

ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของ
โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

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

วัชรพงศ์ สีดาน้อย¹, วีระยา ภัทรอาชาชัย² และมนิสรุา สนั่นเอื้อเม็งไธสง³
Watcharapong Sidanoi¹, Veeraya Pataraarchachai² and Manisara Sananuamengthaisong³

Received: March 18, 2018, Revised: July 5, 2018, Accepted : July 27, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 123 แห่ง และสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้องค์กรเดินหน้าไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จได้อย่างมั่นคงและถาวร

คำสำคัญ: ความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลการดำเนินงาน โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Master Student, Master of Management, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This research aimed to study the relationship between organizational loyalty and performance of private hospitals in Thailand. Data were collected from 123 executives in the human resources department of each hospital by questionnaire. The statistics used for data collection were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The research found that loyalty to the organization in the aspect of faith in the organization positively related and impacted on overall performance. Also, loyalty to the organization in dimension of desire to stay with the organization positively related and effected on the overall performance. Hence, the human resources executives in private hospitals have to emphasize on the loyalty to the organization of employees for the success and sustainable growth of hospitals.

Keywords: Organizational Loyalty, Performance, Private Hospitals in Thailand

1. บทนำ

การบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ กลยุทธ์และวิธีการต่างๆ ที่องค์กรได้นำมาใช้เพื่อความอยู่รอด การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้งกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรให้ความสำคัญและถูกนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร แต่ปัจจัยเหล่านี้ใช้แล้ว ย่อมหมดไปตามสภาพการใช้งานไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญ ได้แก่ 6 Ms คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร (Machine) การบริหาร (Management) และขวัญกำลังใจ (Morale) โดยที่ Man หรือ คน คือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด (ชัยวัฒน์ อภินันท์วิริยกุล, 2552 : 1) เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาคนพัฒนาองค์กร ตลอดจนถึงการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง องค์กรทุกองค์กรล้วนแต่มุ่งแสวงหามาตรการในการนำทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยกล่าวได้ว่าความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร มีผลมาจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถและมีคุณค่า หน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารคือ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อชักจูงให้บุคคลเหล่านั้นทำงานอย่างกระตือรือร้น ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กร ซึ่งจะเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และรักษาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความรู้และความสามารถที่มีอยู่ให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด และสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นไม่ว่าหน่วยงานประเภทใด หากงานบริหารบุคคลบกพร่องหน่วยงานนั้นก็จะเจอปัญหาและอุปสรรคอยู่ตลอดเวลา เพราะบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน ผลงานจะดีหรือเลวจึงขึ้นอยู่กับผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นๆ ถ้าบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานไม่มีขวัญและกำลังใจที่ดี ผลงานที่ออกมา ก็จะบกพร่องไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าการบริหารงานบุคคลที่ดีมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนที่เหมาะสมผลงานที่ออกมา ก็จะเต็มไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากทุกฝ่ายที่ร่วมมือกัน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อสถานที่ที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่รวมถึงการทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและสังคมแวดล้อมตลอดจนรู้สึกรักกับอุ้นและผูกพันต่อองค์กร พร้อมที่จะปฏิบัติงาน

อยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ (รัชนี ศรีสุทธีวิชา, 2552 : 2) การพัฒนาหรือสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรนี้เป็นลักษณะของการนำเอาเทคนิคการพัฒนาองค์กร มาเพื่อเปลี่ยนสภาพองค์กรโครงสร้างทรัพยากรมนุษย์หรือวัฒนธรรมการทำงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กรที่มีแรงผลักดันมาจาก การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาและส่วนใหญ่แล้วจะดำเนินการในรูปแบบแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ที่ฝ่ายบริหารและสมาชิกจะมีกิจกรรมร่วมกันผลักดันให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ตามเป้าหมายที่กำหนด วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและสถานะปัจจุบัน กำหนดกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ (พรเพ็ญ เกยานนท์, 2555 : 81) ศึกษาอย่างละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) และพฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior) เพราะเป็นศาสตร์พื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุคคล และการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลเพื่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ที่ต้องการ ตลอดถึงการพัฒนาก้าวหน้าที่ดีของผู้บริหาร และการจัดการองค์กรที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีของบุคลากร ซึ่งสามารถปรับไปใช้ได้ทั้งองค์กรด้านการศึกษา องค์กรทางด้านธุรกิจ หรือองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน การลาออกจากองค์กรของบุคลากรจึงถือเป็นภาวะต้นทุนขององค์กร เนื่องจากองค์กรได้ลงทุนในการพัฒนาบุคลากรนั้นขึ้นมาและทำงานมาระยะหนึ่งแล้ว การลาออกจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายมากกว่าจะได้รับผลงานเป็นการตอบแทนจากบุคคลนั้น อัตราการลาออกของพนักงานเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาวะความสูญเสียเปล่าในการลงทุน ในอีกแง่มุมหนึ่งก็เป็นการสูญเสียภาพพจน์ขององค์กร การลาออกของพนักงานก่อให้เกิดผลที่ตามมา คือ แรงงานด้อยประสิทธิภาพ เพราะมีการย้ายงานบ่อย จนทำให้ขาดความชำนาญ แต่เนื่องจากภาวะแรงงานขาดแคลนจึงทำให้องค์กรต่างๆ ไม่มีโอกาสเลือกพนักงาน จึงจำเป็นต้องรับแรงงานเหล่านี้เข้ามาทำงานในองค์กร นอกจากนี้การลาออกของพนักงานยังส่งผลกระทบต่อบริษัทในด้านอื่นๆ อีก เช่น การสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา การลาออกของพนักงานเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ องค์กรจะแก้ไขปัญหานี้ได้นั้นจะต้องทราบสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้พนักงานลาออกจากการเสียก่อนจึงจะสามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธำนิชตรา สมัครจิตร์, 2555 : 42)

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลลัพธ์หรือค่าความสำเร็จจากการดำเนินงาน หรือการกระทำกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา องค์กรได้ตกลงกันไว้ก่อนเริ่มดำเนินการ ในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเพียงใด เมื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับค่าความสำเร็จที่ตั้งไว้ (นภดล ร่มโพธิ์, 2554 : 24) องค์กรที่มีการวัดผลการดำเนินงานและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน อยู่เป็นระยะและสามารถปรับปรุงหรือวางแผนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ 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 สำหรับการบริหารจัดการในระยะสั้นนั้นคือการให้ความสำคัญด้านการเงินเป็นหลัก และสำหรับการบริหารจัดการในระยะยาวนั้นคือ มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืน เช่น การให้ความสำคัญด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี การเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร ด้วยเหตุผลนี้จึงเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือหลักที่ผู้บริหารหรือองค์กรต่างๆ นำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาบริหารองค์กรของตนให้อยู่รอดและสามารถแข่งขันกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้ได้ (ธนวิน สาดสิน, 2559 : 2)

โรงพยาบาลเอกชน เป็นสถานบริการทางการแพทย์ที่ช่วยแบ่งเบาภาระจากโรงพยาบาลของรัฐซึ่งนับวันจะไม่เพียงพอต่อการให้บริการและเป็นอีกหนึ่งทางเลือก สำหรับผู้ที่ต้องการความสะดวกสบาย รวดเร็วและมีความสามารถในการจ่ายค่าบริการได้ ซึ่งในปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนโดยทั่วไปมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และความสามารถตลอดถึงแพทย์และบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถที่สูง และมีขีดความสามารถในการให้การรักษาโรคเฉพาะทางเช่นเดียวกับโรงพยาบาลของรัฐโดยทั่วไป แต่การปฏิบัติงานที่หนักการรองรับคนไข้ภายใต้สภาวะที่กดดัน ทีมแพทย์และพยาบาลตลอดจนถึงบุคลากรต่างๆต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากงานที่รับผิดชอบนั้นเกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ความทุกข์ทรมาน ความเป็นความตายของผู้ป่วยและความวิตกกังวลของผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยเอง แพทย์และพยาบาลต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์รวมทั้งยังต้องประสานงานกับบุคลากรวิชาชีพอื่นๆ อีกหลายระดับ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความแตกต่างกันทั้งทางการเลี้ยงดูและพัฒนาการทางด้านอารมณ์ โรงพยาบาลจึงต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (กาญจนภรณ์ วันเพ็ญ, 2553 : 3)เนื่องด้วยภาวะและหน้าที่ ที่ต้องดูแลและคลุกคลีอยู่กับผู้ป่วยตลอดจึงทำให้กิจวัตรต่างๆ ของบุคลากรทางการแพทย์ อาจจะไม่เหมือนกับอาชีพอื่นโดยทั่วไป เช่น เวลารับประทานอาหาร เวลาพักหรือเวลานอนที่ไม่เป็นเวลาเหมือนคนโดยทั่วไป เพราะฉะนั้นความเหนื่อยล้า แรงกดดันจากการทำงานอาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะ เพราะฉะนั้นบุคลากรในสายวิชาชีพนี้จึงมีภาระงานที่หนักในแต่ละวันส่งผลต่อความเครียดและส่งผลให้มีการลาออกจากหน่วยงานค่อนข้างสูง ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงพยาบาลเอกชนหรือองค์กรต่างๆ ควรปลูกฝังหรือสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

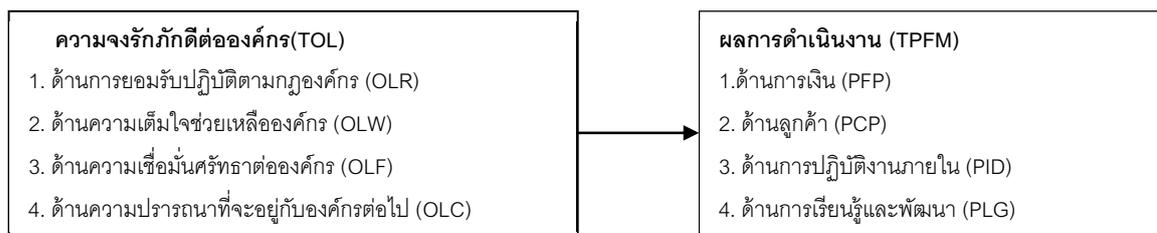
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทดสอบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนี้ จะนำไปใช้เป็นแนวทางสร้างความจงรักภักดีในองค์กรและทราบถึงผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลอันจะส่งผลต่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันสูงสุด

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ

โมเดลของความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการดำเนินงาน



2.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty)

ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานพร้อมอุทิศตนเพื่อองค์กร มีความผูกพันและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่พร้อมจะพัฒนาตนในทุกๆ ด้านของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรทั้ง การพัฒนาองค์ความรู้ ทัศนคติ การทำงานเป็นทีมโดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประมวลเพื่อวิเคราะห์คาดการณ์และตัดสินใจได้อย่างถูกต้องถึงปัญหา แนวโน้มและอุปสรรคในขอบข่ายงานที่ตนมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อผลประโยชน์และความเป็นเลิศขององค์กรเป็นที่ตั้ง รัชนี ศรีสุทธิวงษา (2552 : 5) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร (Organization Rules) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรขององค์กรในการยอมรับและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการที่องค์กรได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัดและยึดมั่นเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร (Organization Willingness) หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรในทุกด้านตามที่องค์กรได้ร้องขอหรือเสนอตัวด้วยความเต็มใจ

2.1.3 ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (Organization Faith) หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรมีความรัก ซื่อสัตย์และเลื่อมใสกับองค์กรที่ตนได้ปฏิบัติงานอยู่

2.1.4 ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (Organization Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่พึงปรารถนาจะอยู่กับองค์กรและไม่คิดที่จะโยกย้ายงานหรือลาออกจากองค์กร

2.2 ผลการดำเนินงาน (Performance)

ผลลัพธ์หรือผลผลิตที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหรือกระบวนการภายในองค์กร เป็นไปตามที่องค์กรได้คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้ ปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการภายในเมื่อมีการวัดผลการดำเนินงานซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา พลุ เดชะรินทร์ (2544 : 6-8) ประกอบไปด้วย

2.2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถขององค์กร ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น ความสามารถในการทำกำไร การเจริญเติบโตและมูลค่าสุทธิของผู้ถือหุ้น การลดลงของต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ

2.2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถขององค์กร ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจสูงสุดเพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมและแสวงหาลูกค้ารายใหม่โดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ บริการที่รวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า การเพิ่มศักยภาพให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขัน สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

2.2.3 ด้านการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์หรือค่าความสำเร็จจากความสามารถขององค์กร ในการวางแผนปฏิบัติงานดำเนินการควบคุมประเมินผล และปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้พนักงานและองค์กรดำเนินงานได้ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนดไว้

2.2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีปฏิบัติงานเพื่อจำกัดปัญหาอุปสรรคต่างๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยใน

กระบวนการทำงาน โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทั้งด้านความคิดสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน เนื่องจากความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็น ความรู้สึกส่วนหนึ่งที่บุคลากร รู้สึกรัก ผูกพันและภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันศิริ สุขวิพัฒน์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่กับ ความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า ความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัยนครพนม จึงควรส่งเสริมให้พนักงานมหาวิทยาลัยนครพนมมีความจงรักภักดีในการทำงาน และเสริมสร้างทักษะการทำงานสร้าง ความผูกพันและสร้างคุณค่าให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การมีความกระตือรือร้น อดทน ตั้งใจมุ่งมั่น ต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ในอนาคตต่อไปและสอดคล้องกับงานวิจัยของนางเยาว์ ป่านพูล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การเปรียบเทียบ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จิตลักษณะและบุคลิกภาพต่างกัน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมี ความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีความรู้สึกจงรักภักดีและ ต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างก็มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ต่างกัน พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีจิตลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ เจตคติต่องาน ลักษณะมุ่งอนาคตการควบคุมตนเอง และ สุขภาพจิตต่างก็มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้มีเจตคติ ต่องานดี มีลักษณะมุ่งอนาคต การควบคุมตนเองสูงและมีสุขภาพจิตดีมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงกว่าพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มีเจตคติต่องานไม่ดี มีลักษณะมุ่งอนาคตการควบคุมตนเองต่ำและมีสุขภาพจิตไม่ดี พนักงานระดับ ปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึกในหน้าที่การงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มี บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรมีผลต่อผลการดำเนินงาน จึงตั้งเป็นสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานการวิจัย : ความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย จำนวน 345 แห่ง (สำนักสถานพยาบาลและประกอบโรคศิลป์, 2559 : เว็บไซต์) เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 234 ฉบับ ตรวจจพบว่ามีแบบสอบถามที่ตอบกลับมาถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดจำนวน 123 ฉบับ และเนื้อความไม่สมบูรณ์ จำนวน 7 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับเป็นจำนวนร้อยละ 35.65 ของกลุ่มจำนวนประชากร โดยการส่งแบบสอบถาม ทางไปรษณีย์นั้นต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อย ร้อยละ 20 ของจำนวนประชากร จึงจะถือว่ายอมรับได้ (Aaker, Kumar & Day : 2005)

3.2 การวัดคุณภาพของตัวแปร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมการปฏิบัติตามกฎของโรงพยาบาลที่มีอยู่แล้วอย่างเคร่งครัดไปจนถึงความพร้อมที่จะปฏิบัติและปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของโรงพยาบาล 2) ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมความพร้อมและยินดีที่จะเข้ามาปฏิบัติงานเมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วนแม้จะไม่ใช้เวลานาน ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากบุคลากรเมื่อมีกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานหรือความร่วมมือต่างๆ ที่บุคลากรมีให้โรงพยาบาล ตลอดจนมักได้รับความร่วมมืออยู่เป็นประจำจากบุคลากรในการมาทำงานก่อนเวลาหรืออยู่ทำงานต่อหลังเวลาเลิกงาน โดยไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา 3) ความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม ความภาคภูมิใจและพร้อมจะบอกกับบุคคลภายนอกว่าท่านได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ เป็นองค์กรที่บุคคลในวิชาชีพด้านสุขภาพปรารถนาจะเข้ามาปฏิบัติงานด้วย เมื่อมีบุคคลกล่าวให้ร้ายกับโรงพยาบาลของท่าน ท่านและบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านพร้อมที่จะอธิบายและชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุนั้นๆ ท่านมีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ ท่านพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนและอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร 4) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการดำรงอยู่เพื่อเป็นสมาชิกขององค์กรต่อ ความผูกพันกับโรงพยาบาลและปรารถนาที่จะอยู่กับโรงพยาบาลจนกว่าจะเกษียณงาน แม้โรงพยาบาลอื่นจะเสนอตำแหน่งงานและผลตอบแทนที่สูงกว่าให้กับบุคลากรของท่านแต่บุคลากรของท่านก็จะปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนี้ต่อไปและการลาออกจากการงานของบุคลากรในโรงพยาบาลของท่านต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น

ผลการดำเนินงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม เกี่ยวกับผลกำไรขาดทุน การสร้างผลประกอบการตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การใช้สินทรัพย์ และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านลูกค้า ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุม การรักษาลูกค้าเดิมและแสวงหาลูกค้ารายใหม่เพิ่มมากขึ้น การสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าเพื่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำ 3) ด้านการปฏิบัติงานภายใน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม การวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ทันสมัยลดกระบวนการการทำงานเพื่อความรวดเร็วปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้มีความคล่องตัว รวมถึงการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการผลิตและบริการ 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุม การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น ปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.466 - 0.845 และผลการดำเนินงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.688 – 0.840 สอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยรวมและเป็นรายด้านโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง

0.656 – 0.899 และผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.880 – 0.913 สอดคล้องกับ Lovett (2002) ได้นำเสนอว่า การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเกินกว่า 0.50 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการ} \quad \text{TPFM} = \beta_1\text{OLR} + \beta_2\text{OLW} + \beta_3\text{OLF} + \beta_4\text{OLC}$$

เมื่อ	TPFM	แทน	ผลการดำเนินงานโดยรวม
	OLR	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการยอมรับปฏิบัติตามกฎขององค์กร
	OLW	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจช่วยเหลือองค์กร
	OLF	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร
	OLC	แทน	ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปราย

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

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	1.000	0.593*	0.683*	0.732*	0.667*	-
OLR		1.000	0.646*	0.618*	0.481*	1.885
OLW			1.000	0.713*	0.681*	2.704
OLF				1.000	0.705*	2.720
OLC					1.000	2.286

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF_s ปรากฏว่าค่า VIF_s ของตัวแปรอิสระความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าตั้งแต่ 1.885 – 2.720 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

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	0.09	1.975	0.051
ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร (OLF)	0.375	0.1	3.747*	<0.001
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (OLC)	0.216	0.083	0.083*	0.011

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจที่เปิดทำงานตลอด 24 ชั่วโมง บางครั้งอาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติหน้าที่ เพราะฉะนั้นความรักและศรัทธา ความยึดมั่นในองค์กรจึงมีส่วนสำคัญในการดำรงรักษาสภาพการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการส่งผลต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Morick (2004 : 349) กล่าวว่าการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยเป็นการเพิ่มโอกาสให้เกิดการตระหนักในการทำงาน ปรับปรุงการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลให้มีระดับคุณภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของวิทยา ตำนาดารงกุล และพิภพ อุดร (2547 : 15-17) พบว่า ประโยชน์ที่ได้จากการรักษาลูกค้า คือ การรักษาลูกค้าทำให้เกิดการที่ลูกค้าบอกต่อเป็นสิ่งที่มีความหมายอย่างยิ่งในแง่การตลาดถือเป็นโฆษณาและความน่าเชื่อถือแก่องค์กร และสอดคล้องกับผลวิจัยของ นรีกานต์ อรรคอุดม (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีการมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสมโดยพิจารณาถึงความรู้ความสามารถของพนักงานให้ได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีและสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงานให้ความช่วยเหลือให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรแบบความสัมพันธ์ตามโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพัน ด้านจิตใจต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานเกิดการรับรู้ความสัมพันธ์ตามโครงสร้างของ องค์กรที่ถูกต้อง จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานมีผลออกมามีประสิทธิภาพ ไม่มีจุดบกพร่องเมื่องานมี ประสิทธิภาพพนักงานก็รู้สึกเกิดความภูมิใจเสมือนตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดผลงานที่ดีมีคุณภาพและทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการพิจารณา การใช้วิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่นการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในเชิงลึกถึง (Indepth – Interview) เรื่องความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง ในการศึกษาวิจัยถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ต่อไป

5.1.2 ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่น ความขัดแย้งในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ความเครียดหรือปัญหาและอุปสรรคส่วนตัว ตลอดจนแรงจูงใจ เพื่อหาปัญหาที่แท้จริง ที่อาจส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

5.1.3 ควรศึกษาปัจจัยความมุ่งหวังในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกชน เพื่อพัฒนาการบริการที่ก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

5.1.4 ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือผลักดันทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงาน ที่ส่งผลกระทบต่อเป้าหมายหรือบรรลุมิติวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อเป็นการรักษาทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดนั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์เพราะเป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วไม่มีวันหมดไปหรือเสื่อมสลายตามการใช้งานในทางตรงกันข้ามนั้น กลับเป็นทรัพยากรที่เพิ่มพูนความรู้ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

5.2.2 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป โรงพยาบาลควรสร้างความรู้ถึงคุณค่าและความสามารถของบุคลากรที่มีต่อโรงพยาบาลว่างานที่ตนทำอยู่นั้นมีความสำคัญอย่างไรกับโรงพยาบาล สร้างแรงจูงใจและแรงกระตุ้นให้บุคลากรปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรไม่คิดที่จะโยกย้ายงานหรือลาออกจากโรงพยาบาล

5.2.3 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มั่นคงและยั่งยืน เพราะในปัจจุบันนี้ผู้คนได้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงกระแสการรักสุขภาพและดูแลใส่ใจในร่างกายตัวเองมากขึ้น โรงพยาบาลควรสร้างโอกาสและพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับจากผู้มาใช้บริการเพียงอย่างเดียว การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ตลอดจนถึงการติดตามและย้ำเตือนเพื่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำของผู้มารับบริการ

5.2.4 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ควรนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางหรือทางเลือกในการบริหารโรงพยาบาลเพราะไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลโดยตรง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

6.สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีต่อองค์กรกับผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จากผลการศึกษา พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงคุณค่าของความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สร้างคุณค่าให้บุคลากรได้รับรู้ว่ามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อให้บุคลากรได้เกิดแรงบันดาลใจในการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจเพื่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความอดทน ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ อันจะนำไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จได้อย่างมั่นคงและถาวรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนภรณ์ วันเพ็ญ. (2553). *กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี,
- นรีกานต์ อรรถอุดม. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีองค์การมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัยวัฒน์ อภินันท์วิริยกุล. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ในบริษัท ไอ.ซี.ซี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. พิษณุโลก
- ธัญชตรา สมัครจิตร. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงาน ผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือ สหพัฒน์พิบูล อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ บูรพาปริทัศน์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 5(2) : 35-44
- ธนิวิน สาดสิน. (2559). *ผลกระทบของการพัฒนาผลิตภัณฑ์สมัยใหม่เชิงกลยุทธ์ที่มีผลการดำเนินงานของธุรกิจ SME ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- รัชณี ตรีสุทธิวงษา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- พสุ เดชะรินทร์. (2544). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรเพ็ญ เกยานนท์. (2555). *การพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้เป็นองค์กรสมัยใหม่*. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 5(1) : 80-85 ,
- วันศิริ สุขวิพัฒน์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในการทำงานสมัยใหม่กับความกระตือรือร้นใน การทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยนครพนม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วิทยา ด่านดางกุล และพิภพ อุดร. (2547). *CRM - CEM หินหยางการตลาด*. กรุงเทพฯ : ไทยยูเนี่ยนกราฟฟิกส์
- นงเยาว์ ป้านพูล. (2551). *การเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลจิตลักษณะและบุคลิกภาพต่างกัน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเสื้อผ้า สำเร็จรูปแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2554). *การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักสถานพยาบาลและประกอบโรคศิลป์. (2559). *รายชื่อสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน*. ค้นเมื่อ 29 เมษายน 2560. จาก<https://www.google.co.th/?gws_rd=cr&ei=j9MOWdvtlsb_vASm5KKgAQ>
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2005). *Marketing research*. New York : John Wiley & Sons Inc.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making*. New York : John Wiley & Sons.
- Morick, H. (2004). *Job Enlargement and Job Enrichment*. Wolfgang Luck : France,
- Nunnaiiy, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York : McGraw Hill
- 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,