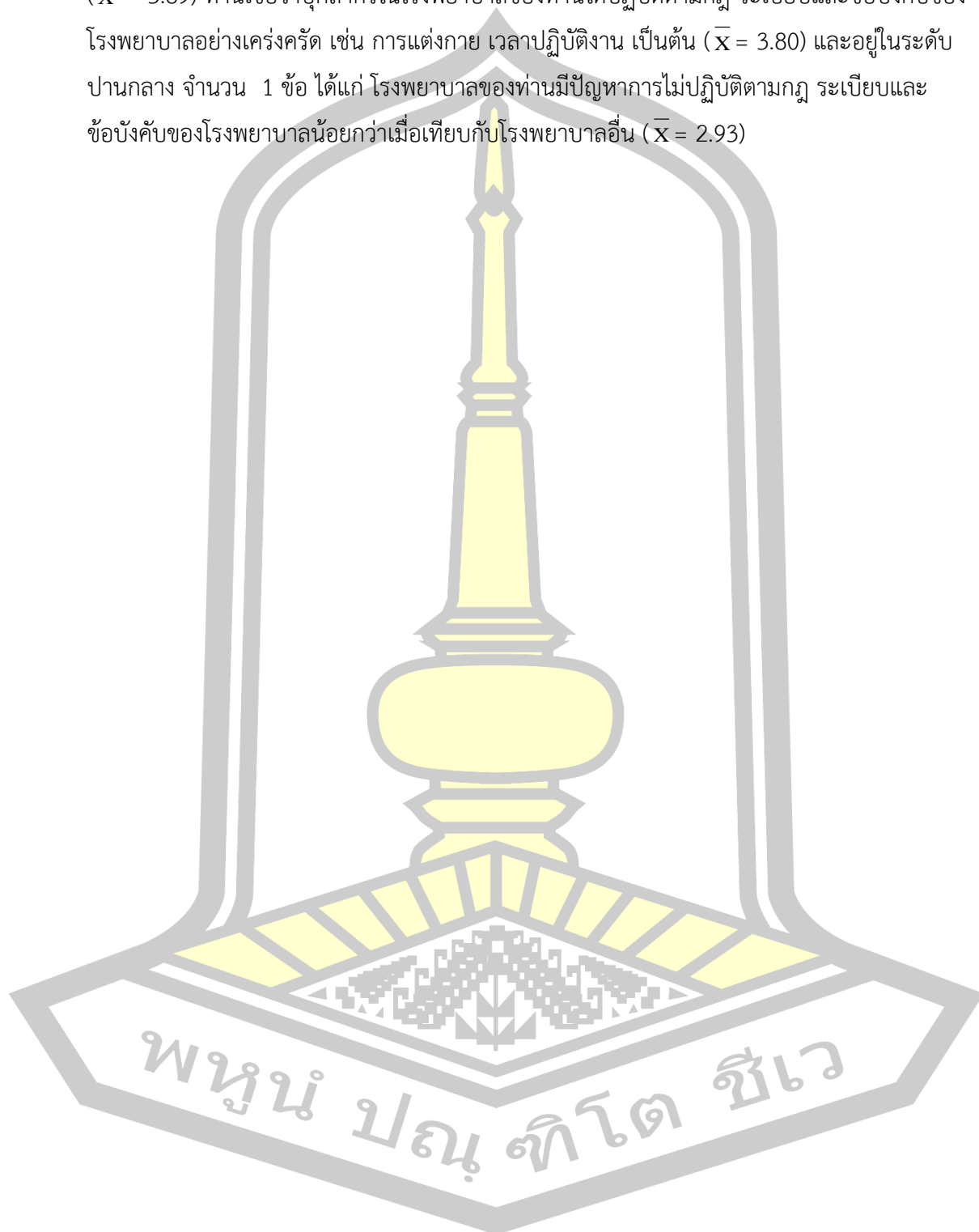
พูนุ ปรณ ทิโต ชีเว

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร เป็นรายชื่อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด เช่น การแต่งกาย เวลาปฏิบัติงาน เป็นต้น	3.80	0.70	มาก
2. โรงพยาบาลของท่านมีปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลน้อยกว่าเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น	2.93	0.99	ปานกลาง
3. โรงพยาบาลของท่านได้ให้ความสำคัญและยกย่องบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับได้ถูกต้องและเหมาะสมอยู่เสมอๆ	3.90	0.85	มาก
4. โรงพยาบาลของท่านมีแนวทางปฏิบัติและมาตรการรองรับ เมื่อมีบุคลากรฝ่าฝืนกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลไว้อย่างชัดเจน	4.04	0.83	มาก
5. บุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติและปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลใหม่	3.89	0.80	มาก
โดยรวม	3.72	0.55	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 ลำดับ ดังนี้ โรงพยาบาลของท่านมีแนวทางปฏิบัติและมาตรการรองรับเมื่อมีบุคลากรฝ่าฝืนกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.04$) โรงพยาบาลของท่านได้ให้ความสำคัญและยกย่องบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับได้ถูกต้องและเหมาะสมอยู่เสมอๆ ($\bar{x} = 3.90$) บุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติและปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง กฎระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลใหม่

($\bar{x} = 3.89$) ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด เช่น การแต่งกาย เวลาปฏิบัติงาน เป็นต้น ($\bar{x} = 3.80$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ โรงพยาบาลของท่านมีปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลน้อยกว่าเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น ($\bar{x} = 2.93$)



ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร เป็นรายชื่อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความพร้อมและยินดีที่จะเข้ามาปฏิบัติงานเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนแม้จะไม่ใช้เวลางานก็ตาม	3.93	0.77	มาก
2. โรงพยาบาลของท่านมักได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรในโรงพยาบาลเมื่อมีกิจกรรมหรือโครงการ ต่าง ๆ	3.95	0.82	มาก
3. โรงพยาบาลของท่านได้มองเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานหรือความร่วมมือต่าง ๆ ที่บุคลากรมีให้โรงพยาบาล	3.98	0.72	มาก
4. ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จสูงสุดแก่โรงพยาบาล	3.87	0.71	มาก
5. โรงพยาบาลของท่านมักได้รับความร่วมมืออยู่เป็นประจำจากบุคลากรในการมาทำงานก่อนเวลาหรืออยู่ทำงานต่อหลังเวลาเลิกงานโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา	3.55	0.80	มาก
โดยรวม	3.86	0.65	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ โรงพยาบาลของท่านได้มองเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานหรือความร่วมมือ ต่าง ๆ ที่บุคลากรมีให้โรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.98$) โรงพยาบาลของท่านมักได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรในโรงพยาบาลเมื่อมีกิจกรรมหรือโครงการ ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.95$) ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความพร้อมและยินดีที่จะเข้ามาปฏิบัติงานเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนแม้จะไม่ใช้เวลางานก็ตาม ($\bar{X} = 3.93$)

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร
เป็นรายชื่อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความ ภาคภูมิใจและพร้อมจะบอกกับบุคคลภายนอกว่า ท่านได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้	4.07	0.73	มาก
2. โรงพยาบาลแห่งนี้ถือเป็นเรื่องที่บุคคลในวิชาชีพ ด้านสุขภาพปรารถนาจะเข้ามาปฏิบัติงานด้วย	3.80	0.75	มาก
3. เมื่อมีบุคคลกล่าวให้ร้ายกับโรงพยาบาลของท่าน ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านพร้อมที่ จะอธิบายและชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุนั้น ๆ	4.16	0.67	มาก
4. ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความ เชื่อมั่นและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้	4.15	0.67	มาก
5. ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านพร้อมที่จะ เสียสละประโยชน์ส่วนตนและอุทิศตนเพื่อ ความสำเร็จขององค์กร	4.05	0.71	มาก
โดยรวม	4.04	0.58	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เมื่อมีบุคคลกล่าวให้ร้ายกับโรงพยาบาลของท่าน ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านพร้อมที่จะอธิบายและชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุนั้น ๆ ($\bar{x} = 4.16$) ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.15$) และท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความภาคภูมิใจและพร้อมจะบอกกับบุคคลภายนอกว่าท่านได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.07$)

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เป็นรายชื่อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. อัตราการลาออกจากงานของบุคลากรใน โรงพยาบาลของท่านต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น	3.40	0.82	ปานกลาง
2. นโยบายในการบริหารงานของโรงพยาบาลของท่าน สามารถสร้างแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นศรัทธา ให้กับตัวท่านและบุคลากรของท่านในการดำรงอยู่ เป็นสมาชิกองค์กรต่อไป	3.68	0.78	มาก
3. ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความ ผูกพันกับโรงพยาบาลและปรารถนาที่จะปฏิบัติงาน อยู่กับโรงพยาบาลจนกว่าจะเกษียณงาน	3.81	0.75	มาก
4. ท่านเชื่อว่าแม้โรงพยาบาลอื่นจะเสนอตำแหน่งงาน และผลตอบแทนที่สูงกว่าให้กับบุคลากรของท่านแต่ บุคลากรของท่านก็จะปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนี้ ต่อไป	3.42	0.94	มาก
โดยรวม	3.58	0.64	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความผูกพันกับโรงพยาบาลและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานอยู่กับโรงพยาบาลจนกว่าจะเกษียณงาน ($\bar{x} = 3.81$) นโยบายในการบริหารงานของโรงพยาบาลของท่านสามารถสร้างแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นศรัทธาให้กับตัวท่านและบุคลากรของท่านในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกองค์กรต่อไป ($\bar{x} = 3.68$) ท่านเชื่อว่าแม้โรงพยาบาลอื่นจะเสนอตำแหน่งงานและผลตอบแทนที่สูงกว่าให้กับบุคลากรของท่าน แต่บุคลากรของท่านก็จะปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนี้ต่อไป ($\bar{x} = 3.42$) และระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ อัตราการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น (3.40)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล
โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ดังตาราง 11-15

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากร
บุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการเงิน	3.57	0.71	มาก
2. ด้านลูกค้า	4.00	0.67	มาก
3. ด้านการปฏิบัติงานภายใน	3.81	0.71	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.92	0.69	มาก
โดยรวม	3.83	0.62	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านลูกค้า ($\bar{x} = 4.00$) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{x} = 3.92$) ด้านการปฏิบัติงานภายใน ($\bar{x} = 3.81$)

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงินเป็นรายชื่อของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. โรงพยาบาลมีผลกำไรหรือรายได้สุทธิจากการประกอบกิจการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.46	0.83	ปานกลาง
2. โรงพยาบาลสามารถขยายธุรกิจและสร้างผลประกอบการตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้	3.50	0.82	ปานกลาง
3. โรงพยาบาลสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ลดลงจากปีที่ผ่านมาโดยไม่กระทบต่อการบริการของลูกค้า	3.50	0.80	ปานกลาง
4. โรงพยาบาลมีการใช้สินทรัพย์และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน	3.79	0.85	มาก
5. โรงพยาบาลสามารถพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงอย่างต่อเนื่อง	3.62	0.79	มาก
โดยรวม	3.57	0.71	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โรงพยาบาลมีการใช้สินทรัพย์และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน ($\bar{x} = 3.79$) โรงพยาบาลสามารถพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.62$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ โรงพยาบาลสามารถขยายธุรกิจและสร้างผลประกอบการตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ($\bar{x} = 3.50$) โรงพยาบาลสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ลดลงจากปีที่ผ่านมาโดยไม่กระทบต่อการบริการของลูกค้า ($\bar{x} = 3.50$) และโรงพยาบาลมีผลกำไรหรือรายได้สุทธิจากการประกอบกิจการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.46$)

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าเป็นรายข้อของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. โรงพยาบาลนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด	4.15	0.84	มาก
2. โรงพยาบาลมีการติดตามและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า	4.08	0.79	มาก
3. โรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.91	0.72	มาก
4. โรงพยาบาลสามารถรักษาลูกค้าเดิมและแสวงหาลูกค้ารายใหม่เพิ่มมากขึ้น	3.85	0.77	มาก
โดยรวม	4.00	0.67	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ โรงพยาบาลนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.15$) โรงพยาบาลมีการติดตามและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า ($\bar{x} = 4.08$) และโรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.91$)

ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายในเป็นรายชื่อ
ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายใน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. โรงพยาบาลมีการนำเสนอความทันสมัยและ เทคโนโลยีทางการแพทย์เพื่อดึงดูดและเพิ่มลูกค้าให้ กลับมาใช้บริการ	3.83	0.94	มาก
2. โรงพยาบาลสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่าง เหมาะสมเพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้อย่าง ถูกต้องและตรงเป้าหมาย	3.80	0.74	มาก
3. โรงพยาบาลสามารถปรับปรุงกระบวนการในการ ให้บริการให้ทันสมัย ลดกระบวนการในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ	3.86	0.80	มาก
4. โรงพยาบาลสามารถปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร ให้มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม	3.84	0.80	มาก
5. โรงพยาบาลสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ประยุกต์ใช้ในการผลิตและบริการ เพื่อเพิ่ม ศักยภาพการแข่งขันขององค์กรได้อย่างเหมาะสม	3.74	0.85	มาก
โดยรวม	3.81	0.71	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายใน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมาก ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ โรงพยาบาลสามารถปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการให้
ทันสมัย ลดกระบวนการในการทำงานเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.86$) โรงพยาบาล
สามารถปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์ที่
เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.84$) และโรงพยาบาลมีการนำเสนอความทันสมัยและ
เทคโนโลยีทางการแพทย์เพื่อดึงดูดและเพิ่มลูกค้าให้กลับมาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.83$)

ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาเป็นรายชื่อของ
ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. โรงพยาบาลมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ	4.09	0.87	มาก
2. โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร	4.04	0.79	มาก
3. โรงพยาบาลสามารถปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อ เพิ่มทักษะการทำงานให้เกิดความชำนาญและ บูรณาการร่วมกันได้อย่างเหมาะสม	3.81	0.78	มาก
4. โรงพยาบาลนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เข้า มาพัฒนาในกระบวนการให้บริการ เพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด	3.74	0.85	มาก
5. โรงพยาบาลมีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในทุก มิติเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการ แข่งขัน	3.91	0.81	มาก
โดยรวม	3.92	0.69	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ โรงพยาบาลมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.09$) โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร ($\bar{x} = 4.04$) และโรงพยาบาลมีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในทุกมิติเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ($\bar{x} = 3.91$)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่มีรูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลและระยะเวลาในการดำเนินการแตกต่างกัน ดังตาราง 16 – 26

5.1 ประเภทของโรงพยาบาล

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีประเภทรูทกิจแตกต่างกัน (t-test)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	รักษาโรคทั่วไป		รักษาโรคเฉพาะทาง		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร	3.71	0.57	3.75	0.48	-0.334	0.395
2. ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร	3.85	0.69	3.89	0.48	-0.290	0.206
3. ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร	4.06	0.58	4.00	0.61	0.443	0.653
4. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป	3.64	0.63	3.38	0.64	1.849	0.731
โดยรวม	3.81	0.53	3.75	0.46	0.512	0.684

จากตาราง 16 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีประเภทของโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.2 รูปแบบโรงพยาบาล

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมของผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีรูปแบบโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.875	0.437	1.658	0.195
	ภายในกลุ่ม	120	31.665	0.264		
	รวม	122	32.540			

จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรูปแบบโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 18 ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีรูปแบบโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีต่อ องค์กร	Hypothesis	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	8.000	234.000	1.174	0.316

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรูปแบบโรงพยาบาลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.3 จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.582	0.194	0.723	0.540
	ภายในกลุ่ม	119	31.957	0.269		
	รวม	122	32.540			

จากตาราง 19 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 20 ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้าน ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	Hypothesis	Error	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	307.199	1.440	0.147

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนบุคลากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.4 จำนวนเตียงผู้ป่วย

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.998	0.333	1.254	0.293
	ภายในกลุ่ม	119	31.542	0.265		
	รวม	122	32.540			

จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 22 ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	Hypothesis	Error	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	307.199	0.866	0.583

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.5 พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	0.646	0.129	0.474	0.795
	ภายในกลุ่ม	117	31.894	0.273		
	รวม	122	32.540			

จากตาราง 23 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 24 ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	Hypothesis	Error	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	20.000	379.045	1.195	0.255

จากตาราง 24 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบุคลากร	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.615	0.205	0.764	0.517
	ภายในกลุ่ม	119	31.925	0.268		
	รวม	122	32.540			

จากตาราง 25 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานในโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 26 ตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายด้าน ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความจงรักภักดีต่อ องค์กรของบุคลากร	Hypothesis	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	307.199	1.125	0.339

จากตาราง 26 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน
ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล
จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลและระยะเวลาในการดำเนินกิจการแตกต่างกัน
ดังตาราง 27-37

6.1 ประเภทของโรงพยาบาล

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านของ
ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีประเภทของ
โรงพยาบาลแตกต่างกัน (t-test)

ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร	รักษาโรค ทั่วไป		รักษาโรค เฉพาะทาง		t	p-value
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านการเงิน	3.60	0.68	3.50	0.81	0.644	0.189
2. ด้านลูกค้า	4.00	0.68	4.00	0.66	-0.018	0.765
3. ด้านกระบวนการภายใน	3.84	0.71	3.73	0.73	0.729	0.888
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.95	0.70	3.82	0.63	0.826	0.803
โดยรวม	3.84	0.62	3.76	0.64	0.616	0.922

จากตาราง 27 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีประเภทของ
โรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ทุกด้าน
ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)

6.2 รูปแบบของโรงพยาบาล

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีรูปแบบโรงพยาบาลแตกต่างกัน
(ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.316	0.158	0.405	0.668
	ภายในกลุ่ม	120	46.764	0.390		
	รวม	122	47.080			

จากตาราง 28 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรูปแบบของ
โรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีรูปแบบของโรงพยาบาลแตกต่าง
กัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	8.000	234.000	0.902	0.515

จากตาราง 29 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรูปแบบของ
โรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน
ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.3 จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.633	0.878	2.350	0.076
	ภายในกลุ่ม	119	44.447	0.374		
	รวม	122	47.080			

จากตาราง 30 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	307.199	1.256	0.244

จากตาราง 31 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.4 จำนวนเตียงผู้ป่วย

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาล
แตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.614	1.205	3.299*	0.023
	ภายในกลุ่ม	119	43.466	0.365		
	รวม	122	47.080			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนเตียง
ผู้ป่วยในโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล
โรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วย 101 - 200 เตียง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการ
ดำเนินงานโดยรวม มากกว่า จำนวนเตียงผู้ป่วย น้อยกว่า 100 เตียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 (ตามตาราง 49 ภาคผนวก ค)

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยแตกต่างกัน
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	307.199	1.480	0.130

จากตาราง 33 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนเตียง
ผู้ป่วยในโรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน ได้แก่
ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)

6.5 พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลแตกต่างกัน
(ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.450	0.290	0.744	0.592
	ภายในกลุ่ม	117	45.630	0.390		
	รวม	122	47.080			

จากตาราง 34 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีพื้นที่ตั้งของ
โรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีพื้นที่ตั้งของโรงพยาบาลแตกต่างกัน
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	20.000	379.045	0.630	0.890

จากตาราง 35 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีพื้นที่ตั้งของ
โรงพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน
ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.6 ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

ตาราง 36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ
แตกต่างกัน (ANOVA)

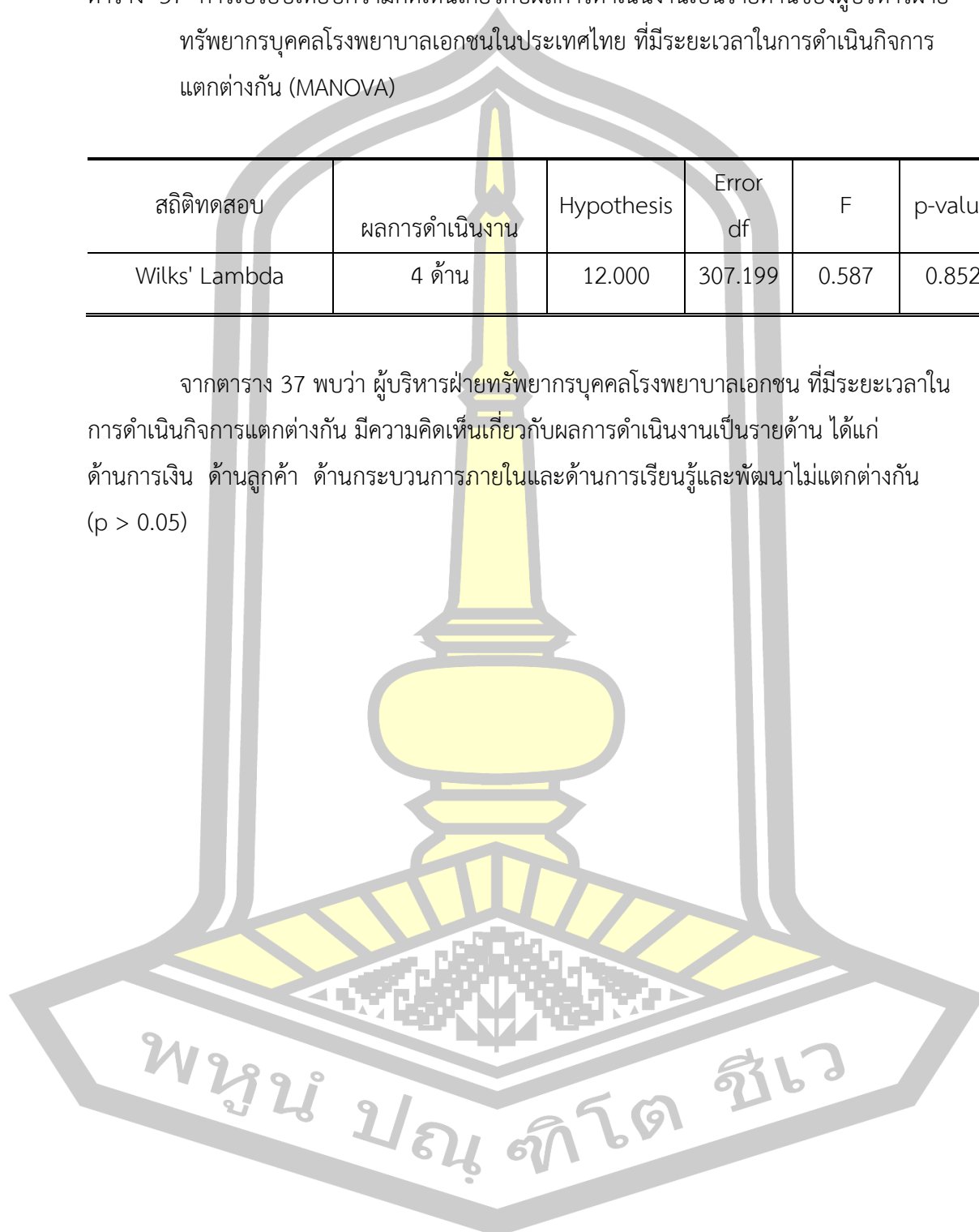
ผลการดำเนินงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.226	0.075	0.192	0.902
	ภายในกลุ่ม	119	46.854	0.394		
	รวม	122	47.080			

จากตาราง 36 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระยะเวลาใน
การดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่าย
ทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ
แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	307.199	0.587	0.852

จากตาราง 37 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระยะเวลาใน
การดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน ได้แก่
ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)



ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ และการสร้างพยากรณ์ ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H₁ : ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

H₂ : ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร มีความสัมพันธ์ และผลกระทบบกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

H₃ : ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

H₄ : ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป มีความสัมพันธ์และผลกระทบบกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย



ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานโดยรวม
ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตัวแปร	TPFM	OLR	OLW	OLF	OLC	VIF _s
\bar{x}	3.83	3.72	3.86	4.04	3.58	
S.D.	0.62	0.55	0.65	0.58	0.64	
TPFM		0.593*	0.683*	0.732*	0.667*	
OLR			0.646*	0.618*	0.481*	1.885
OLW				0.713*	0.681*	2.704
OLF					0.705*	2.720
OLC						2.286

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าตั้งแต่ 1.885 – 2.720 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กรแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม (TPFM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.593 – 0.732 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ผลการดำเนินงานโดยรวม (TPFM) ได้ดังนี้

$$TPFM = 0.217 + 0.171OLR + 0.177OLW + 0.375OLF + 0.216 OLC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าผลการดำเนินงานโดยรวม (TPFM) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 48.198$; $p < 0.001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.607 (ตาราง 39) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กรแต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม (TPFM) ปรากฏผลดังตาราง 39

ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.217	0.273	0.793	0.429
ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR)	0.171	0.089	1.932	0.056
ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW)	0.177	0.090	1.975	0.051
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.375	0.100	3.747*	<0.001
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC)	0.216	0.083	2.597*	0.011

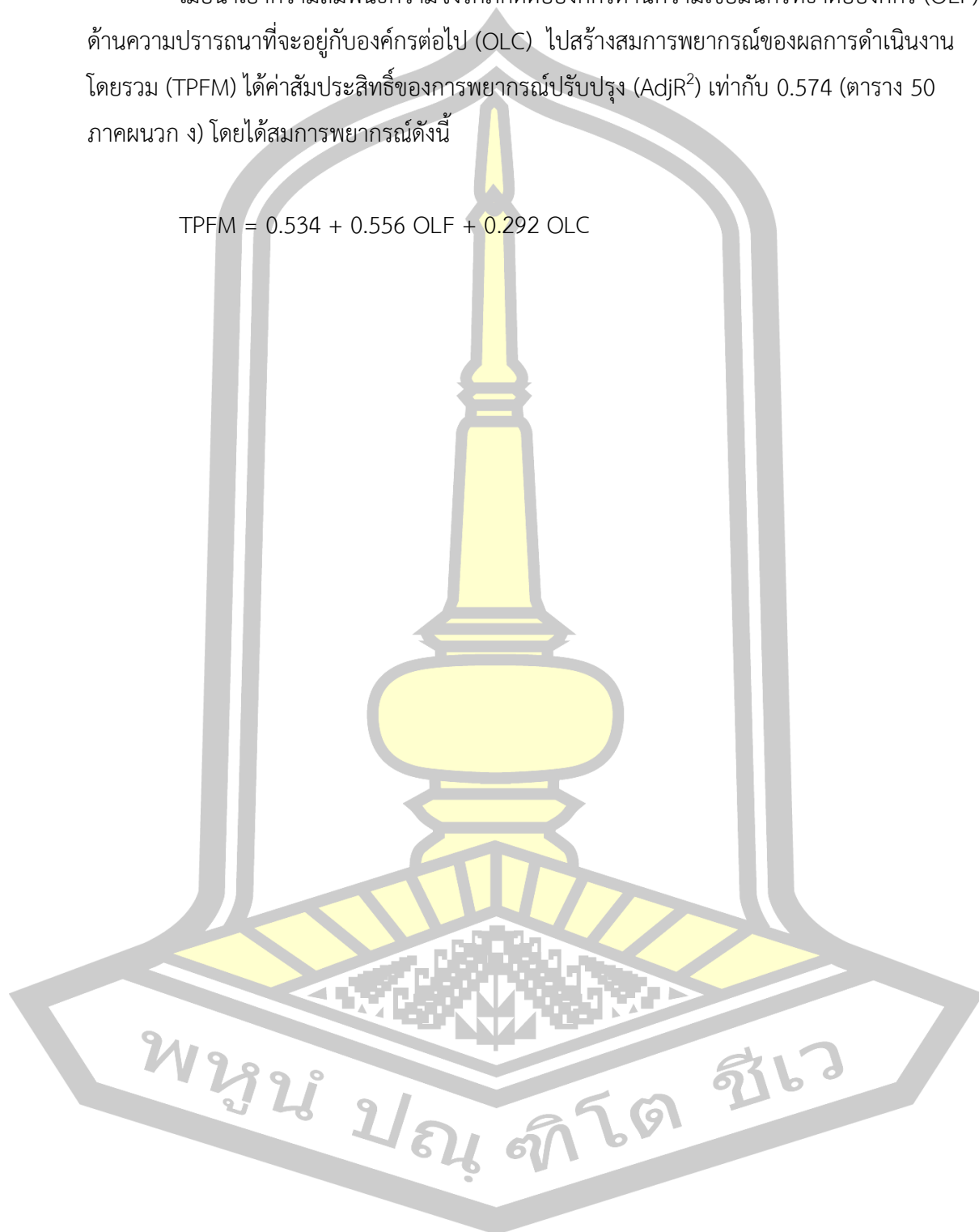
$F = 48.198$ $p < 0.001$ $Adj R^2 = 0.607$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม (TPFM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR) และด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW) ไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโดยรวม (TPFM)

เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงาน โดยรวม (TPFM) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.574 (ตาราง 50 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$TPFM = 0.534 + 0.556 \text{ OLF} + 0.292 \text{ OLC}$$



ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน
ด้านการเงิน ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตัวแปร	PFP	OLR	OLW	OLF	OLC	VIF _s
\bar{x}	3.57	3.72	3.86	4.04	3.58	
S.D.	0.71	0.55	0.65	0.58	0.64	
PFP		0.472*	0.594*	0.561*	0.560*	
OLR			0.646*	0.618*	0.481*	1.885
OLW				0.713*	0.681*	2.704
OLF					0.705*	2.720
OLC						2.286

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าตั้งแต่ 1.885 – 2.720 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.472 – 0.594 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (PEP) ได้ดังนี้

$$PEP = 0.336 + 0.124 OLR + 0.302 OLW + 0.182 OLF + 0.244 OLC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 21.064$; $p < 0.001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.397 (ตาราง 41) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กรแต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (PEP) ปรากฏผลดังตาราง 41

ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงินของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

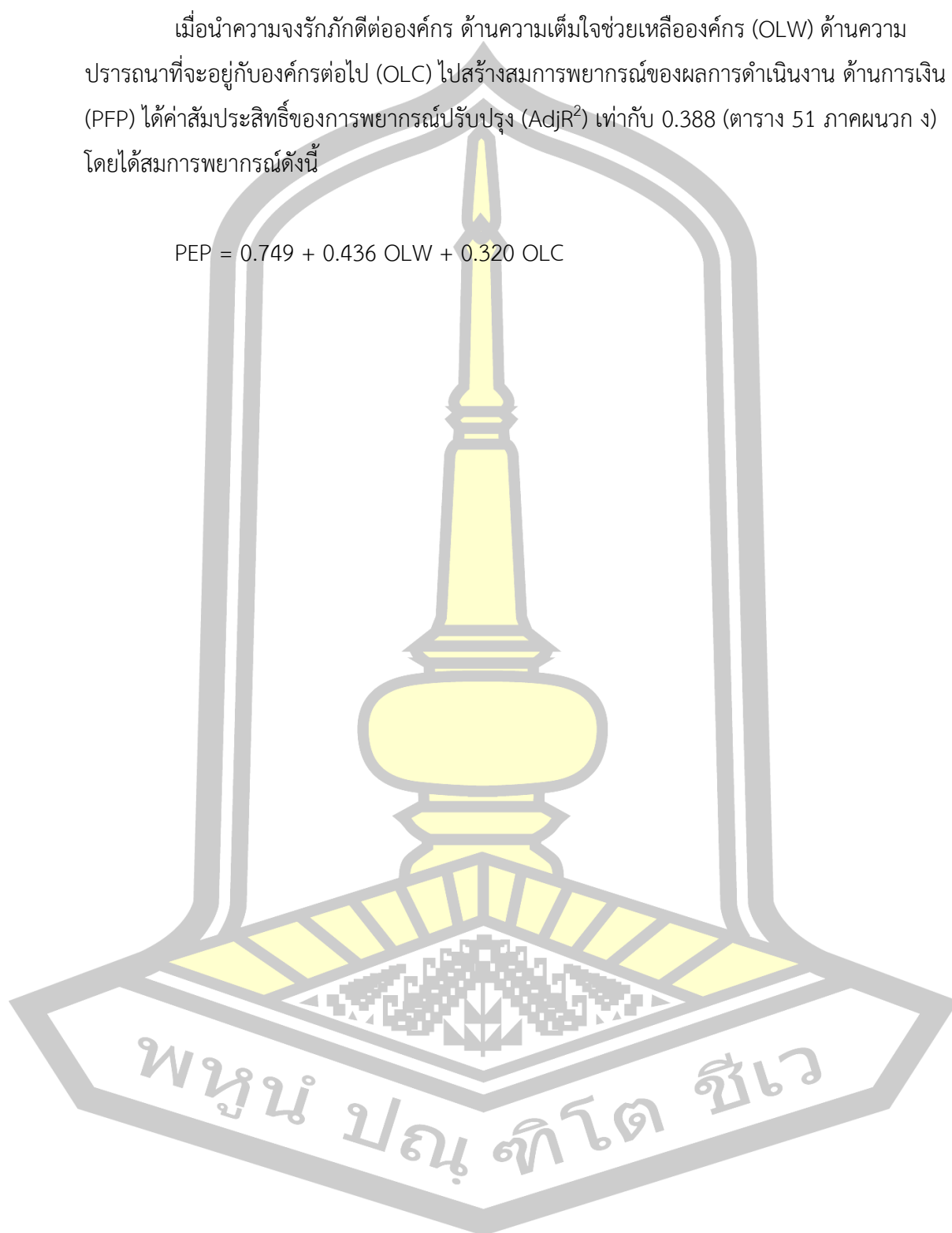
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงานด้านการเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.336	0.386	0.871	0.386
ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR)	0.124	0.125	0.994	0.322
ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW)	0.302	0.127	2.378*	0.019
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.182	0.141	1.291	0.199
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC)	0.244	0.117	2.080*	0.040
F = 21.064 p < 0.001 Adj R ² = 0.397				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการเงิน (PEP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 2 และ 4 สำหรับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR) และด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) ไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (PEP)

เมื่อนำความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (PFP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.388 (ตาราง 51 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$PEP = 0.749 + 0.436 OLW + 0.320 OLC$$



ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า
ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตัวแปร	PCP	OLR	OLW	OLF	OLC	VIF _s
\bar{x}	4.00	3.72	3.86	4.04	3.58	
S.D.	0.67	0.55	0.65	0.58	0.64	
PCP		0.500*	0.566*	0.684*	0.561*	
OLR			0.646*	0.618*	0.4801*	1.885
OLW				0.713*	0.681*	2.704
OLF					0.705*	2.720
OLC						2.286

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าตั้งแต่ 1.885 – 2.720 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กรในแต่ละด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.500 – 0.684 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (PCP) ได้ดังนี้

$$PCP = 0.550 + 0.111OLR + 0.079 OLW + 0.562 OLF + 0.127 OLC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความสำเร็จในผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (PCP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 28.420$; $p < 0.001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.473 ตาราง 43 เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กร ในแต่ละด้านกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (PCP) ปรากฏผลดังตาราง 43

ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าของ
ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.550	0.341	1.611	0.110
ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎของ องค์กร (OLR)	0.111	0.111	1.005	0.317
ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW)	0.079	0.112	0.705	0.482
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.562	0.125	4.501*	<0.001
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับ องค์กรต่อไป (OLC)	0.127	0.104	1.229	0.222
F = 28.420 p < 0.001 Adj R ² = 0.473				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (PCP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 สำหรับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR) ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) ไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (PCP)

เมื่อนำความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) ไปสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (PCP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.464 (ตาราง 52 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$PCP = 0.809 + 0.789 OLF$$

ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน
ด้านการปฏิบัติงานภายใน ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชน
ในประเทศไทย

ตัวแปร	PIP	OLR	OLW	OLF	OLC	VIF _s
\bar{x}	3.81	3.72	3.86	4.04	3.58	
S.D.	0.71	0.55	0.65	0.58	0.64	
PIP		0.555*	0.627*	0.695*	0.635*	
OLR			0.646*	0.618*	0.481*	1.885
OLW				0.713*	0.681*	2.704
OLF					0.705*	2.720
OLC						2.286

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าตั้งแต่ 1.885 – 2.720 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกลยุทธ์การสร้างสรรคคุณค่าในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.555 – 0.695 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการปฏิบัติงานภายใน (PIP) ได้ดังนี้

$$PIP = -0.102 + 0.192 OLR + 0.134 OLW + 0.435 OLF + 0.259 OLC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความสำเร็จในผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายใน (PIP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 36.220$; $p < 0.001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.536 (ตาราง 45) เมื่อนำไปทดสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กร ในแต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติงานภายใน (PIP) ปรากฏผล ดังตาราง 45.

ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติงานภายในของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติงานภายใน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	-0.102	0.341	-0.299	0.766
ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR)	0.192	0.111	1.729	0.086
ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW)	0.134	0.112	1.198	0.233
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.435	0.125	3.482*	<0.001
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC)	0.259	0.104	2.490*	0.014

F = 36.220 p < 0.001 Adj R² = 0.536

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติงานภายใน (PIP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR) ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW) ไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติงานภายใน (PIP)

เมื่อนำเอาความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายใน (PIP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR²) เท่ากับ 0.517 (ตาราง 53 ภาคผนวก ง) ได้โดยสมการพยากรณ์ดังนี้

$$PIP = 0.221 + 0.605 OLF + 0.321 OLC$$

ตาราง 46 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตัวแปร	PLG	OLR	OLW	OLF	OLC	VIF _s
\bar{x}	3.92	3.72	3.86	4.04	3.58	
S.D.	0.69	0.55	0.65	0.58	0.64	
PLG		0.595*	0.657*	0.681*	0.631*	
OLR			0.646*	0.618*	0.481*	1.885
OLW				0.713*	0.681*	2.704
OLF					0.705*	2.720
OLC						2.286

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าตั้งแต่ 1.885 – 2.720 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (PLG) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.595 – 0.681 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (PLG) ได้ดังนี้

$$PLG = 0.084 + 0.258OLR + 0.194 OLW + 0.320 OLF + 0.233 OLC$$

ซึ่งจากสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (PLG) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 38.142$; $p < 0.001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.549 (ตาราง 47) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กรแต่ละด้านกับตัวแปรผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (PLG) ปรากฏผลดังตาราง 47

ตาราง 47 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงาน ด้าน การเรียนรู้และพัฒนา		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.084	0.323	0.259	0.796
ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎของ องค์กร (OLR)	0.258	0.105	2.456*	0.015
ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW)	0.194	0.106	1.828	0.070
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.320	0.118	2.699*	0.008
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับ องค์กรต่อไป (OLC)	0.233	0.098	2.370*	0.019
F = 38.142 p < 0.001 Adj R ² = 0.549				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR) ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (PLG) อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 3 และ 4 สำหรับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (PLG)

เมื่อนำความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR) ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา (PLG) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.540 (ตาราง 54 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PLG = 0.086 + 0.329 OLR + 0.383 OLF + 0.297 OLC$$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีรูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนของบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่มีรูปแบบโรงพยาบาล ประเภทของโรงพยาบาล จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวนเตียงผู้ป่วย พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท และโรงพยาบาลเอกชนมีรูปแบบเป็นบริษัทจำกัด ประเภทของโรงพยาบาลรักษาโรคทั่วไป จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล น้อยกว่า 300 คน จำนวนเตียงผู้ป่วย น้อยกว่า 100 เตียง พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล ภาคกลาง และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

2. ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร เช่น ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด เช่น การแต่งกาย เวลาปฏิบัติงาน เป็นต้น โรงพยาบาลของท่านมีปัญหาการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของโรงพยาบาลน้อยกว่าเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น โรงพยาบาลของท่านได้ให้ความสำคัญและยกย่องบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับได้ถูกต้องและเหมาะสมอยู่เสมอๆ โรงพยาบาลของท่านมีแนวทางปฏิบัติและมาตรการรองรับ เมื่อมีบุคลากรฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของโรงพยาบาลไว้อย่างชัดเจน บุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติและปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของโรงพยาบาลใหม่ เป็นต้น ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความพร้อมและยินดีที่จะเข้ามาปฏิบัติงานเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วน แม้จะไม่ใช่เวลางานก็ตามโรงพยาบาลของท่านมักได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรในโรงพยาบาลเมื่อมีกิจกรรมหรือ โครงการต่าง ๆ โรงพยาบาลของท่านได้มองเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานหรือความร่วมมือต่าง ๆ ที่บุคลากรมีให้โรงพยาบาล ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จสูงสุดแก่โรงพยาบาล โรงพยาบาลของท่านมักได้รับความร่วมมืออยู่เป็นประจำจากบุคลากรในการมาทำงานก่อนเวลาหรืออยู่ทำงานต่อหลังเวลาเลิกงานโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความภาคภูมิใจและพร้อมจะบอกกับบุคคลภายนอกว่าท่านได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ โรงพยาบาลแห่งนี้ถือเป็นองค์กรที่บุคคลในวิชาชีพด้านสุขภาพปรารถนาจะเข้ามาปฏิบัติงานด้วย เมื่อมีบุคคล

กล่าวให้ร้ายกับโรงพยาบาลของท่าน ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านพร้อมที่จะอธิบายและชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุนั้น ๆ ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนและอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นต้น ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป อัตราการลาออกจากการงานของบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น นโยบายในการบริหารงานของโรงพยาบาลของท่านสามารถสร้างแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นศรัทธาให้กับตัวท่านและบุคลากรของท่านในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความผูกพันกับโรงพยาบาลและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานอยู่กับโรงพยาบาลจนกว่าจะเกษียณงาน ท่านเชื่อว่าแม้โรงพยาบาลอื่นจะเสนอตำแหน่งงานและผลตอบแทนที่สูงกว่าให้กับบุคลากรของท่านแต่บุคลากรของท่านก็จะปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนี้ต่อไปเป็นต้น

3. ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน เช่น โรงพยาบาลมีผลกำไรหรือรายได้สุทธิจากการประกอบกิจการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลสามารถขยายธุรกิจและสร้างผลประกอบการตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ โรงพยาบาลสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ลดลงจากปีที่ผ่านมาโดยไม่กระทบต่อการบริการของลูกค้า โรงพยาบาลมีการใช้สินทรัพย์และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน และโรงพยาบาลสามารถพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ด้านลูกค้า เช่น โรงพยาบาลนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โรงพยาบาลมีการติดตามและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า โรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โรงพยาบาลสามารถรักษาลูกค้าเดิมและแสวงหาลูกค้ารายใหม่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น ด้านการปฏิบัติงานภายใน เช่น โรงพยาบาลมีการนำเสนอความทันสมัยและเทคโนโลยีทางการแพทย์เพื่อดึงดูดและเพิ่มลูกค้าให้กลับมาใช้บริการ โรงพยาบาลสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมเพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้องและตรงเป้าหมาย โรงพยาบาลสามารถปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการให้ทันสมัย ลดกระบวนการในการทำงานเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ โรงพยาบาลสามารถปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โรงพยาบาลสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการผลิตและบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันขององค์กรได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา โรงพยาบาลมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากร อยู่เสมอ โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของ องค์กร โรงพยาบาลสามารถปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้เกิดความชำนาญและบูรณาการร่วมกันได้อย่างเหมาะสม โรงพยาบาล นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาพัฒนาในกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและโรงพยาบาลมีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในทุกมิติเพื่อ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน เป็นต้น

4. ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยมากกว่า 300 เตียง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า จำนวนเตียงผู้ป่วย 101 – 200 เตียง จำนวนเตียงผู้ป่วย 201 – 300 เตียง และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า 101 – 200 เตียง

5. ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการ ดำเนินงานโดยรวม (TPFM) และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ผลการดำเนินงานโดยรวม (TPFM) ได้แก่ ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (OLR) ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW) ด้านความ เชื่อมันศรัทธาต่อองค์กร (OLF) และด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC) ซึ่งสามารถ สร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานโดยรวม (TPFM) ได้ดังนี้

$$TPFM = 0.534 + 0.556 OLF + 0.292 OLC$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการเงิน (PEP)

$$PEP = 0.749 + 0.436 OLW + 0.320 OLC$$

2. ด้านลูกค้า (PCP)

$$PCP = 0.809 + 0.789 OLF$$

3. ด้านการปฏิบัติงานภายใน (PIP)

$$PIP = 0.221 + 0.605 OLF + 0.321 OLC$$

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (PLG)

$$PLG = 0.086 + 0.329 OLR + 0.383 OLF + 0.297 OLC$$

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรโดยรวม ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน เป็นลักษณะของธุรกิจการให้บริการที่ต้องปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและเหนื่อยล้าของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนจึงควรให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเพื่อเป็นการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าให้อยู่คู่กับองค์กรต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ วันศิริ สุขวิวัฒน์ (2558 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า พนักงานนับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย องค์กรควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานหากพนักงานมีความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่แล้วก็จะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ ผลงานที่ได้ ก็จะมีคุณภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ พชณี ธรรมรียา (2557 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ความจงรักภักดีในวิชาชีพบัญชีเป็นสิ่งสำคัญของนักบัญชีและการเงิน ที่แสดงออกความรู้สึกผูกพัน ยึดมั่น ซื่อสัตย์ พึงพอใจ เชื่อถือ และความไว้วางใจในวิชาชีพบัญชี และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพที่ตนยึดถือปฏิบัติ ทำให้การทำงานนั้นเกิดความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีศักยภาพในการแข่งขันภายใต้โลกที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูงอีกทั้งยังส่งผลถึงความมั่นคงขององค์กรต่อไป

2. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนได้ประกอบธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้มารับบริการที่ต้องการความสะดวกสบาย ไม่ต้องเสียเวลาในการรอรับการให้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งเป้าสูงสุดของการประกอบธุรกิจในภาคเอกชนนั้น คือผลการดำเนินงานหรือผลกำไร ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดที่ผู้บริหารจะใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ ถึงประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ของผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ผลการดำเนินงานโดยรวมยังส่งผลไปถึงความเชื่อมั่นของลูกค้า หรือผู้ที่จะมาใช้บริการโรงพยาบาลก่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำและก่อให้เกิดความภักดีต่อโรงพยาบาลต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ นภดล ร่มโพธิ์ (2553 : 7 - 8) กล่าวว่า การวัดผลการดำเนินงาน

ขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรที่มุ่งแสวงหาผลกำไรและองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร ต่างให้ความสำคัญต่อระบบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ พัฒน์ภูมิ แสนศักดิ์ (2559 : 2) ผลการดำเนินงานเป็นผลลัพธ์ที่สร้างออกมาได้เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช้ด้านการเงิน เพื่อให้องค์กรมั่นใจว่ากระบวนการที่กำลังดำเนินงานอยู่นั้น อยู่ในสถานะที่สามารถควบคุมได้ และยังคงมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ อีกทั้งยังเป็นระบบบริหารที่ไม่ได้มุ่งแค่การวัดผล แต่ยังสนับสนุนให้องค์กรได้เห็นภาพวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์อย่างชัดเจนทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์สู่แผนการปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนวิน สาดสิน (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า การมีผลการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ใน ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านลูกค้า และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงานภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

3. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม แตกต่างกัน เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งนั้น มีการเติบโตทางธุรกิจแตกต่างกัน โรงพยาบาลที่มีขนาดเล็กมีจำนวนเตียงไม่มากส่วนใหญ่แล้วมักจะมุ่งเน้นในการแข่งขัน หรือสร้างความได้เปรียบทางการตลาด เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ที่ในปัจจุบันมี การแข่งขัน และพัฒนาปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เช่นนวัตกรรมทางการแพทย์ในการรักษา แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง พนักงานทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพหรือแม้กระทั่งความแตกต่างในการบริการ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจและเกิดการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า ทำให้ธุรกิจได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า และสามารถสร้างผลกำไรให้กับโรงพยาบาลในระยะยาวได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จรูญศรีโชติกาจร (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าหรือบริการให้อยู่ในช่วงระดับคุณภาพที่ตลาดยอมรับได้ โดยมีต้นทุนการผลิตต่ำกว่าคู่แข่งผลิตสินค้าหรือบริการให้มีคุณลักษณะที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ของสินหรือบริการที่น่าเสนอต่อลูกค้า โดยพัฒนาเทคโนโลยีในกระบวนการผลิตให้เหนือกว่าคู่แข่ง และผลิตสินค้าหรือบริการตอบสนองเฉพาะตลาดส่วนที่ธุรกิจเล็งเห็นว่าเหมาะสมกับธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา สายสุทธิ์ (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับองค์กรที่จะต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมกิจการให้มั่นคงและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป และสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระ วีระโสภณ (2555 : 9) กล่าวว่ากิจการโรงแรมนั้นไม่ได้ขายสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible Products) เช่น เตียงที่สะอาดหรืออาหารที่มีประโยชน์เท่านั้น แต่อันที่จริงสิ่งที่แขกจดจำและประทับใจไม่รู้ลืมกลับเป็นบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible

Services) บริการต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่วัตถุ แต่เป็นการกระทำ ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติต่อแขก ความสุภาพ อ่อนน้อม ความเอาใจใส่ ความมีน้ำใจช่วยเหลือ และการเอาใจใส่ เช่น อาหาร ที่เสิร์ฟในห้องอาหารจะเป็นสิ่งที่จับต้องได้แต่เมื่อพูดถึงบริการที่ดีในโรงแรมจะหมายรวมถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ การตกแต่งห้อง ทัศนคติและการแสดงออกของพนักงาน ฯลฯ ซึ่งล้วนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าตัวอาหารเลย และโรงแรมหลายแห่งก็พยายามจะสร้างภาพลักษณ์ของการบริการที่ดี เพื่อให้เหมือนเครื่องหมายการค้าที่จับต้องได้ แต่การที่จะรักษาระดับมาตรฐานของบริการให้คงที่อยู่ตลอดเวลา และสม่ำเสมอไม่ใช่เรื่องง่ายนัก และต้องได้รับความร่วมมืออย่างดีจากพนักงานของโรงแรมทุกคน

4. ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการปฏิบัติตามกฎองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และปฏิบัติงาน เนื่องจาก บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ความยืดหยุ่นของกฎระเบียบและความสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน การเรียนรู้ซึ่งกันและกันและกันถ้อยทีถ้อยอาศัยย่อมนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นระเบียบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ธัญรดา จิตสุรผล (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ

5. ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน เนื่องจากการเป็นบุคลากรที่ดีต่อองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน การปฏิบัติตามคำสั่งที่แม้จะไม่ใช่งานปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยอิสระ และไม่สามารถตัดขาดการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างชัดเจน ถึงแม้พฤติกรรมเหล่านั้นจะไม่มีบทบาทที่ได้ถูกกำหนดขึ้นมาก็ตาม แต่เหล่านั้นถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ยังมีส่วนประกอบของการปฏิบัติงานตามหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และถือเป็นพฤติกรรมที่กระทำแล้วส่งเสริมการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Greenberg (2002 : 128) พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร พฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงานสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กรซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำรวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ บัวทิพย์ ศุภสร (2556 : 34) พบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือใน

ด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร พฤติกรรม เหล่านี้ช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิด ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกักระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

6. ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้ำ ด้านการปฏิบัติงานภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากบุคลากรทุกคนในองค์กรนั้นต่างก็ตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนได้รับผิดชอบว่ามีส่วนสำคัญถึงชื่อเสียงและผลสำเร็จขององค์กร ดังนั้นบุคลากรจึงพยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นางเยาว์ ปานพูล (2551 : 7) กล่าวว่า การทำงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทเพื่อองค์กรหรือเพื่อวิชาชีพของตน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะยึดเหนี่ยวให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นคงอยู่กับองค์กรหรืองานของตนอีก ทั้งยังช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีความทุ่มเทร่างกายและแรงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่มีความต้องการที่จะพัฒนาตนให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของ รัชรินทร์ เทียงตรงจิตต์ (2552 : 39) กล่าวว่า ทักษะคติที่มีต่อองค์กร พนักงานในองค์กรยอมรับเป้าหมายขององค์กร ประเมินผลในทางบวกต่อองค์กร ความมีเกียรติยศชื่อเสียงขององค์กร ผู้ที่มีความรู้สึกว่าองค์กรที่ตนทำงานอยู่มีเกียรติยศชื่อเสียง จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่า

7. ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติงานภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากบุคลากรที่ปรารถนาจะอยู่กับองค์กรต่อไปนั้นย่อมมีความรักและผูกพันกับองค์กร เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรต้องการความเจริญเติบโตไปพร้อมกับองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร บุคลากรเหล่านี้จึงมีความพร้อมที่จะเสียสละเพื่อความต้องการสูงสุดของลูกค้ำและเพื่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ Morick (2004 : 349) กล่าวว่า การเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยเป็น การเพิ่มโอกาสให้เกิดการตระหนักในการทำงาน ปรับปรุงการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลให้มีระดับคุณภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา ด้านดำรงกุล และพิภพ อุดร (2547 : 15 - 17) พบว่า ประโยชน์ที่ได้จากการรักษาลูกค้ำ คือ การรักษาลูกค้ำทำให้เกิดการที่ลูกค้ำบอกต่อเป็นสิ่งที่มีความหมายอย่างยิ่งในแง่การตลาดถือเป็นโฆษณาและความน่าเชื่อถือแก่องค์กรและสอดคล้องกับผลวิจัยของ นริกันต์ อรรคอุดม (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า

ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสมโดยพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของพนักงานให้ได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีและสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงานให้ความช่วยเหลือให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพัน ด้านจิตใจต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานเกิดการรับรู้ความสัมพันธ์ตามโครงสร้างขององค์กรที่ถูกต้อง จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานมีผลออกมามีประสิทธิภาพ ไม่มีจุดบกพร่องเมื่องานมี ประสิทธิภาพพนักงานก็รู้สึกเกิดความภูมิใจเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดผลงานที่ดีมีคุณภาพและทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กรเพื่อเป็นการรักษาทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดนั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์เพราะเป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วไม่มีวันหมดไปหรือเสื่อมสลายตามการใช้งานในทางตรงกันข้ามนั้น กลับเป็นทรัพยากรที่เพิ่มพูนความรู้ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

1.2 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร โรงพยาบาลควรสร้างความตระหนักรู้ถึงคุณค่าและความสามารถของบุคลากรที่มีต่อโรงพยาบาลว่างานที่ตนทำอยู่นั้นมีความสำคัญอย่างไรกับโรงพยาบาล สร้างแรงจูงใจและแรงกระตุ้นให้รู้สึกถึงความภาคภูมิใจและพร้อมที่จะบอกกับบุคคลภายนอกให้รับรู้ได้ว่าตนได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้

1.3 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปเพราะบุคลากรนั้นย่อมเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า การลาออกของบุคลากรแต่ละครั้งนั้นย่อมสะท้อนให้เห็นถึงการสูญเสียทรัพยากรที่มีคุณค่า และการแข่งขันในปัจจุบันนี้ยังทวีความรุนแรงในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน การดึงตัวหรือซื้อตัวจากโรงพยาบาลคู่แข่งจึงทวีความรุนแรงตามไปด้วย ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนเองควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ถึงการลาออกของบุคลากร การเสนอตำแหน่งและผลตอบแทนของโรงพยาบาลคู่แข่งใน

การมาซื้อตัวบุคลากรและผู้บริหารจะสามารถกำหนดนโยบายอย่างไรเพื่อสร้างแรงบันดาลใจและความปรารถนาที่จะดำรงอยู่เป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

1.4 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลการดำเนินงานโดยรวม ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มั่นคงและยั่งยืน เพราะในปัจจุบันนี้ผู้คนได้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงกระแสการรักสุขภาพและดูแลใส่ใจในร่างกายตัวเองมากขึ้น โรงพยาบาลควรสร้างโอกาสและพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับจากผู้มาใช้บริการเพียงอย่างเดียว การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ตลอดจนถึงการติดตามและย้ำเตือนเพื่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำของผู้มารับบริการ

1.5 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางหรือทางเลือกในการบริหารโรงพยาบาลเพราะไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลโดยตรง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาคำว่าต่อไป

2.1 ควรมีการพิจารณา การใช้วิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่นการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในเชิงลึกถึง (Indepth - Interview) เรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง ในการศึกษาวิจัยถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ต่อไป

2.2 ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น ความขัดแย้งในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ความเครียดหรือปัญหาและอุปสรรคส่วนตัว ตลอดจนแรงจูงใจ เพื่อหาปัญหาที่แท้จริง ที่อาจส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.3 ควรศึกษาปัจจัยความมุ่งหวังในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน เพื่อพัฒนาการบริการที่ก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

2.4 ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือผลักดันให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงาน ที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2551). *กฎกระทรวงว่าด้วยคุณลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล*. (ออนไลน์) ได้จาก <http://203.157.7.36/mdsrv/laws.php?st=AA&mainrecno=38>, (สืบค้นเมื่อ วันที่ 29 เมษายน 2560).
- กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ. (2542). *ความภักดี ความประณีต และความปลอดภัยของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 9(4), 53–60.
- กัณณ์ วีระกรพานิช. (2554). *การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กาญจนารักษ์ วันเพ็ญ. (2553). *กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ขจรพรรณ ธรรมพิทักษ์. (2557). *ผลกระทบของการพัฒนาความมั่นคงในการทำงานที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าพนักงานสรรพากรสำนักงานสรรพากรภาค 10*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จรรยา มีลิ้ม. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในวิชาชีพกับความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จตุรงค์ วัฒนศิริ. (2552). *ความผูกพัน ความจงรักภักดี และการมีความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนจินดาวัฒน์ จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรประภา นิมารัมย์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่กับผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชญานันท์ เกิดพิทักษ์. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถทางการตลาดของอุตสาหกรรมการบิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ชนินทร์ สุภา. (2560). *ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชัยวัฒน์ อภินันท์วิริยกุล. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรในบริษัทไอ.ซี.ซี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ชาญยุทธ บุ่งทอง. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ศักยภาพการแข่งขันทางการตลาดและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เขาวลิต วงศ์ตั้ง. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารความเสี่ยงและการประกันภัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ดรุณี วงษ์ศิลป์. (2555). *ผลกระทบของความจงรักภักดีต่อวิชาชีพการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธนวิน สาดสิน. (2559). *ผลกระทบของการพัฒนาผลิตภัณฑ์สมัยใหม่เชิงกลยุทธ์ที่มีผลการดำเนินงานของธุรกิจ SME ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธัญรดา จิตสุรผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ธานีชตรา สมัครจิตร์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือ สหพัฒน์ฟิวล อําเภอกีร์ราชา จังหวัดชลบุรี*. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, 2.
- นงเยาว์ ปานพูล. (2551). *การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จิตลักษณะและบุคลิกภาพต่างกัน:กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2553). *การวัดผลองค์กรแบบสมดุล = Balanced Scorecard (1st ed.)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2554). *การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นริกันต์ อรรถอุดม. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์การความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีองค์การมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตอําเภอเมืองจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิรมิต เทียมทัน. (2555). *Balance Scorecardและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ: ศาสตร์และศิลป์สำหรับองค์กรสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- นิลาวรรณ งามขำ. (2557). *โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความมุ่งมั่นในการบริหารและพัฒนาคุณภาพต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่แสวงหากําไรในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- บัวทิพย์ ศุภสร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประวีตร สายแก้ว. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

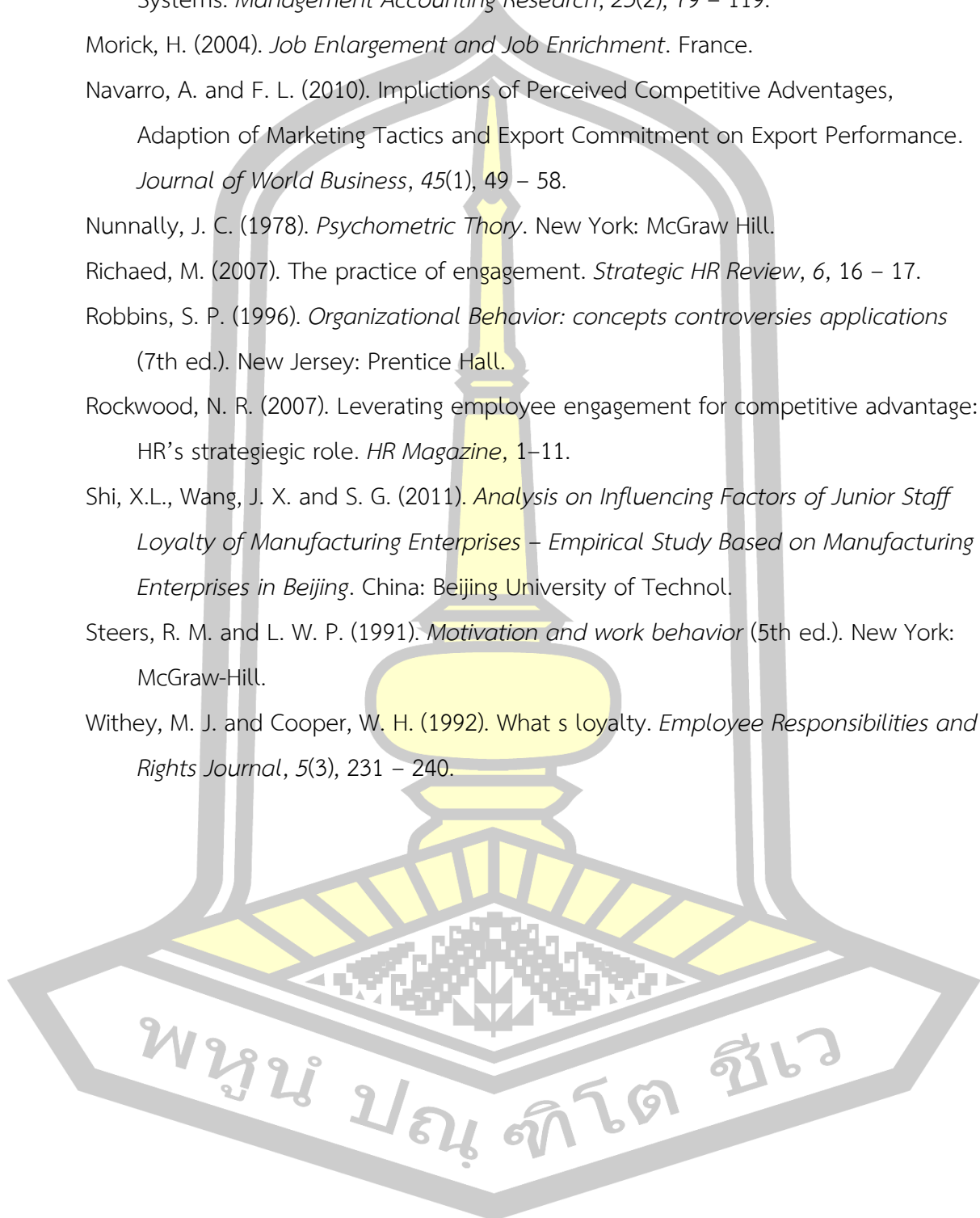
- ปิยธิดา สายสุทนต์. (2554). *ผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมที่มีต่อความเป็นมืออาชีพและความสำเร็จขององค์กรของสถานงานบัญชีในเขตภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรนิภา ชาตวิเศษ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พรเพ็ญ เกยานนท์. (2555). *การพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้เป็นองค์กรสมัยใหม่*. วารสารวิชาการ ศิลปศาสตร์ประยุกต์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2544). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). *Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชชาวดี แก้วหาญ. (2556). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท แอ็ด แอนด์ แพ็ค โปรดักชั่น จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พัชนี ธรรมริยา. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในวิชาชีพบัญชีกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีและการเงินสังกัดสำนักงานประกันสังคมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พัฒนภูมิ แสนศักดิ์. (2559). *ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิชิต ขัติเรือง. (2550). *ความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท สุปรีม พรีเมี่ยม เมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

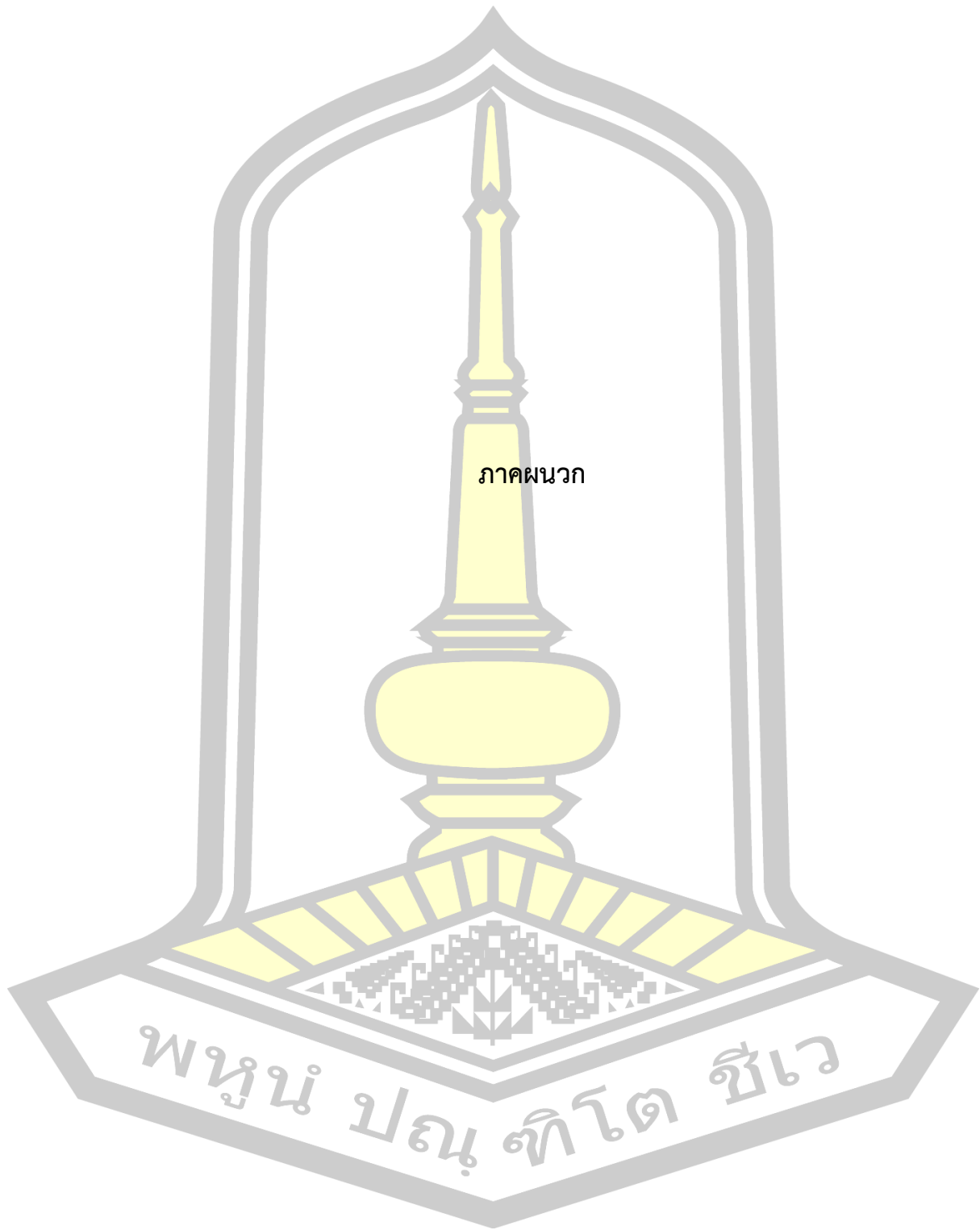
- มนชวัล นารถศิลป์. (2556). *ผลกระทบของกลยุทธ์องค์กรเชิงพลวัตที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ประเภทขนส่งทางถนนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2541). *การบริหารโรงพยาบาล 1 เอกสารประกอบการสอน หน่วยที่ 1 – 7 (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุพิน ศิริจันทร์วงศ์. (2557). *ผลกระทบของการควบคุมการดำเนินงานที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชียามหาบัณฑิต สาขาบัญชียามหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัชณี ตรีสุทธิวงษา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัชรินทร์ เทียงตรงจิตต์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทมิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรัญญา สอาดยิ่ง. (2557). *ผลกระทบของระบบความปลอดภัยของข้อมูลที่มีต่อความได้เปรียบของข้อมูลของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วันศิริ สุขวิพัฒน์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่กับความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยนครพนม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วาสนา จรุงศรีโชติกาจร. (2550). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิทยา ด่านดำรงกุล และพิภพ อุดร. (2547). *CRM - CEM หยีนหยางการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไทยยูเนี่ยนกราฟฟิกส์.

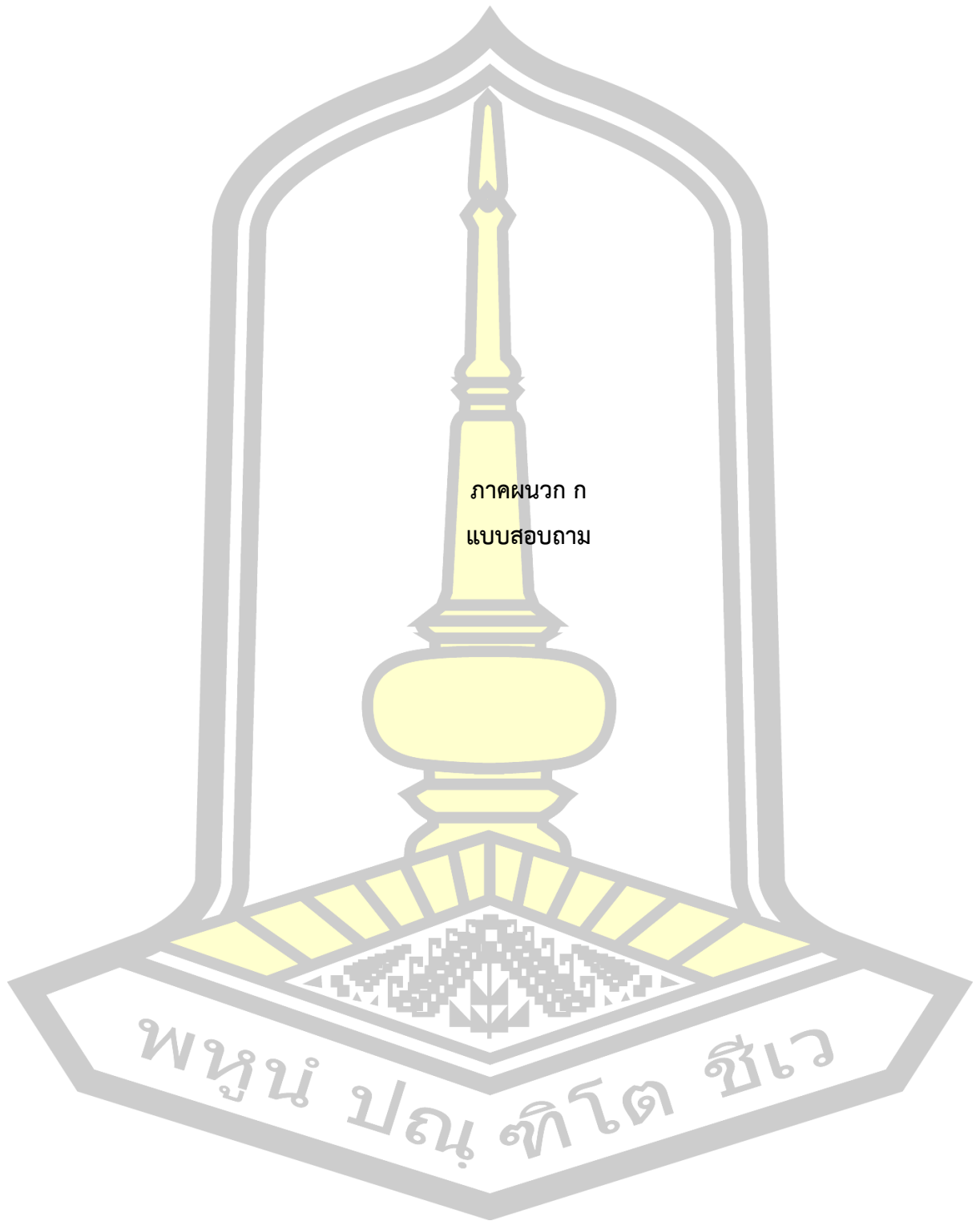
- วิทยา มานะวานิชเจริญ. (2555). *โรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทย*. (ออนไลน์). ได้จาก:
<http://www.haamor.com> (สืบค้นเมื่อ วันที่ 11 กรกฎาคม 2560).
- วีระ วีระโสภณ. (2555). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พักและบริการอาหาร*. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศิริพร ชื่นแฉ่ง. (2553). *การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ
 พนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
 องค์กร คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมาคมโรงพยาบาลเอกชน. (2555). *สถานการณ์ธุรกิจบริการสุขภาพของไทย*. (ออนไลน์). ได้จาก:
<http://www.thaiph.org/body/committee.html> (สืบค้นเมื่อ วันที่ 15 พฤษภาคม 2557).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *สำรวจโรงพยาบาลเอกชน*. (ออนไลน์). ได้จาก:
<http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surpop2-4-6.html> (สืบค้นเมื่อ วันที่ 12
 พฤษภาคม 2557).
- สำนักสถานพยาบาลและประกอบโรคศิลปะ. (2559). *รายชื่อสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้าง
 คับ*. (ออนไลน์). ได้จาก
https://www.google.co.th/?gws_rd=cr&ei=j9MOWdvtIsb_vASm5KKgAQ (สืบค้นเมื่อ
 วันที่ 29 เมษายน 2560).
- สุจรรยา จันทวารา. (2557). *ผลกระทบของการบริหารสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของ
 สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาบัญชี
 มหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรและบรรยากาศ
 ในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมประเทศไทย
 สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะ
 สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เอื้ออารีย์ พุทธิษา. (2556). *ผลกระทบของความเป็นเลิศทางการบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของ
 ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
 การตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker D.A., V. . K. and G. S. D. (2001). *Marketing Reserch*. New York: John Wiley & Son.
- Adler, P. A. and Adler, P. (1988). Intense Loyalty in Organizations: A case study of
 college Athletics. *Adminestrative Science Quarterly*, 33(3), 401 – 417.

- Barnard, C. V. (1961). *The Functions of The Executive*. Massachusetts. Harvard University.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making* (4th ed.). USA: John Wiley & Sons.
- Blau, P. M. and W. R. S. (1962). *Formal Organizations*. San Francisco: Chandler Publishing.
- Chen, G. and others. (2009). The Motivating Potential of Teams: Test and Extension of Chen and Kanfer's (2006) Cross-level Model of Motivation in Teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 110(1), 45–55.
- Elizabeth M. Ineson. (2013). Employee loyalty in Hungarian Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 31–39.
- Fullagar. C. and Barling. J. (1989). A longitudinal test of a model of the antecedents and Consequences of union loyalty. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 213 – 227.
- Gordon, M. E. and others. (1980). Commitment to the Union: Development of a Measur and an Examination of its Correlates. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 65(12), 479 – 499.
- Greenberg, J. S., Bruess, C. E., & Haffner, D. W. (2002). *Exploring the Dimentions of Human Sexuality*. Sudbury: Johns and Bartlett.
- Hsu, C. C. and A. P. (2008). Internationalization and Performance: The Moderating Effects of Organizational Learning. *Oxford (Omega)*, 36(2), 14 – 21.
- Kaplan, R. S. and D. P. N. (2000). *The Strategy Focused Organization: how balanced scorecard compaines thrive in the new business environment*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kipkebut, D. (2010). *Organization Commitment and Job Satisfaction in Higher Education Institutions: the Kenyan Case*. Middlesex University.
- Lovett, H. T. (2002). The Effect of Violating the Assumption of Equal Item Means in Estimation the Livingstone Coefficient. *Education Nad Psychological Measurement*, 38(1978), 239 – 251.
- Miller, D. and P. H. F. (2006). Innovation in Conservative ang Entrepreneurial Firm: Two Model of Strategic Momentum. *Strategic Management Journal*, 23, 70 – 74.

- Monica F. S., L. L. and M. B. (2012). Contemporary Performance Measurement Systems. *Management Accounting Research*, 23(2), 79 – 119.
- Morick, H. (2004). *Job Enlargement and Job Enrichment*. France.
- Navarro, A. and F. L. (2010). Implications of Perceived Competitive Advantages, Adaption of Marketing Tactics and Export Commitment on Export Performance. *Journal of World Business*, 45(1), 49 – 58.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw Hill.
- Richaed, M. (2007). The practice of engagement. *Strategic HR Review*, 6, 16 – 17.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior: concepts controversies applications* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Rockwood, N. R. (2007). Leverating employee engagement for competitive advantage: HR's strategic role. *HR Magazine*, 1–11.
- Shi, X.L., Wang, J. X. and S. G. (2011). *Analysis on Influencing Factors of Junior Staff Loyalty of Manufacturing Enterprises – Empirical Study Based on Manufacturing Enterprises in Beijing*. China: Beijing University of Technol.
- Steers, R. M. and L. W. P. (1991). *Motivation and work behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Withey, M. J. and Cooper, W. H. (1992). What s loyalty. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 5(3), 231 – 240.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

พหุ ประทีป ชัยเว

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน
ในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย
2. การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น
3. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปผลการวิจัย โปรดแนบนามบัตรมาพร้อมกับแบบสอบถามฉบับนี้ () ต้องการ () ไม่ต้องการ
4. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า นายวัชรพงศ์ สีดาน้อย 193 ถ.ศรีจันทร์ โรงพยาบาลขอนแก่นราม อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000 หรือ หมายเลขโทรศัพท์ 085-7507964 E-Mail : wsidanoi51@gmail.com

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

พูน ปรณ ทิโต ชีเว
นายวัชรพงศ์ สีดาน้อย

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () น้อยกว่า 30 ปี () 31 – 40 ปี
() 41 – 50 ปี () 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () โสด () สมรส
() แยกกันอยู่ () หม้าย / หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () น้อยกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี
() 11 – 15 ปี () 15 ปี ขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 20,000 บาท () 20,001 – 25,000 บาท
() 25,001 – 30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงของโรงพยาบาลที่ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบัน

1. รูปแบบโรงพยาบาล

- () บริษัทจำกัด () บริษัทจำกัด (มหาชน)
 () อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

2. ประเภทของโรงพยาบาล

- () รักษาโรคทั่วไป () รักษาโรคเฉพาะทาง

3. จำนวนบุคลากรในโรงพยาบาล

- () น้อยกว่า 300 คน () 301 – 400 คน
 () 401 – 500 คน () มากกว่า 500 คน

4. จำนวนเตียงผู้ป่วย

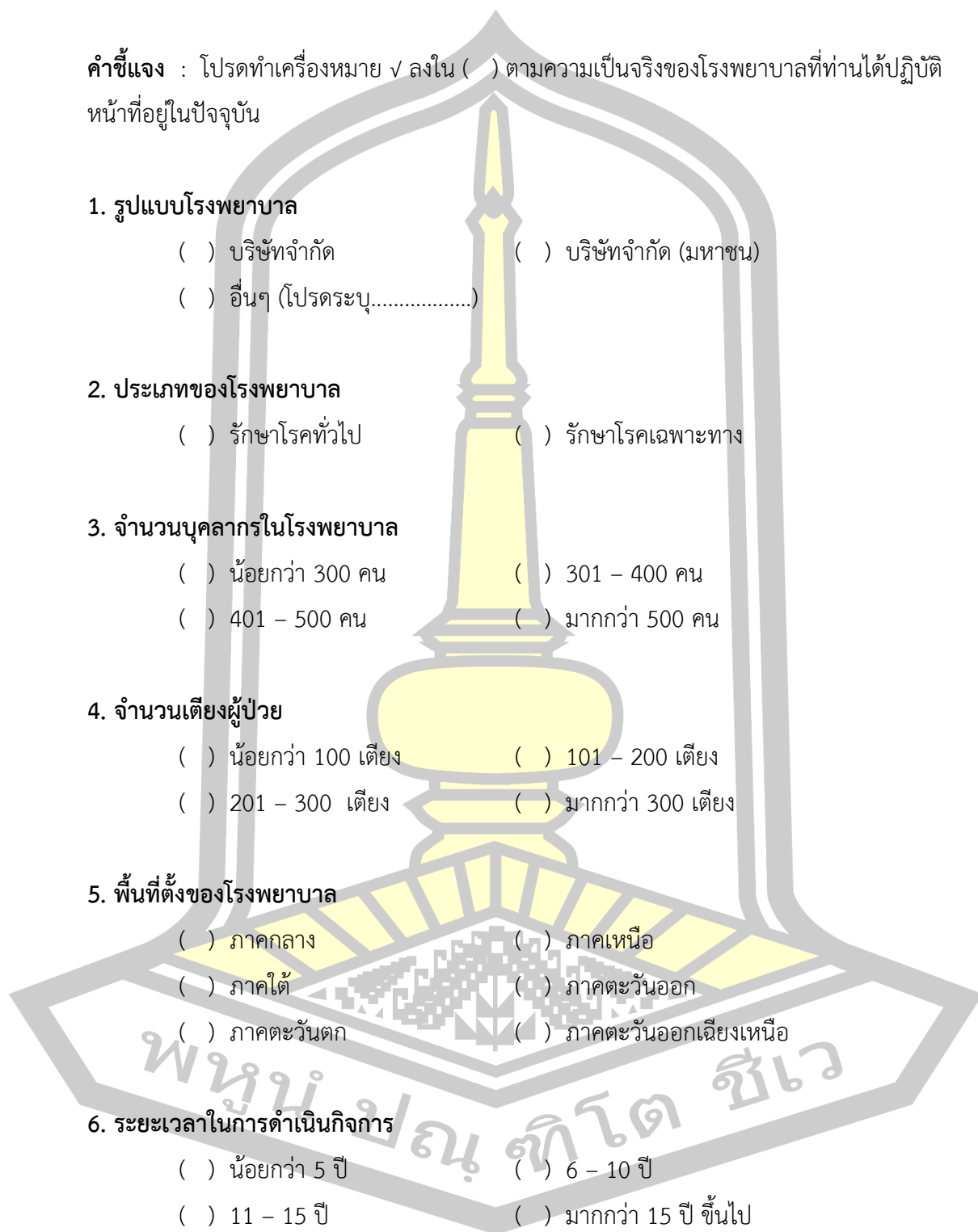
- () น้อยกว่า 100 เตียง () 101 – 200 เตียง
 () 201 – 300 เตียง () มากกว่า 300 เตียง

5. พื้นที่ตั้งของโรงพยาบาล

- () ภาคกลาง () ภาคเหนือ
 () ภาคใต้ () ภาคตะวันออก
 () ภาคตะวันตก () ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

6. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

- () น้อยกว่า 5 ปี () 6 – 10 ปี
 () 11 – 15 ปี () มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจรรยาภักดีต่อองค์กรในโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งช่องเท่านั้น เพื่อแสดงความคิดเห็นว่าท่านมีความคิดเห็นด้วยมากหรือน้อยเพียงใดกับข้อความด้านล่างนี้ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ความจรรยาภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร					
1. ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด เช่น การแต่งกาย เวลาปฏิบัติงาน เป็นต้น					
2. โรงพยาบาลของท่านมีปัญหาค่าไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลน้อยกว่าเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลอื่น					
3. โรงพยาบาลของท่านได้ให้ความสำคัญและยกย่องบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับได้ถูกต้องและเหมาะสมอยู่เสมอ					
4. โรงพยาบาลของท่านมีแนวทางปฏิบัติและมาตรการรองรับ เมื่อมีบุคลากรฝ่าฝืนกฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลไว้อย่างชัดเจน					
5. บุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติ และปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบและข้อบังคับของโรงพยาบาลใหม่					
ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร					
6. ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความพร้อม และยินดีที่จะเข้ามาปฏิบัติงานเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนแม้จะไม่ใช่วางานก็ตาม					
7. โรงพยาบาลของท่านมักได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคลากรในโรงพยาบาลเมื่อมีกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร					
8. โรงพยาบาลของท่านได้มองเห็นความสำคัญของข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานหรือความร่วมมือต่างๆ ที่บุคลากรมีให้โรงพยาบาล					
9. ท่านเชื่อว่าบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จสูงสุดแก่โรงพยาบาล					
10. โรงพยาบาลของท่านมักได้รับความร่วมมืออยู่เป็นประจำจากบุคลากรในการมาทำงานก่อนเวลาหรืออยู่ทำงานต่อหลังเวลาเลิกงานโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา					
ความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร					
11. ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความภาคภูมิใจและพร้อมจะบอกกับบุคคลภายนอกว่าท่านได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้					
12. โรงพยาบาลแห่งนี้ถือเป็นองค์กรที่บุคคลในวิชาชีพด้านสุขภาพปรารถนาจะเข้ามาปฏิบัติงานด้วย					
13. เมื่อมีบุคคลกล่าวไว้ร้ายกับโรงพยาบาลของท่าน ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านพร้อมที่จะอธิบายและชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุต่างๆ					
14. ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร					
15. ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนและอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร					
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป					
16. อัตราการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น					
17. นโยบายในการบริหารงานของโรงพยาบาลของท่านสามารถสร้างแรงบันดาลใจและความเชื่อมั่นศรัทธาให้กับตัวท่านและบุคลากรของท่านในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกองค์กรต่อไป					
18. ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านมีความผูกพันกับโรงพยาบาลและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานอยู่กับโรงพยาบาลจนกว่าจะเกษียณงาน					
19. ท่านเชื่อว่าแม้โรงพยาบาลอื่นจะเสนอตำแหน่งงานและผลตอบแทนที่สูงกว่าให้กับบุคลากรของท่านแต่บุคลากรของท่านก็จะปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนี้ต่อไป					

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งช่องเท่านั้น เพื่อแสดงความคิดเห็นว่าท่านมีความคิดเห็นด้วยมากหรือน้อยเพียงใดกับข้อความด้านล่างนี้ (กรุณาตอบทุกข้อ)

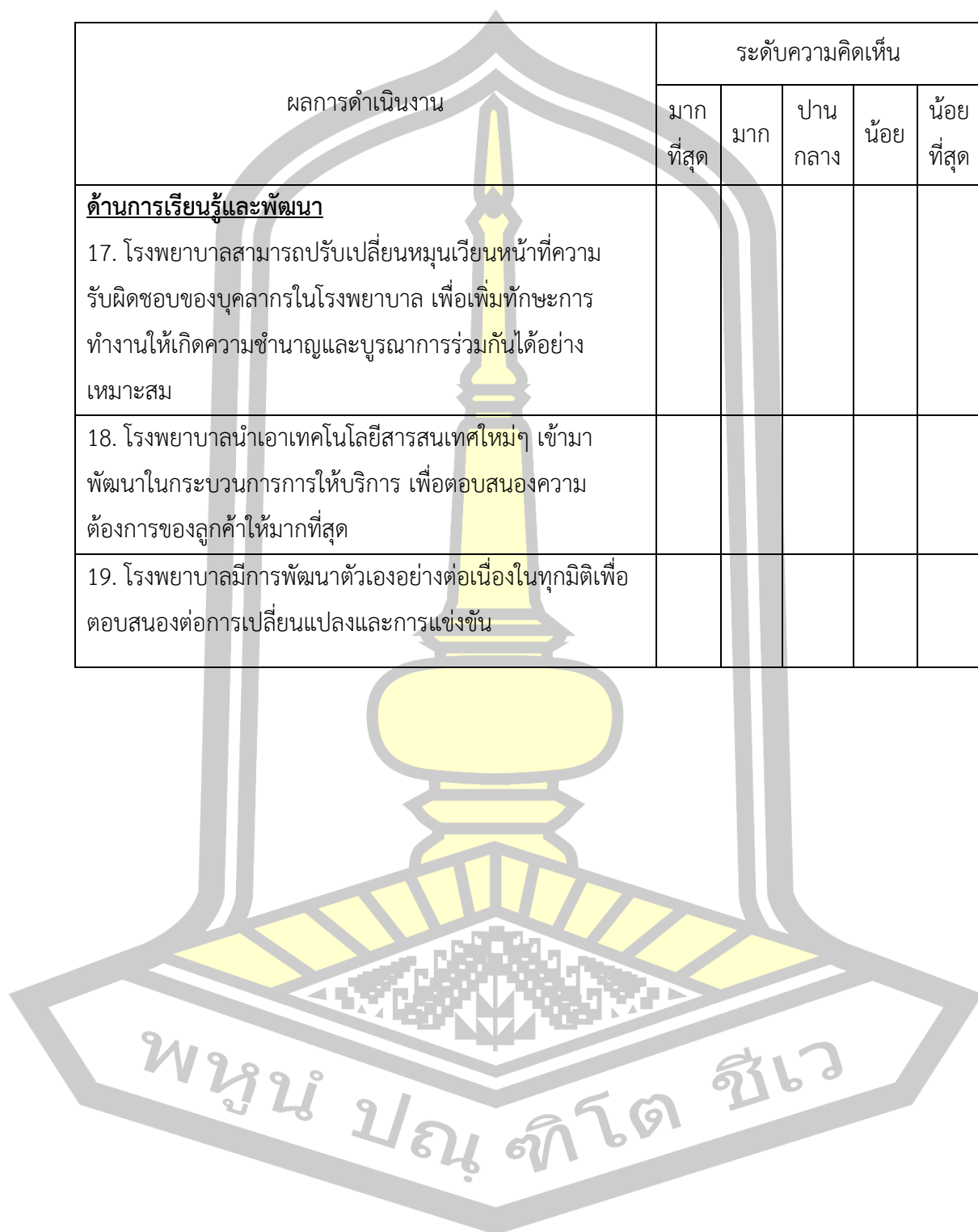
ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเงิน					
1. โรงพยาบาลมีผลกำไรหรือรายได้สุทธิจากการประกอบกิจการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
2. โรงพยาบาลสามารถขยายธุรกิจและสร้างผลประกอบการตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้					
3. โรงพยาบาลสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ลดลงจากปีที่ผ่านมาโดยไม่กระทบต่อการบริการของลูกค้า					
4. โรงพยาบาลมีการใช้สินทรัพย์และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน					
5. โรงพยาบาลสามารถพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงอย่างต่อเนื่อง					
ด้านลูกค้า					
6. โรงพยาบาลนำคำแนะนำติชมของลูกค้ามาศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด					
7. โรงพยาบาลมีการติดตามและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า					
8. โรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					

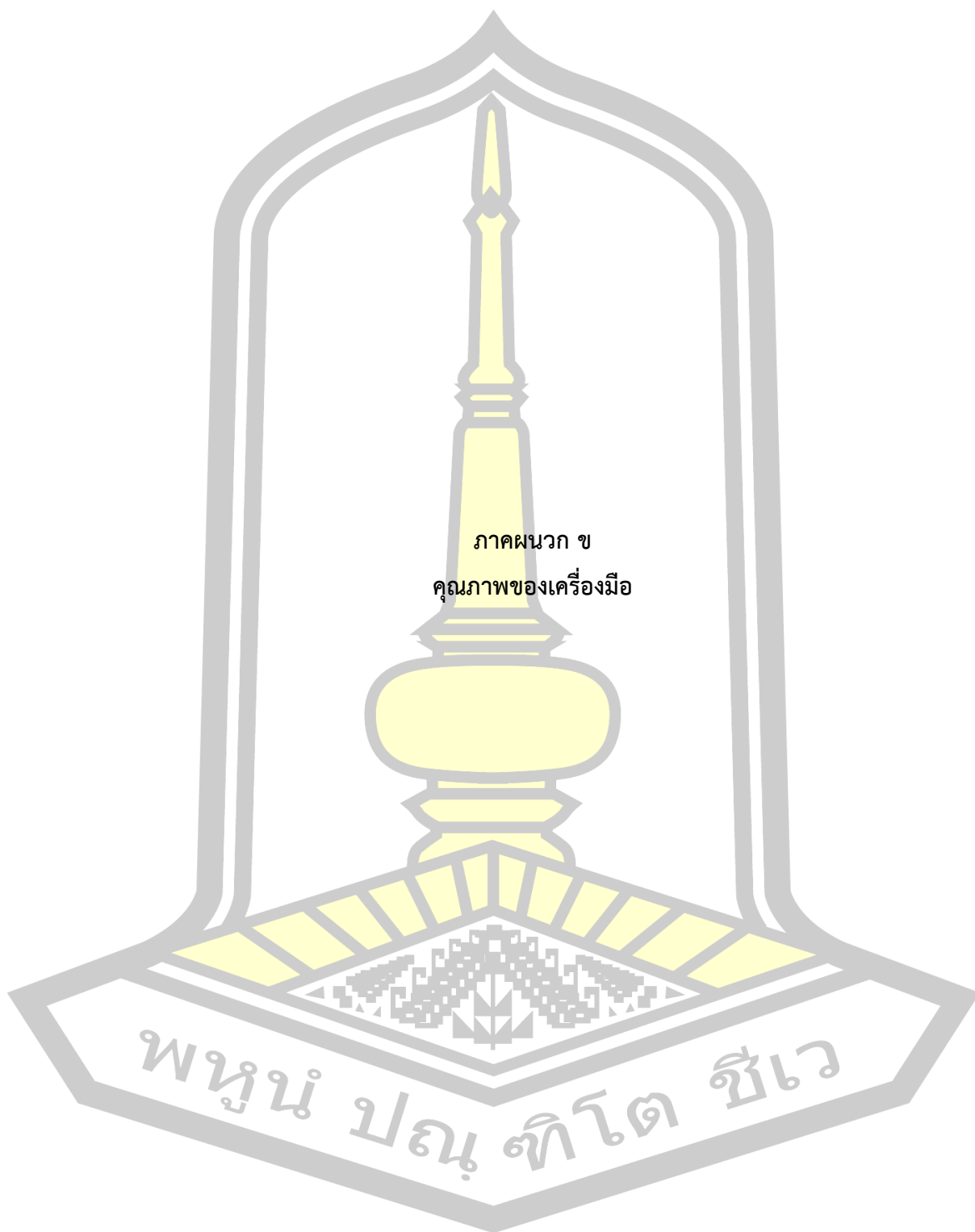
ตอนที่ 4 (ต่อ)

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลูกค้า					
9. โรงพยาบาลสามารถรักษาลูกค้าเดิมและแสวงหาลูกค้ารายใหม่เพิ่มมากขึ้น					
ด้านการปฏิบัติงานภายใน					
10. โรงพยาบาลมีการนำเสนอความทันสมัยและเทคโนโลยีทางการแพทย์เพื่อดึงดูดและเพิ่มลูกค้าให้กลับมาใช้บริการ					
11. โรงพยาบาลสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมเพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้อย่างถูกต้องและตรงเป้าหมาย					
12. โรงพยาบาลสามารถปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการให้ทันสมัย ลดกระบวนการในการทำงานเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ					
13. โรงพยาบาลสามารถปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม					
14. โรงพยาบาลสามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการผลิตและบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันขององค์กรได้อย่างเหมาะสม					
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
15. โรงพยาบาลมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรอยู่เสมอ					
16. โรงพยาบาลเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร					

ตอนที่ 4 (ต่อ)

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
17. โรงพยาบาลสามารถปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้เกิดความชำนาญและบูรณาการร่วมกันได้อย่างเหมาะสม					
18. โรงพยาบาลนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาพัฒนาในกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด					
19. โรงพยาบาลมีการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในทุกมิติเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน					





ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

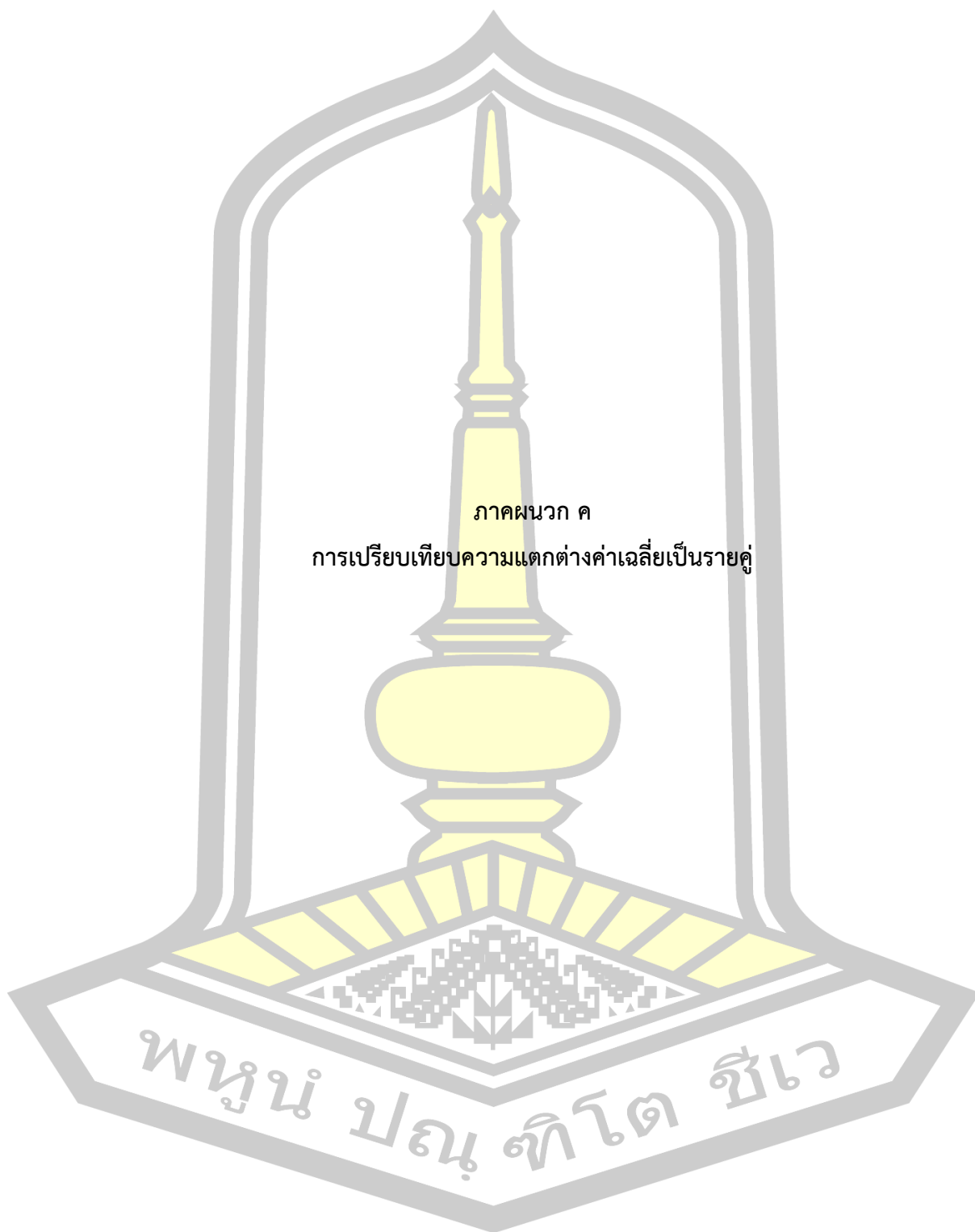
พหุมนุ ปณุ ทิโต ชีเว

ตาราง 48 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร		
1.1 ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎองค์กร		
1	0.466	
2	0.532	
3	0.682	
4	0.592	
5	0.591	
รวม		0.656
1.2 ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร		
6	0.780	
7	0.808	
8	0.743	
9	0.737	
10	0.688	
รวม		0.899
1.3 ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร		
11	0.724	
12	0.583	
13	0.717	
14	0.845	
15	0.709	
รวม		0.879
1.4 ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป		
16	0.606	
17	0.701	
18	0.690	
19	0.703	
รวม		0.780

ตาราง 48 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ผลการดำเนินงาน		
2.1 ด้านการเงิน		
1	0.780	
2	0.798	
3	0.777	
4	0.777	
5	0.762	
รวม		0.913
2.2 ด้านลูกค้า		
6	0.713	
7	0.793	
8	0.745	
9	0.720	
รวม		0.880
2.3 ด้านการปฏิบัติงานภายใน		
10	0.741	
11	0.781	
12	0.821	
13	0.723	
14	0.840	
รวม		0.912
2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
15	0.739	
16	0.729	
17	0.688	
18	0.742	
19	0.783	
รวม		0.892



ภาคผนวก ค

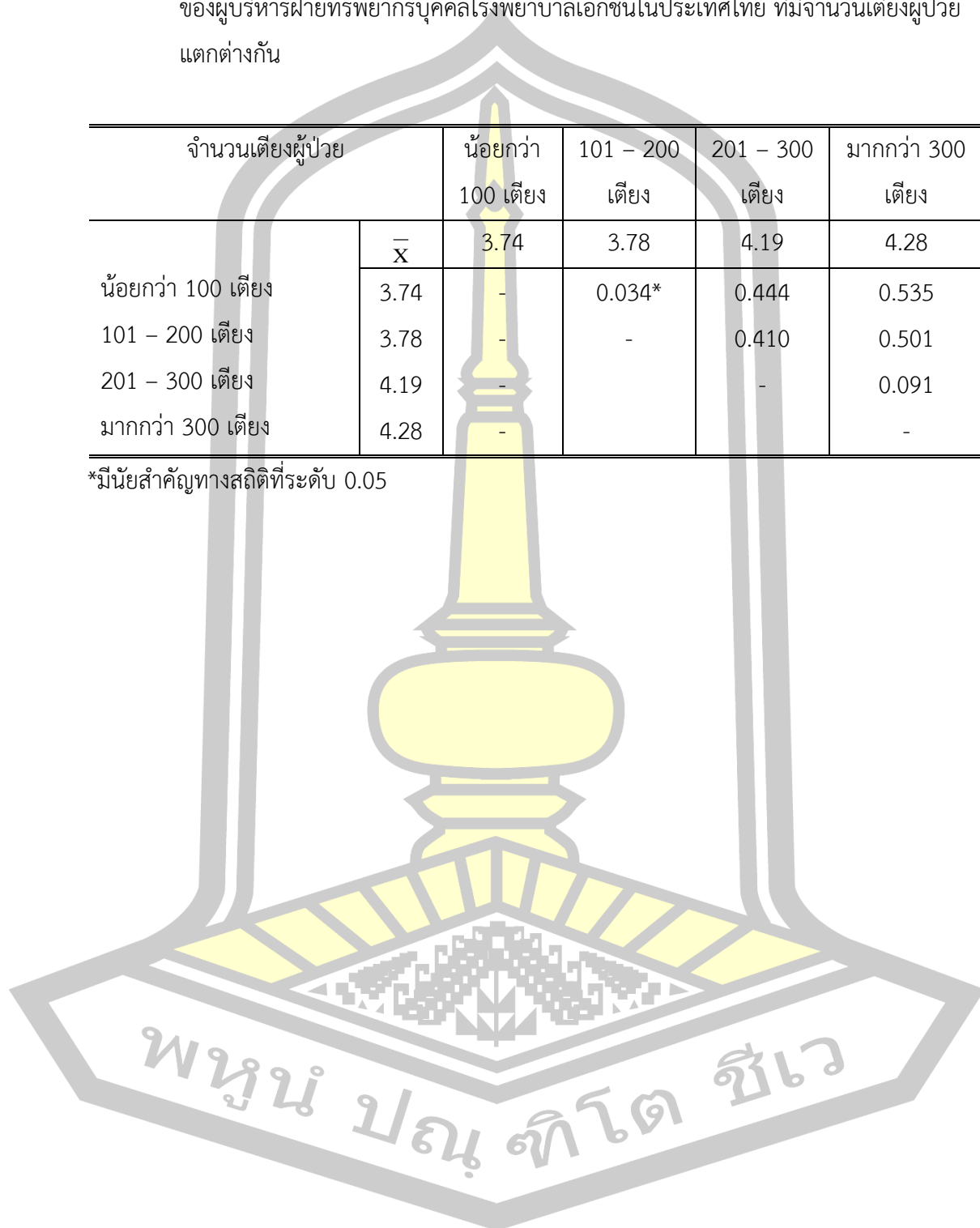
การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

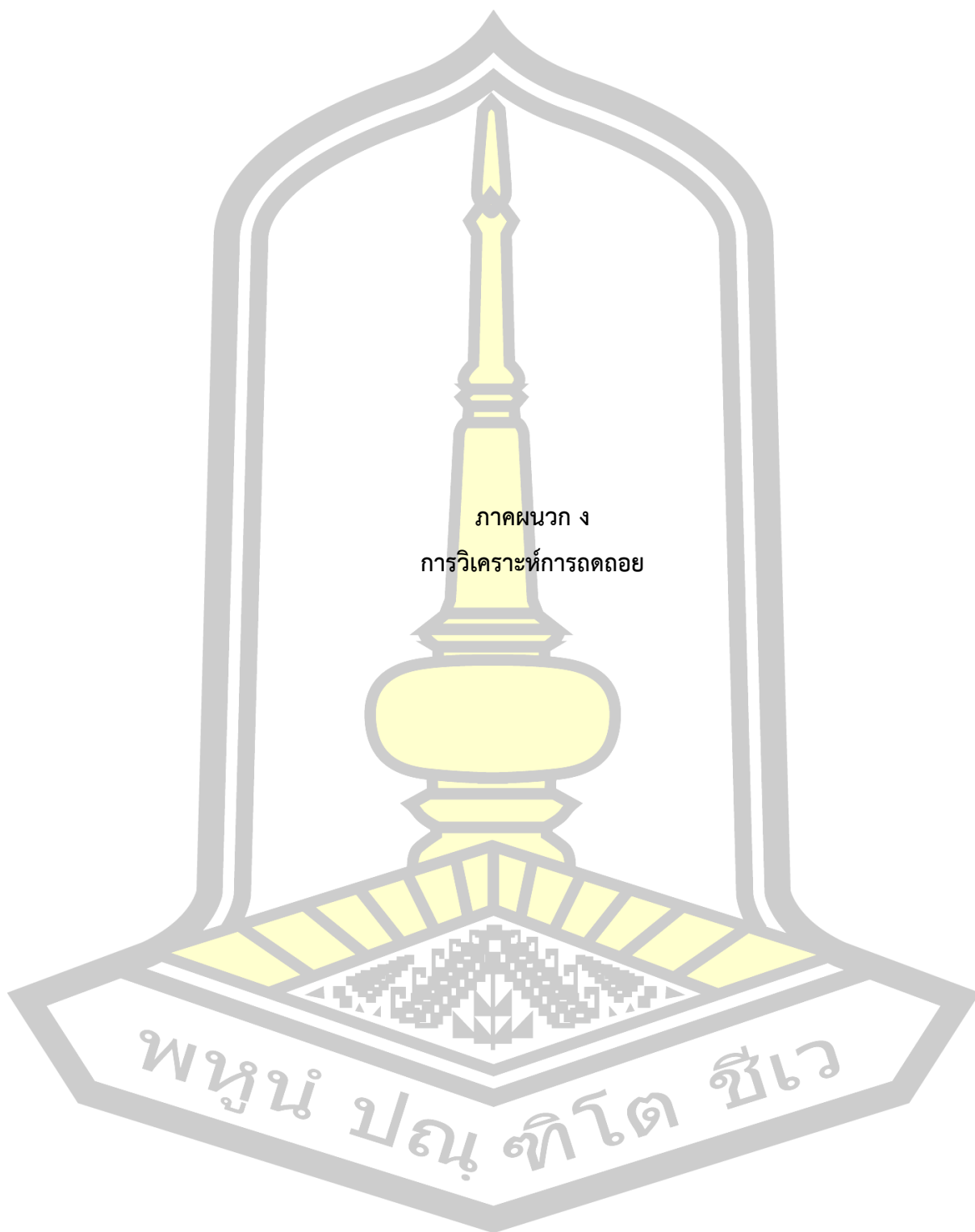
พหุ ประทีป วิทย์

ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม
ของผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ที่มีจำนวนเตียงผู้ป่วย
แตกต่างกัน

จำนวนเตียงผู้ป่วย		น้อยกว่า 100 เตียง	101 – 200 เตียง	201 – 300 เตียง	มากกว่า 300 เตียง
	\bar{x}	3.74	3.78	4.19	4.28
น้อยกว่า 100 เตียง	3.74	-	0.034*	0.444	0.535
101 – 200 เตียง	3.78	-	-	0.410	0.501
201 – 300 เตียง	4.19	-	-	-	0.091
มากกว่า 300 เตียง	4.28	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





ภาคผนวก ง
การวิเคราะห์การถดถอย

พหุบัณฑิตศึกษา

ตาราง 50 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวม
ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.534	0.260	2.052*	0.042
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.556	0.089	6.242*	<0.001
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC)	0.292	0.081	3.620*	<0.001
F = 83.335 p < 0.001 Adj R ² = 0.574				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 51 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน
ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงานด้านการเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.749	0.321	2.333*	0.021
ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (OLW)	0.436	0.106	4.109*	<0.001
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC)	0.320	0.107	2.996*	0.003
F = 39.703 p < 0.001 Adj R ² = 0.388				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 52 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า
ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

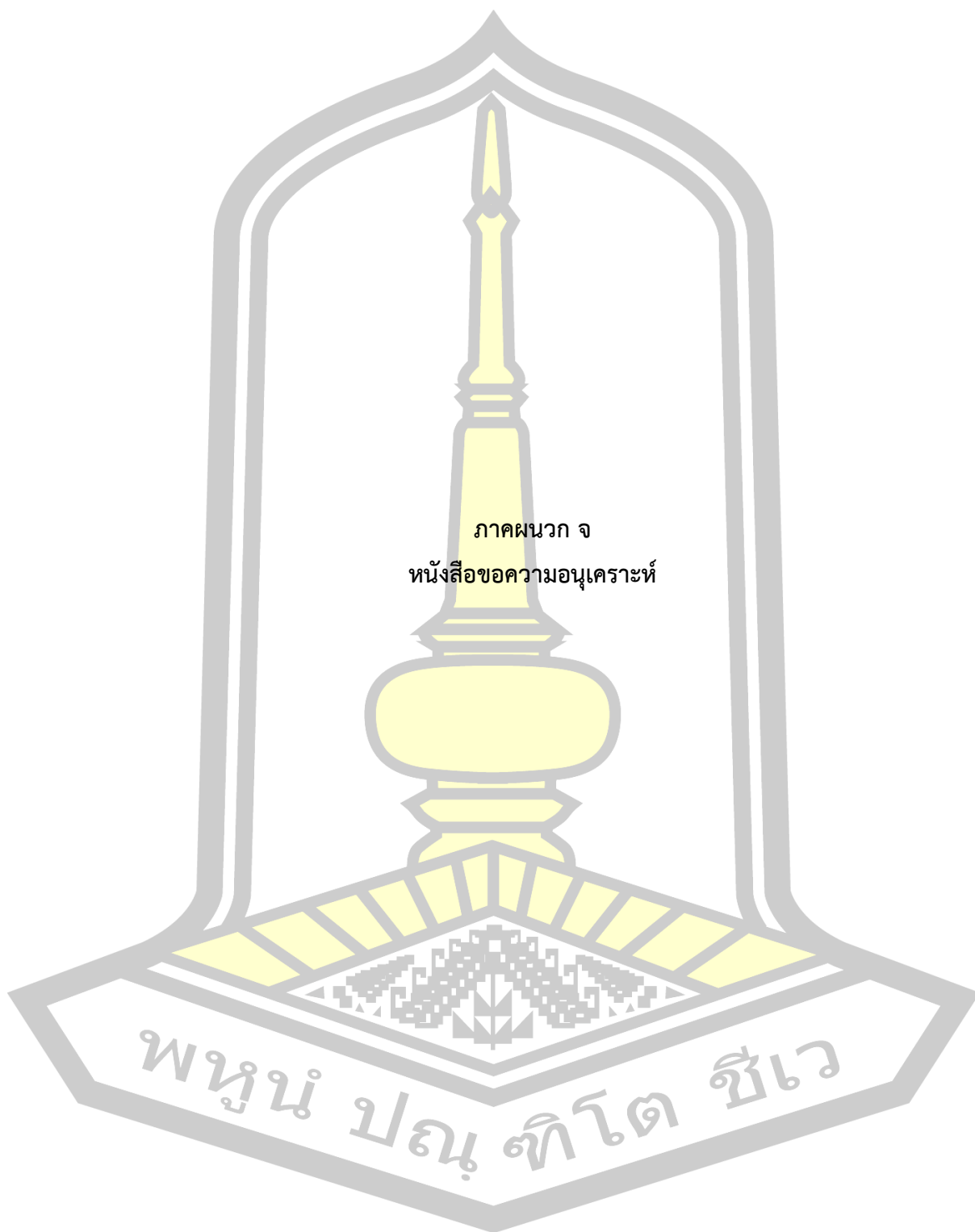
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.809	0.312	2.591*	0.011
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.789	0.076	10.319*	<0.001
F = 106.484 p < 0.001 Adj R ² = 0.464				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 53 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านการ
ปฏิบัติงานภายในของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ผลการดำเนินงาน ด้านการปฏิบัติงานภายใน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.221	0.319	0.694	0.489
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.605	0.109	5.547*	<0.001
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับ องค์กรต่อไป (OLC)	0.321	0.099	3.251*	0.001
F = 66.290 p < 0.001 Adj R ² = 0.517				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์

พหุบัณฑิตยศาสตร์



ที่ ศธ 0530.10/ ๒๗๖

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๐

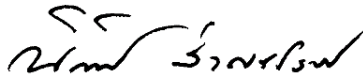
เรื่อง ขอบขออนุญาตระงับการสอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ด้วย นายวัชรพงศ์ สีदान้อย รหัสนิสิต 56010964006 นิสิตระดับปริญญาโท คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตร การจัดการมหาบัณฑิต (กจ.ม.) และการศึกษาในครั้งนี้ได้เน้นให้นิสิตศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ นายวัชรพงศ์ สีदान้อย ศึกษาและเก็บรวบรวมในรายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตพงษ์ สงคริโรจน์)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3431

โทรสาร 0-4375-4422

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวัชรพงศ์ สีดาน้อย
วันเกิด	วันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2529
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 43/2 หมู่ 17 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่บัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 193 โรงพยาบาลขอนแก่นราม ถนนศรีจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น (มอดินแดง) อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2545 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น (มอดินแดง) อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2552 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พ.ศ. 2561 ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต (กจ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูนุ ปณุกิตโต ชิวเว