

ความสามารถของทุนมนุษย์และผลการดำเนินงาน: หลักฐานเชิงประจักษ์จากโรงพยาบาลส่งเสริม

สุขภาพตำบล จังหวัดนครพนม

Human Capital Competency and Firms Performance: Evidence from Hospital Health District in NakhonPhanom Province

ธวัชชัย แสงจันทร์ (Thawatchai Sangjun)* ดร.ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุรพงษ์ (Dr. Chattawat Limpsurapong)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ของบุคลากรที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ 2) ศึกษาทักษะของบุคลากรที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ 3) ศึกษาความสามารถของบุคลากรที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ 4) ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ 5) ศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดนครพนม จำนวน 433 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ความสามารถของทุนมนุษย์ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถส่วนบุคคล และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

ABSTRACT

This research was aimed at exploring: 1) the effects of human capital competency of knowledge on quality service ; 2) the effects of human capital competency of skill on quality service; 3) the effects of human capital competency of ability on quality service; 4) the effects of human capital competency of personal characteristics on quality service; and 5) the effects of quality service on firms performance. The samples were 433 health worker in hospital Nakhonphanom Province. The data were collected using a questionnaire, and analyzed using statistical tools including frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation, and multiple regression analysis.

The results were that human capital competency of knowledge competency of skill competency of ability competency of other personal characteristics was positively related to quality service and that quality service had a positive relation with firms performance.

คำสำคัญ: ทุนมนุษย์ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ความสามารถของทุนมนุษย์

Key Words: Human capital, Human capital competency, Hospital health district

* นิสิต หลักสูตรสาขาบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

**สาขาการจัดการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

บทนำ

ภายใต้สภาพการณ์ การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งครอบคลุมทั้งประชาคมโลกทั้งทางด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจสังคมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถเชื่อมโยงประเทศต่างๆ ในภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกันทำให้เกิดการไหลทะลักของข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วสูงขึ้น ผู้นำองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถขององค์กรให้มีความแข็งแกร่ง ปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับในสังคมยุคปัจจุบันได้เข้าสู่สังคมความรู้ (Knowledge Society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) ที่ใช้ความรู้และนวัตกรรม (Innovation) เป็นปัจจัยหลักในการพัฒนา (สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ : 2548) ในทางเศรษฐกิจสังคมปัจจุบันเป็นสังคมระบบทุนนิยมสมัยใหม่ (Neo-capital) ซึ่งให้ความสำคัญกับ “ทุน” โดยเฉพาะทุนมนุษย์ (Human capital) ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาองค์กรจะมองทรัพยากรมนุษย์อยู่ในรูปแบบของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเปรียบเสมือนแรงงานที่ใช้ในการผลิตสินค้าเพียงอย่างเดียว ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคที่มีการเพิ่มขึ้นทางเทคโนโลยีที่สูงขึ้น ทำให้องค์กรพยายามที่จะสรรหา รักษา ถึงทรัพยากรที่มีคุณค่าสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง ไปจนถึงความอยู่รอดได้ขององค์กร ทุนมนุษย์เป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ และขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรจึงมีผู้ให้ความหมายของทุนมนุษย์ไว้ว่า คือ คุณค่าต่างๆ ที่สั่งสมไว้ในตัวของบุคลากร ซึ่งจะทำให้เกิดคุณค่าแก่งองค์กรในรูปแบบของความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์การปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร การที่จะสร้างทรัพย์สินประเภทนี้ขึ้นมาจะต้องใช้เวลาสะสม ไม่สามารถซื้อหาหรือเลียนแบบได้ง่ายซึ่งจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นหากมีการนำไปใช้อย่างตรงเป้าประสงค์ องค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะทุนที่จะต้องบริหาร

อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

องค์การความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ OECD (2007) มองว่าทุนมนุษย์ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Abilities) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Other Personal Characteristics) ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนด โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาองค์กร มีการกำหนดคุณภาพมาตรฐานของแต่ละงาน เพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีคำถามในงานวิจัยที่ตั้งขึ้นว่าความสามารถของทุนมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อคุณภาพบริการอย่างไร และคุณภาพบริการขององค์กรมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร เพื่อนำข้อค้นพบไปพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติส่วนบุคคล ที่จะทำให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ
2. เพื่อศึกษาทักษะของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ
3. เพื่อศึกษาความสามารถของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ
4. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ
5. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการ ที่ส่งต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

วิธีการวิจัย

1. เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Surver Research)
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรซึ่งประกอบด้วย ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดนครพนม
จำนวน 433 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม
ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูล
ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งที่ทำ
ปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ
สำรวจรายการ เป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 เป็นการ
สอบถามระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อตัวแปร
ตามที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ได้แก่ ความสามารถของทุน
มนุษย์ ด้าน ความรู้ ทักษะ ความสามารถและ
คุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม
เกี่ยวกับคุณภาพบริการและผลการดำเนินงาน ซึ่ง
ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน
แบ่งเป็น 5 ระดับ

4. การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากการ
หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่
สร้างขึ้นมาตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องของ
การใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย นำ
แบบสอบถามที่แก้ไข ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ เพื่อ
นำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าความ
เชื่อมั่นที่ได้ต่ำสุด คือ คุณสมบัตส่วนบุคคล 0.66

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ทำการศึกษทำการ
ส่งแบบสอบถามและเก็บคืนจากกลุ่มตัวอย่าง มา
ตรวจสอบความครบถ้วนและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่
กำหนด นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่
และร้อยละ อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ได้แก่ ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสหสัมพันธ์ (Correlation
analysis) โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อ
วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น ตัวแปรตาม การ

ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปร
ตาม

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ
แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 433 คน พบว่า
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.70 มีอายุระหว่าง
31-40 ปี ร้อยละ 40.00 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบ
ปริญญาตรีร้อยละ 82.70 มีอาชีพ ส่วนใหญ่ ระหว่าง
11-15 ปี ร้อยละ 31.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง
20,001-30,000 บาท ร้อยละ 42.70 ตำแหน่งส่วนใหญ่
เป็น นักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 53.10

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ความสามารถของทุนมนุษย์ ด้าน ความรู้ ทักษะ
ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพ
บริการและผลการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 ความสามารถของทุนมนุษย์ด้านความรู้
พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 โดยมี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ในเรื่องความเชื่อมั่นว่าความรู้ที่มีอยู่
ในตัวเองเป็นความรู้ที่ส่งผลทำให้องค์การของท่าน
ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

2.2 ความสามารถของทุนมนุษย์ด้านทักษะ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 โดยมี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องความเชื่อมั่นว่า สามารถ
ให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้เกิดการ
ตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มี
ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.3 ความสามารถของทุนมนุษย์ด้าน
ความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย
4.01 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องท่านเชื่อมั่นว่า
ทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์การจะทำให้องค์การ
ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีระดับความ
คิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09

2.4 ความสามารถของทุนมนุษย์ด้าน
คุณลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.02 โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องท่านเชื่อมั่นว่าทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อการจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์มีค่าเฉลี่ย 4.13

2.5 ด้านความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่ององค์การมีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

3 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร เมื่อกำหนดให้

KN	แทน	ความรู้
SK	แทน	ทักษะ
AB	แทน	ความสามารถ
PC	แทน	คุณลักษณะส่วนบุคคล
QS	แทน	คุณภาพการบริการ
FR	แทน	ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพบริการ ผลการดำเนินงาน ดังนี้

	KN	SK	AB	PC	QS	FR
Mean	4.06	4.03	4.01	4.01	.80	3.83
S.D.	0.67	0.68	0.64	0.69	.74	0.72
KN	1					
SK	0.63**	1				
AB	0.57**	0.69**	1			
PC	0.51**	0.55**	0.64**	1		
QS	0.40**	0.43**	0.45**	0.44**	1	
FR	0.39**	0.39**	0.41**	0.43**	.72**	1

**P < 0.01

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กัน และตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์ร่วมทั้งหมด ซึ่ง Hair et al. (2006) อธิบายว่าความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรต้นไม่ควรเกินกว่า 0.80 ซึ่งถ้าเกิน 0.80 ให้สันนิษฐานว่าอาจเกิด

multicollinearity ดังนั้น จากงานวิจัยนี้ พบว่าความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรต้นมีค่าสูงสุด เท่ากับ 0.69 ค่าน้อยกว่า 0.80 ถือว่าไม่เกิด multicollinearity จึงสามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	QS	FR
KN	0.14* (0.06)	
SK	0.15* (0.07)	
AB	0.20* (0.08)	
PC	0.24* (0.06)	
QS		0.69* (0.03)
Adjusted R ²	0.26	0.52

**P < 0.01, *P < 0.05

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของทุนมนุษย์ด้านความรู้ (KN) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ (QS) กล่าวคือ เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ในบทบาท หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น เชื่อมั่นว่าความรู้ที่มีอยู่ในตัวเองเป็นความรู้ที่ส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย คิดว่าประสิทธิภาพในการทำงานทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้

เป็นอย่างดี องค์การสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และองค์การส่งเสริมให้นำความรู้ไปใช้ในการตัดสินใจและดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Courtade and Woods as cited in Martinez (1998 อ้างใน วิทยาลัย ทั้งสุทธิ, 2553) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การลงทุนสร้างความรู้ในตัวบุคลากรจะทำให้ทุนมนุษย์ในองค์การเกิดคุณค่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็จะทำให้เกิดคุณภาพของการบริการ ด้วย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของทุนมนุษย์ด้านทักษะ(SK) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการ(QS) กล่าวคือเมื่อบุคลากรหรือผู้ให้บริการเกิดทักษะให้บริการด้านสุขภาพ เช่น เชื่อมั่นว่าความชำนาญในการปฏิบัติงานจะส่งผลทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ เชื่อมั่นว่า สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เชื่อมั่นว่าองค์การสนับสนุนให้ใช้เทคนิคการบริการแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ เชื่อมั่นว่า การใช้มนุษย์สัมพันธ์ที่มีอยู่ในตัวเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Abhayawansa and Abeysekera (2008) ได้กล่าวว่า ทักษะและความสามารถต่างๆ ของพนักงานต้องมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวหรือหายาก ที่คู่แข่งในปัจจุบันและในอนาคตไม่มี จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของทุนมนุษย์ด้านความสามารถส่วนบุคคล (AB) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการ (QS) กล่าวคือบุคลากรหรือผู้ให้บริการมีความสามารถ เช่น เชื่อมั่นว่าความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ในตัวจะสามารถทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์เชื่อมั่นว่าความสามารถที่แตกต่างจากบุคคลอื่นจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเชื่อมั่นว่าการที่องค์การ

มอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานประจำก็สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการขององค์การได้เป็นอย่างดีเชื่อมั่นว่าให้ความสำคัญกับการนำความรู้ ทักษะที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2531) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน จะทำให้งานที่ปฏิบัติประสบผลสำเร็จหรือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าคนอื่นๆ ที่มีโอกาสเท่ากัน หรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ช้างศักดิ์ กงคาสวัสดิ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่มีสะสมอยู่ในตนเอง สามารถจะนำเอาสิ่งเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์การหรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าซึ่งจะทำให้องค์การนั้นมีความสามารถสร้างคุณภาพซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของทุนมนุษย์ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (PC) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการ (QS) กล่าวคือเมื่อบุคลากรหรือผู้ให้บริการมีคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น มีความถนัดในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นว่า ทักษะที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์การจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีความเชื่อมั่นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน ทำให้มุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับ สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่นนอกจากนี้ McClelland (1997) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การแสดงออก ของบุคคลคนนั้น ดังนั้น ถ้าบุคลากรผู้ให้

บริการมีคุณสมบัติส่วนบุคคลที่เหมาะสมก็จะก่อให้เกิดคุณภาพบริการที่ดีเช่นกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ (QS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินการ (FR) กล่าวคือเมื่อบุคลากรหรือผู้ให้บริการมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เช่น การบริการที่อยู่เหนือความคาดหมาย การบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ก็จะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เช่น มีผู้รับบริการมาใช้บริการเป็นประจำและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์การมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์การสามารถอยู่รอดและมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ บังอร คนกลาง (2546) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการตามความรู้สึกของประชาชนต้องได้รับบริการที่ไม่มีปัญหา เป็นบริการที่ตั้งใจและระมัดระวัง เป็นไปตามความต้องการและตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว เชื่อถือได้ ซึ่งสามารถทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

จากผลการวิจัย พบว่า ถ้าองค์การต้องการผลการดำเนินงานที่ดี ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญการพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนบุคลากรให้เข้ารับการอบรมในวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว พัฒนาให้มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน ในด้านความสามารถส่วนบุคคล ผู้บริหารจะต้องสนับสนุนให้พนักงานดึงศักยภาพในด้านที่ถนัดหรือเชี่ยวชาญ อาจมีการมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานประจำให้รับผิดชอบมากขึ้น การพัฒนาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้บริหารจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์การ พัฒนาอุปนิสัยส่วนบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะ

เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพในการทำงาน ส่งผลต่อผลการดำเนินงานในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาถึงความสามารถของทุนมนุษย์ในองค์การที่ครอบคลุมพื้นที่ใกล้เคียงที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน เช่น การศึกษาถึงความสามารถของทุนมนุษย์ในองค์การและผลการดำเนินงาน ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกลุ่มจังหวัดสกลนคร (นครพนม สกลนคร มุกดาหาร) เป็นต้น

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมนอกจากปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งจากอาจารย์ ดร.ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ให้คำแนะนำ ปรึกษาช่วยเหลือในการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- ธำรงค์ศักดิ์ คงสาส์น. 2550. ทุนมนุษย์ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- บังอร คนกลาง. 2546. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อ ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- วัลยาภรณ์ ทั้งสุภูติ. 2553. การพัฒนาทุนมนุษย์ของ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตามแนวทางการ
จัดการความรู้. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. 2548. การศึกษาสื่อพลังอำนาจ
แห่งชาติ, วารสารการศึกษาไทย. ปีที่ 7
(มกราคม - เมษายน 2548) : 15-20.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2548. แนวทางการพัฒนา
ศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. พิมพ์ครั้งที่
2. กรุงเทพมหานคร:ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีน.
- อุทัย หิรัญโต. 2531. หลักการบริหารงานบุคคล.
กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Abhayawansa and Abeysekera. 2008. An explanation
of human capital disclosure from the resource
based perspective. Journal of Human
Resource Costing and Accounting, 12(1),
2008, 51-64.
- Hair, J. F., W. C. Black. and R. E. Anderson. 2006.
Multivariate data analysis: Pearson New
International Edition. USA : Pearson
Education Inc
- McClelland, D. 1997. Testing for competence rather
than for "Intelligence". American
Psychologist. 28(1),1-14
- Organization for Economic Co-operation and
development (OECD). 2007. Policy Brief
July 2007. (Online) <http://www.oecd.org>,
25 January 2013.