

# ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

## The Effects of Employee Knowledge and Skill Development on Competitive Advantage of Private Hospital in Thailand

ชานินทร สุภา<sup>1</sup> อัจฉริยา อิศสระไพบูลย์<sup>2</sup> และขวัญฤดี ตันตระกูล<sup>3</sup>

Chaninton Supa<sup>1</sup> Achariya Issarapaibool<sup>2</sup> and Khwanuedee Tuntrabundit<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 326 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพ 2) การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านการหมุนเวียนงาน มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพ และด้านนวัตกรรม 3) การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ 4) การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านคุณภาพ และด้านนวัตกรรม ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ต้องให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้น การส่งเสริมในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เช่น การฝึกอบรม การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ การเพิ่มปริมาณงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานสามารถนำพาองค์กรประสบผลสำเร็จ และก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

**คำสำคัญ :** การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ความได้เปรียบทางการแข่งขัน  
และโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> Master Student, Master of Management, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

<sup>3</sup> อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>3</sup> Assistant Professor, Faculty of Management Science, Khon Kaen University

## Abstract

The purpose of this study was to verify the effects of employee knowledge and skill development on competitive advantage of private hospital in Thailand. A questionnaire was used for collecting data from 326 human resource executive of private hospital in Thailand. Statistics for data analysis were mean, standard deviation, multiple correlations, and multiple regression analysis. The findings revealed that 1) the employee knowledge and skill development, training the positive correlation and effects on quality-related competitive advantages, 2) job rotation for the employee knowledge and skill development had the positive correlation and effects on efficiency and innovation aspects, 3) Consulting for the employee knowledge and skill development had the positive correlation and effects on proficiency and customer need responsiveness, and 4) the employee knowledge and skill development self-learning the positive correlation and effects on quality and innovation aspects. Hence, the private hospital executive should concentrate on the employee knowledge and skill development such as training aspects, counterpart, job enlargement, consulting and self-learning order to improve their potentialities and efficiencies. So that people in the organization as powerful and potent performance to lead the success organization and be the cause of competitive advantage afterward.

**Keywords :** Employee Knowledge and Skill Development, Competitive Advantage,  
Private Hospital in Thailand

## 1. บทนำ

ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งยังคงต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่ขยายตัวออกไปอีกอย่างต่อเนื่องในอนาคต และมีแนวโน้มที่จะต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่จะได้รับความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นและกำลังจะเกิดขึ้น (วิวัฒน์ ไม้แก่นสาร, 2557 : 245) ทำให้ธุรกิจต่างๆ ยิ่งต้องพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะของธุรกิจให้สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ดังนั้น ธุรกิจต่างๆ จึงต้องเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ โดยเฉพาะบุคลากร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ตลอดเวลา หากธุรกิจสามารถปรับเปลี่ยน และมีแผนการรองรับรวมทั้งสามารถพัฒนาบุคลากรให้เปลี่ยนไปตามสถานการณ์นั้นๆ ได้ จะส่งผลให้ธุรกิจได้เปรียบคู่แข่ง และสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยผู้ประกอบการของธุรกิจต่างๆ จะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในทุกด้านเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างผลกำไรที่สูงขึ้นในระยะยาวให้กับธุรกิจของตน ดังนั้น การที่ธุรกิจจะประสบผลสำเร็จได้นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างผลกำไรของบริษัทเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีความสามารถในการพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปด้วย

การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน (Employee Knowledge and Skill Development) เป็นกระบวนการหรือวิธีการที่จะส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำเร็จตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (ธนะชัย มากพูน, 2556 : 10) ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพิ่มมาก

ขึ้น เนื่องจากการเป็นธุรกิจที่มีขีดความสามารถสูง บุคลากรจะต้องมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งหลักของการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับให้ปฏิบัติงานของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ (พินัย คงคาเขตร. 2553 : 4) การพัฒนาบุคลากรนี้ยังเป็นการพัฒนาจุดอ่อนและสร้างจุดแข็งให้กับธุรกิจ ให้บุคลากรได้เรียนรู้ ทักษะใหม่ๆ ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากรทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบหลักอยู่ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม (Training) ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (Counterpart) ด้านการเพิ่มปริมาณงาน (Job Enlargement) ด้านการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2552 : 128 – 233) โดยการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานจะช่วยให้ธุรกิจ มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ช่วยเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันและสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เป็นความสามารถขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ในการสร้างผลงานเหนือองค์กรอื่นๆ จากการผลิตสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยประสิทธิภาพที่เหนือกว่า พื้นฐานความสำคัญของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือความเหนือกว่าในด้านประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองต่อผู้บริโภค (รุ่งอรุณ วงศ์ภูมิ, 2555 : 24) ซึ่งทำให้สามารถดำเนินกิจการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัยที่สำคัญในการทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน คือความรู้ที่ธุรกิจต้องพยายามสร้างขึ้นด้วยการเรียนรู้และพัฒนามาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้ได้ ปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันสูงจึงต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ ผู้บริหารต้องมีการจัดการที่ดีกับปัจจัยต่างๆ โดยมีบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคง ความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงมีองค์ประกอบหลักอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านคุณภาพ (Quality) ด้านนวัตกรรม (Innovation) และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Need Responsiveness) (วิทยา ดำนังรังกุล, 2546 : 38 - 39) ที่จะช่วยให้โรงพยาบาลเอกชนพัฒนาประสิทธิภาพด้านต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน

โรงพยาบาลเอกชน (Private Hospital) เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นมาเพราะความจำเป็นที่โรงพยาบาลของรัฐ ไม่สามารถให้บริการรักษาพยาบาลได้เพียงพอ เป็นสถานพยาบาลที่ต้องการผลการดำเนินงานที่เป็นกำไร จากเดิมที่โรงพยาบาลเอกชนมีขนาดเล็ก แพทย์เป็นเจ้าของคนเดียว เป็นธุรกิจแบบครอบครัวมีเวลาจำกัดในการทำงาน ไม่มีระบบควบคุมคุณภาพ ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนได้มีการพัฒนาจนกลายเป็นกิจการขนาดใหญ่ สามารถให้บริการรักษาพยาบาลโรคเฉพาะทางตลอด 24 ชั่วโมง มีการพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา มีการวิจัยต่างๆ และยังได้รับมาตรฐานนานาชาติ (Joint Commission International : JCI) (คณะกรรมการสมาคมโรงพยาบาลเอกชนแห่งประเทศไทย, 2555 : 24) เพราะธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงในการให้บริการรักษาพยาบาลสูง อีกทั้งโรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญมีความชำนาญในการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการรักษาพยาบาล และเพื่อให้โรงพยาบาลเอกชนเป็นที่ยอมรับของผู้ป่วยที่มาปรึกษา ทำให้โรงพยาบาลเอกชนสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานมีผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันหรือไม่ อย่างไร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดทักษะการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อธุรกิจต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกกลุ่มธุรกิจ และพัฒนาความสามารถเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยในการกำหนดนโยบาย การวางแผนการพัฒนามูลค่าการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลให้แก่กลุ่มโรงพยาบาลเอกชนหรือกลุ่มธุรกิจที่สนใจนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามูลค่าการของธุรกิจในอนาคตต่อไป

## 2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

### รูปภาพประกอบ

โมเดลของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานและความได้เปรียบทางการแข่งขัน



### 2.1 การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน (Employee Knowledge and Skill Development)

การดำเนินการต่างๆ ที่มุ่งเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย เจตคติ และมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยต้องจัดการพัฒนาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนกระทั่งปลดเกษียณ (ฮาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2552 : 128 – 233) ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านการฝึกอบรม (Training) หมายถึง การเรียนรู้อย่างเป็นระบบโดยใช้ช่วงเวลาสั้นๆ เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ได้รับประสบการณ์ที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

2.1.2 ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (Counterpart) หมายถึง การเน้นให้พนักงานได้ร่วมฝึกงานและทำงานกับผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพที่ทำงานอยู่หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในทักษะหลายๆ ด้าน โดยองค์กรจะต้องกำหนด

คุณสมบัติหรือเงื่อนไขในการพิจารณาหาผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสม ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเจาะลึกในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยตรง เพื่อให้เรียนรู้ถึงเทคนิคและวิธีการจากผู้เชี่ยวชาญนั้น

2.1.3 ด้านการเพิ่มปริมาณงาน (Job Enlargement) หมายถึง การมอบหมายงานที่เพิ่มมากขึ้น งานจะไม่แตกต่างไปจากขอบเขตงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสามารถเพิ่มปริมาณงานได้ทั้งภายในหน่วยงาน คือ เป็นการทำงานในฝ่ายเดียวกัน สภาพแวดล้อมการทำงานเหมือนเดิมหรือเพิ่มปริมาณงานภายนอกหน่วยงาน ที่ต่างฝ่ายกัน เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงาน โดยเฉพาะทักษะในการบริหารจัดการงานที่มีปริมาณมากกว่าเดิมที่เคยปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานพยายามกระตือรือร้นและสามารถปรับตัวในการทำงานได้เสมอ โดยจะส่งผลให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกไม่เบื่อหน่ายกับงานที่ได้รับมอบหมาย

2.1.4 ด้านการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) หมายถึง การที่ให้พนักงานคนหนึ่งทำงานมานานพอสมควร ได้มีโอกาสในการหมุนเวียนเปลี่ยนงานในตำแหน่งอื่นๆ โดยเน้นการสลับเปลี่ยนงานในเชิงแนวนอน จากงานหนึ่งไปยังอีกงานหนึ่ง เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ และประสบการณ์กว้างขวางในงานที่หลากหลาย

2.1.5 การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) หมายถึง การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานจากปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานและนำมากำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

2.1.6 การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนจะต้องช่วยเหลือตนเองเป็นสำคัญ โดยเริ่มจากความตั้งใจที่อยากจะเรียน ผู้เรียนมีแนวความคิดเป็นของตนเองและสามารถคิดได้ด้วยตนเอง

## 2.2 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage)

การดำเนินธุรกิจโดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง มีการรับรองคร่ำให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารทรัพยากรด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ โดยเงื่อนไขที่สำคัญของข้อได้เปรียบทางการแข่งขันคือ ลูกค้าจะต้องมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือการบริการของธุรกิจ (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546 : 38 - 39) ประกอบด้วย

2.2.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามภาระหน้าที่โดยใช้ทรัพยากร และปัจจัยต่างๆ ในการผลิตสินค้าหรือบริการให้มากที่สุดอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเปล่าน้อยกว่าคู่แข่งในการผลิตสินค้าประเภทเดียวกันด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มศักยภาพซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ

2.2.2 คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างผล การดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ด้วยการเสนอคุณภาพของสินค้าหรือบริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง โดยกิจกรรมในด้านต่างๆ จะมุ่งเน้นความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นหลัก

2.2.3 นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ๆ ของบริษัทหรือการผลิตสินค้าและบริการใหม่ ซึ่งอาจเป็นการนำสิ่งที่ผู้อื่นเคยทำมาแล้วมาทำต่อหรือนำมาทำโดยไม่เคยมีใครทำมาก่อน และสิ่งที่องค์กรทำขึ้นนั้นผู้ใช้หรือลูกค้ายอมรับ

2.2.4 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Need Responsiveness) หมายถึง การสนองความต้องการของลูกค้าขององค์กรที่ต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่รวดเร็ว พร้อมทั้งจะให้บริการลูกค้าเสมอเมื่อลูกค้าต้องการ โดยองค์กรจะต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร จากนั้นจึงกำหนด

กลยุทธ์ให้ทุกหน่วยงานในองค์กรดำเนินการไปในทางเดียวกัน เพื่อมอบสินค้าหรือบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดความประทับใจของลูกค้า

ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peggy (2010 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ทฤษฎีและรูปแบบการจัดการความรู้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการการศึกษาที่สูงขึ้น พบว่า องค์กรธุรกิจและการศึกษาจะต้องมุ่งเน้นไปที่การสร้างและการพัฒนาแรงงานให้มีความรู้ที่สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจในตลาดโลกที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น กิจกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และหลักสูตรกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องมุ่งเน้นการปลูกฝังการปรับปรุงและประเมินผลความรู้ทักษะและความสามารถของบุคลากร ในองค์กร องค์กรต้องระบุงค์ความรู้ที่จำเป็นเพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น สถาบันการศึกษาจะต้องระบุตรงกันในมิติของความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้คุณภาพการเรียนการสอนช่วยพัฒนานักเรียนให้เป็นแรงงานที่มีความรู้ตรงตามความต้องการขององค์กรธุรกิจ นอกจากนี้องค์กรทั่วไปต้องการคนที่มุ่งมั่นเพื่อเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อที่จะรักษาฐานความรู้ที่เชื่อมต่อกันระหว่างสิ่งที่ธุรกิจต้องการและสิ่งที่มหาวิทยาลัยให้ องค์กรธุรกิจทั่วไปต้องการแรงงานที่มีความรู้ ดังนั้นกระบวนการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยจะส่งผลกระทบต่อไปในทางที่ดีแก่นักศึกษาตลอดจนเกิดการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัย จักรวรรณ์ กาญจนศิริานนท์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ทในประเทศไทยควรต้องตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผ่านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรแทนแนวคิดเดิมที่ต้องการเพียงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะของลูกค้า ภายในโรงแรมไม่ใช่เป็นเพียงลูกค้าคนหนึ่งเท่านั้น โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่มาของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ และสามารถอยู่รอดได้ฉะนั้น การพัฒนาคุณภาพบริการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดความทัดเทียมและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

จากที่กล่าวมาข้างต้น หากผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนมีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร ย่อมจะส่งผลให้ธุรกิจมีความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น และสร้างผลกำไรให้กับองค์กรได้ในระยะยาว

**สมมติฐานการวิจัย :** การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

### 3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

#### 3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 326 คน (สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, 2556 : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จำนวน 326 คน โดยการจำแนกตามขนาด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 326 ชุด ทั้งนี้แบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น 88 ฉบับ และทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ตอบกลับทั้ง 88 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ตอบกลับสมบูรณ์ 82

ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.15 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et al (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

### 3.2 การวัดคุณภาพลักษณะของตัวแปร

การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการฝึกอบรม ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการเรียนรู้อย่างเป็นระบบโดยใช้ช่วงเวลาสั้นๆ เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ได้รับประสบการณ์ที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงาน
- 2) ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้พนักงานได้ร่วมฝึกงานและทำงานกับผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพที่ทำงานอยู่หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในทักษะหลายๆ ด้าน
- 3) ด้านการเพิ่มปริมาณงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การมอบหมายงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสามารถเพิ่มปริมาณงานได้ทั้งภายในหน่วยงาน หรือเพิ่มปริมาณงานภายนอกหน่วยงานที่ต่างฝ่ายกัน เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงาน
- 4) ด้านการหมุนเวียนงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้พนักงานได้มีโอกาสในการหมุนเวียนเปลี่ยนงานในตำแหน่งอื่นๆ เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ และประสบการณ์กว้างขวางในงานที่หลากหลาย
- 5) ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงาน จากปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานและกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน
- 6) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง บุคลากรสามารถแสวงหาโอกาสเรียนรู้ได้ด้วยตนเองผ่านช่องการเรียนรู้ และสื่อต่างๆ

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นความแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านต่างๆ ตามภาระหน้าที่ โดยใช้ทรัพยากร และปัจจัยต่างๆ ในการผลิตสินค้าหรือบริการให้มากที่สุดอย่างคุ้มค่าที่สุด
- 2) ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับคุณสมบัติโดยรวมของสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างผลการดำเนินงาน ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 3) ด้านนวัตกรรม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ๆ ของบริษัทหรือการผลิตสินค้าและบริการใหม่
- 4) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่รวดเร็วเพื่อมอบสินค้าหรือบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

### 3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.872 – 0.917 และความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.901 – 0.949 ซึ่งอยู่ในระดับมากกว่า 0.70 สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ (สรายุทธ กันหลง, 2555 : 5) การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถาม เป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – Total Correlation ซึ่งการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.409 – 0.831 และความได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.559 – 0.897

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ซึ่งเขียน

เป็นสมการได้ ดังนี้

$$\text{Competitive Advantage} = \beta_0 + \beta_1\text{EKDA} + \beta_2\text{EKDB} + \beta_3\text{EKDC} + \beta_4\text{EKDD} + \beta_5\text{EKDE} + \beta_6\text{EKDF} + \varepsilon$$

#### 4. ผลลัพธ์การวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานโดยรวมและรายด้าน ของผู้บริหาร

โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน (EKD)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการฝึกอบรม (EKDA)	3.89	0.66	มาก*
2. ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (EKDB)	3.80	0.68	มาก*
3. ด้านการเพิ่มปริมาณงาน (EKDC)	3.61	0.67	มาก*
4. ด้านการหมุนเวียนงาน (EKDD)	3.40	0.74	ปานกลาง*
5. ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ (EKDE)	3.91	0.62	มาก*
6. ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (EKDF)	3.74	0.79	มาก*
โดยรวม	3.73	0.59	มาก*

\*  $\bar{X} = 3.51 - 4.50$  หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก \*  $\bar{X} = 2.51 - 3.50$  หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานโดยรวม ด้านการฝึกอบรม ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเพิ่มปริมาณงาน ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้าแผนกบุคคล รวมถึงบุคลากร ได้จัดกระบวนการบริหารงานบุคคล ให้พนักงานได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรให้สามารถนำความรู้ความสามารถของตนเองมาใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพ และทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาตนเอง และนำมาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ โดยมุ่งให้สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการดำเนินกิจกรรมตามแผน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีใจรักงาน มีกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนะชัย มากพูน (2556 : 10) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการหรือวิธีการต่างๆ ที่จะส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสำเร็จตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของสไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการเน้นการอบรมที่ต้องการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรม การส่งไปศึกษาต่อ สอนงาน การหมุนเวียนงาน ทำให้บุคลากรมีขีดความสามารถอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peggy (2010 : บทคัดย่อ) พบว่า องค์การธุรกิจและการศึกษาจะต้องมุ่งเน้นไปที่การสร้างและการพัฒนาแรงงานให้มีความรู้ที่สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจในสภาพแวดล้อมของโลกที่

เปลี่ยนแปลง ดังนั้น กิจกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และหลักสูตรกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องมุ่งเน้นการปลูกฝัง การปรับปรุงและประเมินผลความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรในองค์กร องค์กรต้องระบุนหาความรู้ที่จำเป็นเพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น สถาบันการศึกษาจะต้องระบุตรงกันในมิติของความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้คุณภาพการเรียนการสอนช่วยพัฒนานักเรียนให้เป็นแรงงานที่มีความรู้ ตรงตามความต้องการขององค์กรธุรกิจ นอกจากนี้องค์กรทั่วไปยังต้องการคนให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อที่จะรักษาฐานความรู้ที่เชื่อมต่อระหว่างสิ่งที่ธุรกิจต้องการและสิ่งที่ได้เรียนรู้จากมหาวิทยาลัย ดังนั้น กระบวนการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยจะส่งผลกระทบต่อไปในทางที่ดีแก่นักศึกษาตลอดจนเกิดการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมระหว่างนักศึกษาและมหาวิทยาลัย

**ตาราง 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้าน ของผู้บริหาร โรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (CA)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านประสิทธิภาพ (CAA)	3.95	0.65	มาก*
2. ด้านคุณภาพ (CAB)	4.05	0.63	มาก*
3. ด้านนวัตกรรม (CAC)	3.87	0.72	มาก*
4. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (CAD)	3.91	0.70	มาก*
โดยรวม	3.94	0.61	มาก*

\*  $\bar{X}$  = 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพยาบาลเอกชนมีการแข่งขันที่รุนแรง ธุรกิจจึงจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่ง มีการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่นกับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงความต้องการของมนุษย์ที่เปลี่ยนไปอย่างไม่หยุดนิ่ง ซึ่งบุคคลนั้นจำเป็นต้องหาสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตนเอง ดังนั้นธุรกิจจึงต้องสร้างความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการให้ลูกค้าได้ดีที่สุด มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ และความเชี่ยวชาญของพนักงานมากยิ่งขึ้น เพราะพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจนั้นมีความได้เปรียบมากกว่าคู่แข่ง รวมถึงการสร้างความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากลูกค้า สร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา ดำรงราษฎร์ (2546 : 38) กล่าวว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นความสามารถขององค์กรในการสร้างผลงานเหนือองค์กรอื่นจากการผลิตสินค้าหรือบริการตามที่ลูกค้าต้องการ ด้วยประสิทธิภาพที่เหนือกว่าพื้นฐาน ที่สำคัญของการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันคือความเหนือกว่าในด้านประสิทธิภาพ คุณภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

**ตาราง 3** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

ตัวแปร	CA	EKDA	EKDB	EKDC	EKDD	EKDE	EKDF	VIF
$\bar{X}$	0.73	3.89	3.80	3.61	3.40	3.91	3.74	
S.D.	0.59	0.66	0.68	0.67	0.74	0.62	0.79	
CA	-	0.706*	0.723*	0.668*	0.668*	0.757*	0.735*	
EKDA		-	0.804*	0.666*	0.521*	0.683*	0.696*	3.233
EKDB			-	0.729*	0.577*	0.731*	0.687*	3.813
EKDC				-	0.689*	0.695*	0.648*	2.975
EKDD					-	0.630*	0.541*	2.082
EKDE						-	0.579*	3.282
EKDF							-	2.806

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาอันเนื่องมาจากตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบด้วยค่า VIF<sub>s</sub> ของตัวแปรอิสระ การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน มีค่าตั้งแต่ 2.082 – 3.813 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

**ตาราง 4** การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย

การพัฒนาความรู้ความสามารถ ของพนักงาน (EKD)	ความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่	0.708	0.261	2.708	0.008*
1. ด้านการฝึกอบรม (EKDA)	0.151	0.104	1.452	0.151
2. ด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (EKDB)	0.123	0.109	1.134	0.261
3. ด้านการเพิ่มปริมาณงาน (EKDC)	-0.019	0.098	-0.191	0.849
4. ด้านการหมุนเวียนงาน (EKDD)	0.207	0.074	2.077	0.007*
5. ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ (EKDE)	0.218	0.111	1.969	0.053
6. ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (EKDF)	0.185	0.081	2.279	0.026*

F = 30.555 p > 0.000 Adj R<sup>2</sup> = 0.686

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านการหมุนเวียนงานและด้านการเรียนรู้ ด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม

เนื่องจาก ปัจจุบันการให้ความสำคัญกับงานให้พนักงานได้สลับเปลี่ยนงาน ทำให้พนักงานได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ วิธีการทำงานใหม่ด้วยตนเอง ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์เกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญงานที่หลากหลายจนเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เข้ามาพนักงานก็สามารถที่จะเรียนรู้นวัตกรรมนั้นได้ด้วยตนเอง และสามารถนำกระบวนการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานมีศักยภาพและพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจเป็นมีคุณภาพในด้านต่างๆ ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งด้วยการเสนอการบริการที่ลูกค้าคาดหวังได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐชัย หอมมาลัยกุล (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า บริษัทควรสนับสนุนการศึกษาความรู้เพิ่มเติมและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานแต่ละระดับพร้อมทั้ง การติดตามผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และบริษัทควรที่จะเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อปริมาณที่แท้จริง ควรจะมีการหมุนเวียนงานเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในงานแต่ละส่วนมากขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานถูกต้องและรวดเร็ว และการศึกษาดูงานกับหน่วยงานข้างเคียงที่มีผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาแก้ไข ปัญหา สร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์โดยมีรางวัลเป็นการพิจารณา รวมไปถึงการขึ้นเงินเดือนรายปีตลอดจนการออกหนังสือชมเชยแก่พนักงาน ที่ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงในด้านต่างๆ

## 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

### 5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

5.1.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการหมุนเวียนงาน ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่มีผลต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน และความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอื่นๆ เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานได้เป็นอย่างดี

5.1.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น การมุ่งเน้นองค์กรแห่งการเรียนรู้หรือความต้องการ การพัฒนาบุคลากรที่มีผลต่อผลกระทบต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานและความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยหรือธุรกิจอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5.1.3 ควรมีการศึกษาผลกระทบต่อบทบาทของผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน หรือความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นสากลมากขึ้นหรือมีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และมีผลการวิจัยที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผู้นำองค์กรต่อไป

5.1.4 ควรจะเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่โรงพยาบาลเอกชน เช่น ธุรกิจโรงแรม หรือธุรกิจด้านการศึกษาในประเทศไทย เป็นต้น โดยมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ละเอียดและเกิดประโยชน์สูงสุด

5.1.5 ควรมีการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ หรือการสังเกต เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือ ถูกต้องชัดเจน และเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในครั้งต่อไป

5.1.6 ควรมีการเพิ่มตัวแปรแทรกอื่นๆ เพื่อทำแบบทดสอบความสัมพันธ์กับผลกระทบที่จะส่งผลต่อศักยภาพการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เช่น นโยบายองค์กร รูปแบบการจัดการองค์กร เป็นต้น

## 5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

5.2.1 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและมีการศึกษาถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งจะส่งเสริมให้ธุรกิจสามารถพัฒนาบุคลากรให้เข้าสู่ตลาดการแข่งขันในระดับสากล

5.2.2 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานด้านการฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านสุขภาพ มีความเสี่ยงในการให้บริการสูง หากให้บริการผิดพลาดอาจเป็นอันตรายต่อลูกค้าได้ ดังนั้น จึงควรเน้นให้พนักงานได้รับการฝึกงานผู้เชี่ยวชาญ ได้ลงมือปฏิบัติจริง โดยมีผู้ควบคุมคอยดูแลเพื่อให้พนักงานเกิดทักษะ ความเชี่ยวชาญ และเกิดความชำนาญ

5.2.3 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานแบบเชิงรุก ด้วยการพยากรณ์สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรที่ทันต่อความต้องการ และมีศักยภาพในการแข่งขัน

5.2.4 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและมีการศึกษาความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นการสร้างความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้กลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้ธุรกิจมีความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เหนือกว่า และเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและได้ผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น

5.2.5 ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยสร้างความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า พัฒนาบริการให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสทางการแข่งขันให้กับธุรกิจได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

## 6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาวิจัยผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย จากผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ต้องให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นการส่งเสริมในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เช่น การฝึกอบรม การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ การเพิ่มปริมาณงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานสามารถนำพาองค์กรประสบผลสำเร็จ และก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการสมาคมโรงพยาบาลเอกชนแห่งประเทศไทย. (2555). *โรงพยาบาลเอกชนจะไปทางไหน*.

ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2556, จาก <http://www.thaiph.org/download/AEC/โรงพยาบาลเอกชน>.

ฉัฐชสรณ์ ภาณุจนศิลานนท์. (2554). *คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม*.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ณัฐชัย หอมมาลัยกุล. (2554). *การพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากร แผนกพิธีการขนส่งและบรรจุหีบห่อเพื่อ การส่งออก ฝ่ายช่าง บมจ.การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครพนม : มหาวิทยาลัยนครพนม.
- ธนชัย มากพูน. (2556). *การพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการเรียนรู้สู่ประชาคมอาเซียน โรงเรียน บ้านวังตลาดสมบูรณ์ อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รุ่งอรุณ วงศ์วุฒิ. (2555). *กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัท สยามฟาร์มมาซูติค จำกัด*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.
- วิทยา ต่านอำรุงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วิวัฒน์ ไม้แก่นสาร. (2557). *การเปลี่ยนแปลงของภาคธุรกิจเกษตรภายใต้บริบทของโลกในอนาคต*. กรุงเทพฯ สไปทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมดารินโอเรียนเต็ล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครนายก : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ. (2556). *รายชื่อสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยค้างคืน*. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2557, จาก [http://mrd.hss.moph.go.th/display\\_document.jsp?id=D00000001121](http://mrd.hss.moph.go.th/display_document.jsp?id=D00000001121)
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2552). *การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York : John Wiley and Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary decision making (4<sup>th</sup> ed.)*. USA : John Wiley & Son,
- Peggy, D. B., & Kristen L. B. (2010). *Knowledge management, human resource management, and higher education : A theoretical model*. *Journal of Education for Business*, 85, 330-335.