

การเรียนรู้ขององค์กรและความสามารถเชิงพลวัตที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

Organizational Learning and Dynamic Capability Influencing

Organizational Performance

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา อรุณรัตน์ ชินวรณ์ โสภภาพร กล่ำสกุล คงขวัญ ศรีสะอาด
Pairoj Piyawongwathana, Arunrat Chinaworn, Sophaporn Klamsakun, Khongkhuan Seesa-Ard
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
Faculty of Management Science, Petchaburi Rajabhat University.
E-mail: Pairojpiya@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัยนี้ ศึกษาการเรียนรู้ขององค์กรความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานองค์กร เป้าหมายในการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับยืนยันถึงกระบวนการเรียนรู้ขององค์กรและความสามารถเชิงพลวัตเพื่อผลการดำเนินงานที่เหนือกว่า การวิจัยนี้ศึกษาในภาคบริการสุขภาพ หน่วยวิเคราะห์คือโรงพยาบาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาคเศรษฐกิจบริการ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งให้แก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลในประเทศไทย จำนวน 540 แห่ง ได้รับการส่งคืนจำนวน 238 แห่ง สถิติวิเคราะห์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model--SEM) เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยดัชนีบ่งชี้ความสอดคล้อง คือ แบบจำลองมาตรวัด (measurement model) และแบบจำลองโครงสร้าง (structural model) ยืนยันว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผลการดำเนินงานองค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานองค์กร

คำสำคัญ: การเรียนรู้ขององค์กร ความสามารถเชิงพลวัต ผลการดำเนินงานองค์กร

Abstract

The primary objective of this research is to study relationship between organizational dynamic capability and Organizational performance. The goal of this study is to obtain empirical data to validate the organizational learning and dynamic capabilities paradigm. The researcher focused on the hospital in Thailand, a sector of the service economy. Copies of a questionnaire were sent to the directors of 540 Thai hospitals, of the 238 responses. The questionnaire had been systematically evaluated in terms of content validity and reliability. The Structural Equation Model (SEM) was used to determine causal relationships between the independent and dependent variables. Based on statistical analysis, the derived indices were confirmatory of relationships between the measurement model and the structural model According to the findings, organizational learning influencing dynamic capability and organizational performance.

Keywords: Organizational Learning, Dynamic Capabilities, Organizational Performance.

Paper type: Research

1. บทนำ

ผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance) คือผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงความสามารถในการสร้างและส่งมอบคุณค่า (Goods and Services) ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Hubbard, Zubac&Johnson, 2008) องค์กรที่มีผลการดำเนินงานเติบโตต่อเนื่องคือองค์กรที่ประสบความสำเร็จ สามารถตรวจสอบได้จากผลลัพธ์ทางธุรกิจหรือผลลัพธ์องค์กรทั้งด้านการเงินและด้านลูกค้า (Wu &Hu, 2012; Crosson&Berdrow, 2003) ถ้าเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Benchmark or Compare)แล้วมีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่า นักวิชาการบางท่านเรียกองค์กรเหล่านี้ว่ามีความสามารถในการแข่งขัน (Porter, 1985)

จะอย่างไรให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีความสามารถในการแข่งขัน คือความท้าทายประการหนึ่งในงานวิชาการจัดการทฤษฎีที่ทำมาต่อการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันและได้รับการยอมรับในปัจจุบันก็คือทฤษฎีการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning Theory) (Argyris&Schon, 1978; Huber, 1991) และทฤษฎีความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic Capabilities) (Teece, Pisano &Shuen, 1997) ทฤษฎีดังกล่าวชี้ว่าการเรียนรู้ให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่เพื่อปรับความสามารถองค์กร ให้สามารถเผชิญกับความไม่แน่นอนของการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (Nonaka, Takeuchi, 1995; Kogut&Zander, 1992) การเรียนรู้เพื่อให้ได้ความรู้จึงเป็นฐานราก (Knowledge Based View) นำไปสู่การพัฒนาความสามารถใหม่ขององค์กร (Organizational Capability) (Winter, 1994) เป็นทฤษฎีพื้นฐานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 1990) แต่การจะได้ความรู้มาต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning) (Argyris&Schon, 1978; Huber, 1991) ที่จะแสวงหาความรู้เฉพาะ (Specific Knowledge) ได้เท่าทันหรือล้ำหน้าการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่การปรับความสามารถให้รวดเร็วกว่าการเปลี่ยนแปลง และส่งผลต่อการเพิ่มผลการดำเนินงานองค์กรในที่สุด

Crossan&Berdrow (2003) ยืนยันว่าการเรียนรู้ขององค์กรคือรากฐานสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาความสามารถองค์กรและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร นักวิชาการมีความเห็นว่าการเรียนรู้ขององค์กรคือรากฐานสำคัญที่นำไปสู่กระบวนการสร้างความสามารถใหม่ๆ ให้กับองค์กร กล่าวได้ว่าองค์กรเป็นแหล่งรวมทรัพยากรและบุคคลที่มีเป้าหมายเดียวกันเพื่อสร้างคุณค่าร่วมให้กับผู้มีส่วนได้เสียโดยมุ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทฤษฎีองค์กรชี้ได้ว่าโรงพยาบาลเป็นองค์กรชนิดหนึ่งที่ไม่แสวงกำไร โดยเฉพาะโรงพยาบาลในภาครัฐเป็นแหล่งรวมทรัพยากรทั้งเงินงบประมาณ อาคาร และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อแปรสภาพทรัพยากรเป็นบริการเชิงสุขภาพตอบสนองต่อประชาชนองค์กรอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ให้ความหมายโรงพยาบาล คือ องค์กรที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับสาธารณสุขทุกด้านแก่ประชาชน ตั้งแต่การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันความเสี่ยงต่อการเกิดโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพภายหลังการเจ็บป่วย ฯลฯ

ภายใต้วิสัยทัศน์กระทรวงสาธารณสุขที่อยากเห็นคนไทยมีสุขภาพแข็งแรงเพิ่มขึ้นเพื่อร่วมพัฒนาเศรษฐกิจไทยให้เติบโตยิ่งขึ้น (<http://www.hfocus.org/database/2014/09/8236>เข้าถึงเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558) พันธกิจหลักของโรงพยาบาลคือการใช้ความรู้เป็นฐานเพื่อสร้างและส่งมอบบริการสุขภาพให้กับคนไทย โรงพยาบาลไทยถือกำเนิดมามากกว่าศตวรรษท่ามกลางกระบวนการรักษาที่มีความสลับซับซ้อน ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อโรงพยาบาลสูงขึ้น รวมถึงนโยบายภาครัฐด้านสาธารณสุขที่ปรับเปลี่ยนตลอด โรคระบาดที่บางครั้งอาจไม่เคยพบมาก่อน (ซาร์ อี โบล่า และล่าสุดคือโรคติดต่อตะวันออกกลางหรือเมอร์ส) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งและความเสี่ยงด้านการรักษาพยาบาลที่มาพร้อมกับการร้องเรียนของผู้ป่วยทำให้โรงพยาบาลต้องเผชิญกับความท้าทายมากมาย ทั้งนี้ โรงพยาบาลเป็นภาคบริการรูปแบบหนึ่งซึ่งคุณภาพการรักษาร่วมกับการใช้ความรู้ อย่างเชี่ยวชาญการวิเคราะห์ทางคลินิกและความร่วมมือของผู้ป่วยและญาติในการรักษา (Bose, 2003; Jadad, Haynes, Hunt&Browman, 2000) โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มุ่งใช้สินทรัพย์ทางความรู้ในการรักษาผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้และความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรทางการแพทย์ต้องมีความทันสมัยตลอดเวลา เพราะเป็นกุญแจหลักในการสร้างคุณค่าทางการรักษาที่สำคัญ

โรงพยาบาลที่ได้รับความเชื่อถือและยอมรับส่วนใหญ่จะมีความสามารถในการแปรสภาพทรัพยากรเพื่อสร้างและส่งมอบคุณค่าทางบริการโดยมีข้อผิดพลาดในการรักษาน้อยที่สุดหรือเป็นศูนย์ ซึ่งสามารถตรวจสอบผลลัพธ์ความสำเร็จได้จากผลการดำเนินงานโดยการเปรียบเทียบกับคู่เปรียบ โรงพยาบาลที่ผลการดำเนินงานดีมักให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดเพื่อใช้เป็นบทเรียนในการให้บริการได้อย่างดีขึ้นต่อไป หรือมักให้ความสำคัญกับการคาดการณ์อนาคตและเรียนรู้กับความท้าทายนั้นเพื่อสร้างนวัตกรรมทางการรักษาใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง (สิทธิศักดิ์ พฤษภัตติกุล, 2555, หน้า 38) ตรงข้ามกับโรงพยาบาลที่ไม่เรียนรู้เปรียบเสมือนองค์กรที่ไม่เคลื่อนไหว ไม่รู้จักเก็บเกี่ยวบทเรียนที่เป็นข้อผิดพลาดเพื่อปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ไม่สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ทางการบริการได้ สุดท้ายอาจไม่สามารถบรรลุพันธกิจร่วมของกระทรวงสาธารณสุข สร้างภาระให้กับงบประมาณและไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และความสามารถเชิงพลวัตมากขึ้น ถ้าโจทย์คือการเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางเนื่องจากการเรียนรู้เพื่อปรับความสามารถให้สอดคล้องและก้าวข้ามการเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีและความต้องการของผู้ป่วยที่ซับซ้อน จะนำไปสู่การพัฒนาและสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในที่สุดจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรด้วยการมีผลการดำเนินงานองค์กรที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง จุดมุ่งหมายของการศึกษานี้ ต้องการเปรียบเทียบระหว่างผลการดำเนินงานทางการเงินและไม่ใช่งานทางการเงิน เพื่อค้นหาว่าผลการดำเนินงานองค์กรด้านไหนจะเหนือกว่า ทำไมผลการ

ดำเนินงานองค์กรหนึ่งจึงเหนือกว่าอีกองค์กรหนึ่ง สาเหตุเกิดจากการเรียนรู้องค์กรผ่านความสามารถเชิงพลวัตใช่หรือไม่

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาการเรียนรู้องค์กร ความสามารถเชิงพลวัต และผลการดำเนินงานองค์กร

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

การสร้างตัวแปรแนวคิดนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยได้จากทฤษฎีการเรียนรู้องค์กร ความสามารถเชิงพลวัต (Argyris&Schon, 1978; Teece, Pisano &Shuen, 1997) เพื่ออธิบายผลการดำเนินงานองค์กร ดังนี้

การเรียนรู้องค์กร

ทฤษฎีการเรียนรู้องค์กร(Argyris&Schon,1978; Huber, 1991)ให้ความสำคัญกับทักษะเฉพาะของการเรียนรู้ตั้งแต่การคิดแบบองค์รวม รูปแบบของการคิดที่ขึ้นกับประสบการณ์แต่ละคน ความมุ่งมั่นของบุคคล ความทะเยอทะยานที่จะเรียนรู้ และการพูดคุยกับผู้อื่น (Senge, Klien, Roberts, Ross&Smith, 1994) ภายใต้ความผันแปรสภาพแวดล้อม การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นเส้นตรงแล้วสร้างความสามารถหรือกลยุทธ์เพื่อวิ่งเข้าสู่เป้าหมายเป็นเรื่องราวเป็นไปไม่ได้ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันเนื่องจากอนาคตมีความไม่แน่นอนสูง สิ่งที่ได้ดีที่สุดคือการกำหนดเป้าหมายบนความไม่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และสร้างความสามารถที่ยืดหยุ่นหรือกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่น เพื่อวิ่งเข้าสู่เป้าหมายแบบ Scenario ถึงเวลาแล้วที่องค์กรต้องก้าวข้ามการจัดการแบบเก่าหรือความสามารถเชิงกลยุทธ์แบบเก่าด้วยแนวคิดการเรียนรู้องค์กร ทั้งการปรับตัว คาดการณ์ และปฏิบัติตลอดเวลา หมายความว่า การเรียนรู้จะอยู่บนพื้นฐานของอดีต เข้าใจปัจจุบันและเห็นถึงอนาคตที่เชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อม การเรียนรู้เพื่อมุ่งปฏิสัมพันธ์หรือหน้าสภาพแวดล้อม (Reactive and Proactive) (Crossan&Berdrow, 2003)

การเรียนรู้องค์กรแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร สำหรับการศึกษาจะมุ่งศึกษาการเรียนรู้ในระดับองค์กร (Argyris&Schon,1978; Huber, 1991; Crosson&Berdrow, 2003) เป็นกระบวนการแบ่งปันการเรียนรู้ภายใต้แนวทางปฏิบัติหรือกฎเกณฑ์การทำงาน ร่วมกันของผู้คนทั้งองค์กรโดยอาศัยประสบการณ์หรือระบบความจำที่องค์กรบันทึกไว้สามารถนำมาใช้ผ่านรูปแบบโครงสร้าง ระบบ และกลยุทธ์ภายในองค์กร เป็นผลรวมของการเรียนรู้ของบุคคลและกลุ่มร่วมกัน ซึ่งไม่สามารถบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กรได้ว่าผลงานนั้นเป็นของผู้ใดหรือทีมใดแต่ความสำเร็จนั้นเป็นของทั้งองค์กรที่ทำงานสอดคล้องกัน นอกจากนี้การเรียนรู้ระดับองค์กรยังยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ อาทิ ปัจจัยด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ ฯลฯ

องค์ประกอบของการเรียนรู้ระดับองค์กร ประกอบด้วย 1) วิสัยทัศน์ จะเป็นส่วนหนึ่งของการนำไปสู่ความคิดเห็นและการมี

ความเชื่อร่วมกันของผู้คนทั้งองค์กรเป็นแหล่งรวมความเชื่อที่ทำให้พนักงานองค์กรมีความพร้อมเพรียงและพร้อมใจที่จะใช้เป็นตัวนำ หรือ เป็น ปัจจัย โน้ม น้าว ให้พนักงาน (Crossan&Berdrow, 2003) หรือกลุ่มพนักงานในองค์กรร่วมกันทำในสิ่งที่องค์กรปรารถนาจะไปเป็นและไปอยู่ 2) กลยุทธ์ เป็นการเห็นเป้าหมายและวิธีการร่วมกันภายใต้ความร่วมมือร่วมใจไปสู่เป้าหมายนั้นๆ กลยุทธ์จะต้องสามารถเป็นสิ่งที่สะท้อนให้บุคคลและกลุ่มบุคคลเห็นและเข้าใจในกลยุทธ์และสามารถนำไปสู่การเรียนรู้ขององค์กรเพื่อความสำเร็จร่วมกัน (Argyris&Schon, 1978) และ 3) โครงสร้างองค์กรเป็นสิ่งที่กำหนดระบบการทำงาน การติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ช่องทางการสื่อสาร รูปแบบการตัดสินใจ และระดับการควบคุมภายในองค์กร โครงสร้างองค์กรที่ดีต้องสอดคล้องกับหน้าที่ในงาน (Crossan&Berdrow, 2003; Ali, Peters &Lsettice, 2012) อาทิ การสื่อสารความรู้ผ่านทาง Web board จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัลผ่านวารสารทาง e-Mail ของโรงพยาบาล เป็นต้น

การเรียนรู้องค์กรต้องมุ่งทั้งวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และโครงสร้างองค์กร ยกตัวอย่าง โครงสร้างองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการรวมอำนาจกระจายอำนาจ ฯลฯ จะต้องเป็นโครงสร้างที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา เป็นโครงสร้างที่มีมีความยืดหยุ่น บรรยากาการทำงานที่ไว้วางใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา เป็นต้น กล่าวได้ว่าการเรียนรู้องค์กรนั้นเป็นรากฐานที่สำคัญในการนำไปสู่กระบวนการในการได้มาซึ่งความรู้ใหม่เพื่อเป็นทุนขององค์กรที่มีคุณค่าและหายากอย่างยิ่ง (Santos-Vojand, Lopez-Sanchez &Trespacios, 2012) นอกจากนี้ทุนที่ได้จากการเรียนรู้ขององค์กรยังส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเรียกว่า ความสามารถเชิงพลวัต

ความสามารถเชิงพลวัต

ความสามารถเชิงพลวัตเป็นกรอบคิดด้านกลยุทธ์ (Teece,Pisano&Shuen,1997; Teece, 2012) สร้างขึ้นภายใต้ทฤษฎีฐานทรัพยากรมุ่งบูรณาการทรัพยากรที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่สอดคล้องกับโอกาสในอนาคต (Barney, 1991)แนวคิดดังกล่าวเห็นว่าสภาพแวดล้อมไม่ได้คงที่แต่เป็นสภาพแวดล้อมที่ผันแปร องค์กรต้องพัฒนาความสามารถใหม่ เพิ่มหรือลดทรัพยากรใหม่ให้สอดคล้องกับความผันแปรนั้น (Teece,Pisano&Shuen, 1997) ความสามารถเชิงพลวัตไม่ใช่มุ่งปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมแต่มุ่งที่จะก้าวข้ามสภาพแวดล้อมเป็นความสามารถปรับตัวเพื่อก้าวข้ามการเปลี่ยนแปลง (Eisenhardt& Martin, 2000; Teece, 2007) ใช้ความสามารถในระดับองค์กร (Firm Level abilities) สร้างความสามารถใหม่ ใช้ทรัพยากรทั้งเก่าและใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม

ความสามารถเชิงพลวัต สามารถอธิบายได้ 2 ด้านได้แก่ 1) ด้านพลวัต (Dynamic) คือความสามารถขององค์กรในการสร้างสิ่งใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และ2) ด้านความสามารถ (Capability) คือ ใช้ทักษะและความรู้ใหม่ในการ

รวมกลุ่มทรัพยากร (Integration) ที่ทำเป็นประจำและต่อเนื่องให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ และปรับโครงสร้างใหม่ (Reconfiguring) ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง (Jantunen, Ellonen & Johansson, 2012; Mckelvie & Davidsson, 2009) สรุปแล้วความสามารถเชิงพลวัตคือความสามารถองค์กรในการเชื่อมโยง ลดและสร้างทรัพยากรเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ภายใต้ความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ความสามารถเชิงพลวัตสามารถสรุปและนำมาสร้างตัวแปรแนวคิด (Teece, Pisano & Schuen, 1997; Jantunen, Ellonen & Johansson, 2012; Drnevich & Kriauciunas, 2011) มีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความสามารถเห็นโอกาส (Sensing) 2) ความสามารถเลือกโอกาส (Seizing) และ 3) ความสามารถปรับตัว (Transforming)

1) ความสามารถเห็นโอกาส (Sensing) คือความสามารถในการเห็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโอกาส เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจถึงการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การตอบสนองโอกาสนั้นๆ การเห็นโอกาสคือความสามารถที่ย้อนอนาคตเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่การพัฒนาความสามารถใหม่ (Teece, 2007; Teece, 2012) 2) ความสามารถเลือกโอกาส (Seizing) คือความสามารถในการเลือกทรัพยากรให้ตรงกับกับการเปลี่ยนแปลงของโอกาส เป็นความสามารถในการสะท้อนบทเรียนเก่าสู่บทเรียนใหม่ที่ดีกว่าเดิมเป็นการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ที่เฉพาะเจาะจงและได้จากการเลือกความรู้ที่สอดคล้องกับโอกาสที่เปลี่ยนแปลง อาทิ การเลือกที่จะเรียนรู้ทักษะให้ตรงกับการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า การเลือกเทคโนโลยีให้ตรงกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ฯลฯ (Teece, 2012) 3) ความสามารถปรับเปลี่ยนทรัพยากร (Transforming) คือแนวคิดความสามารถในการปรับเปลี่ยนลดหรือเพิ่มทรัพยากรองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวข้องกับความสามารถในการพัฒนาสร้างสรรค์ความสามารถใหม่ภายในองค์กร (Teece, 2012) ในงานบริการโดยเฉพาะโรงพยาบาลพนักงานบริการต้องมีทักษะที่สอดคล้องกับงานบริการนั้นๆ และเป็นทักษะที่นำไปสู่การยกระดับการทำงานหรือการเรียนรู้อย่างไม่หยุดนิ่ง (Jantunen, Ellonen & Johansson, 2012; Mckelvie & Davidsson, 2009) กระบวนการผลิตบริการนั้น พนักงานต้องทราบความต้องการของลูกค้าก่อนแล้วจึงเริ่มให้บริการ

การเรียนรู้ขององค์กรและความสามารถเชิงพลวัต

การศึกษาที่สนับสนุนถึงการเรียนรู้ขององค์กรมีผลต่อความสามารถเชิงพลวัต เริ่มตั้งแต่งานวิจัยของ Lopez, Peon & Ordas (2005) ได้สร้างตัวแปรแนวคิดการเรียนรู้ขององค์กรเพื่ออธิบายความสามารถพลวัต ค้นพบว่าการเรียนรู้ขององค์กรมากขึ้นจะส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาความสามารถเชิงพลวัตเพิ่มขึ้น การวิจัยของ Crossan & Berdrow (2003) ชี้ว่าการเรียนรู้ขององค์กรที่มากขึ้นจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาความสามารถองค์กรเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง นอกจากนั้นงานวิจัยของ Kuo (2011) ได้นำแนวคิดการเรียนรู้ขององค์กรเพื่ออธิบายถึงการสร้างความสามารถด้านนวัตกรรมองค์กร ได้ข้อค้นพบว่าการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถในการสร้างนวัตกรรมอย่างชัดเจน สรุปได้ว่า การเรียนรู้ขององค์กรใน

เชิงประจักษ์ได้มีข้อค้นพบเพื่อยืนยันว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างและเพิ่มขีดความสามารถเชิงพลวัตอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานองค์กร

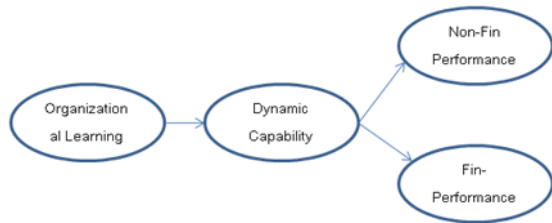
ผลการดำเนินงานองค์กร หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการแปรสภาพทรัพยากรผ่านความรู้และความสามารถองค์กร การวัดผลการดำเนินงานองค์กรในอดีต สามารถวัดได้จากผลการดำเนินงานทางการเงิน (Voelker et al., 2001; Zelman et al., 2003) สำหรับแนวคิดใหม่ในการวัดผลการดำเนินงานองค์กร Kaplan & Norton (2004) ได้เสนอมุมมองการวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินหรือมุมมองลูกค้าเพิ่มขึ้น การศึกษานี้ เป็นการศึกษาผลการดำเนินงานโรงพยาบาลภาครัฐเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรและมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้คนหลากหลายกลุ่ม ดังนั้นจึงได้ตรวจสอบผลการดำเนินงานทั้งทางด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่ทางการเงินคือด้านการพึงพอใจของผู้ป่วย (Wu & Hu, 2012)

ผลการดำเนินงานทางการเงิน (Financial Performance) คือ การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นตัวเลข (Enz, Canina, & Walsh, 2001; Kaplan & Norton, 2004) เป็นการวัดที่มีเป้าหมายเพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ สำหรับการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรประเภทโรงพยาบาล ได้ประยุกต์แนวคิดการวัดผลการดำเนินงานทางการเงินจาก สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล (2555 หน้า 274-275) Kaplan & Norton (2004) อาทิ อัตราเงินทุนหมุนเวียน อัตราการครองเตียง อัตราการหมุนเวียนเตียง เป็นต้น ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน (Non-Financial Performance) เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับในภาคบริการโดยเฉพาะโรงพยาบาล Kaplan & Norton (2004) ให้ความเห็นว่าขึ้นกับความสามารถสร้างและส่งมอบบริการของโรงพยาบาล การวัดผลการดำเนินงานประเภทนี้ของโรงพยาบาลจะมุ่งที่ความพึงพอใจของผู้ป่วย ความผูกพันของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาล และภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในสายตาผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ความมีชื่อเสียงและการยอมรับจากผู้ป่วย เป็นต้น ทั้งนี้การสร้างตัวชี้วัดเพื่อวัดผลการดำเนินงานทั้งสองด้านในงานวิจัยนี้ได้ปรับใช้จากงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล (2555); Kaplan & Norton (2004); Wu & Hu, 2012

ความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานองค์กร

งานวิจัยที่ศึกษาถึงความสามารถเชิงพลวัตกับผลการดำเนินงานองค์กรมีมากมาย ได้แก่ งานวิจัยของ Wu & Hu (2012) ได้ศึกษาถึงการใช้ทุนทางความรู้สร้างความสามารถเชิงพลวัตและความสามารถเชิงพลวัตได้สิ่งอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโรงพยาบาล Crossan & Berdrow (2003) ได้นำเสนอทฤษฎีฐานทรัพยากรโดยมุ่งที่การเรียนรู้ขององค์กรและพบว่าองค์กรที่ให้ความสำคัญการเรียนรู้จะนำไปสู่การสร้างความสามารถใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง และความสามารถใหม่จะส่งอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานองค์กรได้เหนือกว่าองค์กรคู่แข่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Garcia-Morales, Liorens-Montes & Verdu-Jouer (2006) ได้ศึกษาถึงการเรียนรู้ขององค์กรกับผลการดำเนินงานองค์กรพบว่าองค์กรยิ่งเรียนรู้มากยิ่งขึ้นเพิ่มผลการดำเนินงานองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ Kuo (2011) ได้

วิจัยถึงองค์การภาคธุรกิจพบว่าการเรียนรู้องค์กรนำไปสู่การเพิ่มความสามารถด้านนวัตกรรมและส่งผลต่อผลการดำเนินงานองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการอภิปรายข้างต้นยืนยันว่าการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตและความสามารถเชิงพลวัตมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานองค์กร สามารถนำไปสู่การกำหนด กรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งได้จากรวบรวมความสามารถระบุคือ ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน(Non-Fin Performance) และผลการดำเนินงานทางการเงิน (Fin Performance) ความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic Capability) และตัวแปรอิสระ ได้แก่ การเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning) จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถนำไปสู่การระบุสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ต้องการพิสูจน์

1. การเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานทางการเงิน
2. การเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน

4. วิธีวิจัย

การศึกษานี้ได้แบ่งการวิเคราะห์เป็นสองส่วนได้แก่ วิธีการวิจัย ได้แก่ ขอบเขตการวิจัย ขั้นตอนการวิจัย ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง วิธีการรวบรวมข้อมูล และส่วนที่สองคือผลการวิจัย

4.1 วิธีการวิจัย

การออกแบบการศึกษามีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วยสามส่วนคือ 1) ด้านแนวคิดผลการดำเนินงานองค์กร ด้านการเรียนรู้ขององค์กรและความสามารถเชิงพลวัต สามารถนำมาสรุปสร้างเป็นตัวแปรได้แก่ ตัวแปรตามคือ ความสามารถเชิงพลวัต ผลการดำเนินงานทางการเงินและผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน ตัวแปรอิสระได้แก่ การเรียนรู้ขององค์กร 2)ด้านพื้นที่สำหรับการศึกษาคือโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย ซึ่งให้บริการคนไข้ภายใต้ขอบเขตของโรงพยาบาลปฐมภูมิและทุติยภูมิ รักษาโรคพื้นฐานทั่วไปและโรคที่มีความซับซ้อน(ไม่รวมถึงระดับโรคเฉพาะทางต่อยอด) ซึ่งได้ข้อมูลจากสำนักยุทธศาสตร์สาธารณสุข และ 3)การศึกษาอยู่ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2558

ขั้นตอนการวิจัย การสร้างเครื่องมือสร้างขึ้นภายใน

แนวคิดทฤษฎีด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ นำมาสร้างตัวแปรเชิงปฏิบัติการ เพื่อปรับเข้ากับการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาลเพื่อนำไปปรับแบบสอบถามให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลไทย กรณีมาตรวัดเป็นแบบช่วงโดยใช้มาตรวัดแบบสมดุลแบ่งค่าคะแนนเป็น 5 ช่วง คะแนน 1 คือ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึงคะแนน 5 คือ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” คะแนน 3 ปานกลาง การตีความค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าที่ใช้เป็นตัวแทนข้อมูลหรือค่าที่แสดงว่าส่วนใหญ่แล้วข้อมูลมีค่าเป็นเท่าใดซึ่งเป็นค่าที่ได้จากประชากร (โดยกำหนดค่าคะแนนตีความเป็น 5 ระดับ 1.00-1.49 เท่ากับน้อยสุด 1.50-2.49 เท่ากับน้อย 2.50-3.49 เท่ากับปานกลาง และ 3.50-4.49 เท่ากับมาก และ 4.50-5.00 เท่ากับมากที่สุด) ตรวจสอบความตรงแบบสอบถามด้วยความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านกลยุทธ์ 2 ท่าน และนักวิชาการด้านโรงพยาบาล 1 ท่าน ได้ค่าความตรง .666 จำนวนข้อคำถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา 27 ข้อ และตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.908

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยวิเคราะห์คือโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 747 แห่ง (สำนักยุทธศาสตร์สาธารณสุข,2557) ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 260 หน่วย(Yamane,1967) เมื่อพิจารณาจากเกณฑ์สมการโครงสร้าง1 ตัวแปรเท่ากับ 20 หน่วยตัวอย่าง งานวิจัยมีตัวแปรเท่ากับ 27 ตัว จึงใช้ตัวอย่างเท่ากับ 540 หน่วย เลือกตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น เลือกสุ่มแบบง่าย โดยใช้คอมพิวเตอร์สุ่ม การเลือกสุ่มแบบง่ายเนื่องจากตัวอย่างที่เก็บนั้นมีความเหมือนกันในระดับนโยบายที่ได้รับจากส่วนกลางคือกระทรวงสาธารณสุข เก็บข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน-ธันวาคม 2557

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลไทยประเภทโรงพยาบาลชุมชนทั้งสิ้น 540 หน่วยโดยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับการตอบกลับ 238 หน่วย คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 45

5. ผลการวิจัย

งานวิจัยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ในการตอบโจทย์ปัญหาด้วยการแสดงถึงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก คือการเรียนรู้ขององค์กร และตัวแปรแฝงภายในคือความสามารถเชิงพลวัต และผลการดำเนินงานโรงพยาบาล ทั้งนี้ คุณลักษณะของตัวอย่างคือโรงพยาบาลซึ่งเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลขนาด 1-30 เตียง มากที่สุด เปิดดำเนินการในช่วงปี พ.ศ.2521-2540 มากสุดร้อยละ 63 จำนวนแพทย์ส่วนใหญ่ 1-5 คน และจำนวนพยาบาลส่วนใหญ่ 1-50 คนมากที่สุด

ต่อไปจะเป็นการนำเสนอเพื่อสรุปผลตอบวัตถุประสงค์ และ สมมติฐานการวิจัย เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ จึงได้นำเสนอ ตารางที่ 1 อธิธิพลทางตรง ทางอ้อมและโดยรวมของตัวแปรในแบบจำลองการวิจัย

ค่าอิทธิพล และแบบจำลอง ดังตารางที่ 1 และภาพที่ 2

ตัวแปรเชิงสาเหตุและผล	ความสามารถเชิงพลวัต			ผลการดำเนินงานทางการเงิน			ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
การเรียนรู้ขององค์กร	0.73*	-	0.73*	0.28*	0.28*	-	0.21*	0.21*	-
ความสามารถเชิงพลวัต	-	-	-	0.38*	-	0.38*	0.29*	-	.29*
ค่าสถิติ ไค-สแควร์ = 754.97 df = 181 p = 0.0 GFI = .82 AGFI .76 RMSEA = 0.09									
PGFI = 0.64 CAIC = 1001.28 CAIC(อิมตัว) 1535.10									
สมการโครงสร้าง	ความสามารถเชิงพลวัต			ผลการดำเนินงานทางการเงิน			ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน		
ความสามารถทำนาย(R ²)	0.53			0.14			0.08		
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	ผลการดำเนินงานทางการเงิน			ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน			ความสามารถเชิงพลวัต		
ผลการดำเนินงานทางการเงิน	1.00								
ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน	0.11			1.00					
ความสามารถเชิงพลวัต	0.38			0.29			1.00		
การเรียนรู้ขององค์กร	0.28			0.21			0.73		

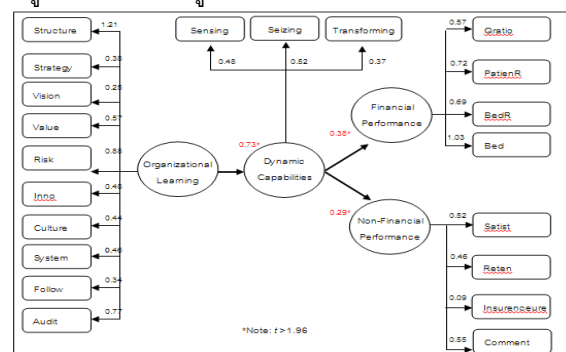
หมายเหตุ TE=อิทธิพลรวม, IE = อิทธิพลทางอ้อม, DE=อิทธิพลทางตรง, * = t value>1.96

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรและเมทริกซ์สหสัมพันธ์ ซึ่งค่าอิทธิพลที่ได้ในตารางที่ 1 และรูปที่ 2 สามารถใช้ทำนายตัวแปรได้ ด้วยการพิจารณาจากดัชนีบ่งชี้ได้แก่

1. ดัชนีเข้ากันได้ของแบบจำลองได้แก่ค่าสถิติ Chi-square จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองค่าChi-Square/Degrees of Freedom มีค่าเท่ากับ 4.16 ค่าที่ได้สูงกว่ามาตรฐานซึ่งพิจารณาที่ค่าเท่ากับ 2.00 แสดงว่าแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่มากนัก (Diamantopoulos & Siguaw, 2000) 2. ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square error of Approximation; RMSEA) ค่า RMSEA มีค่า 0.09 ซึ่งว่าแบบจำลองมีความผิดพลาดบ้าง 3. ดัชนีการเข้าได้ประหยัด PGFI อยู่ที่ระดับ 0.63 (โดยปกติค่าที่ยอมรับได้จะอยู่ที่ระดับมากกว่า .50) แสดงว่าแบบจำลองสามารถเข้าได้ดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000, p.87) 4. ค่าดัชนี PNFI เท่ากับ 0.74 และค่าดัชนี NFI เท่ากับ 0.86 ถ้าค่าดัชนี PNFI มีค่าน้อยกว่าดัชนี NFI แสดงว่าค่าที่ใช้ต่ำกว่าแบบจำลองไม่ประหยัดซึ่งสรุปว่าแบบจำลองใช้ได้ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000, p.88) 5. ค่าดัชนีชี้วัด CAIC เท่ากับ 1001.28 และค่าดัชนีชี้วัด CAIC อิมตัวอยู่ที่ระดับ 1535.10 ทั้งนี้ถ้าค่า CAIC ต่ำกว่าดัชนีชี้วัด CAIC อิมตัว แสดงว่าแบบจำลองสามารถใช้ได้แต่อาจต้องพิจารณาจากดัชนีชี้วัดหลายตัวประกอบพิจารณา (Diamantopoulos & Siguaw, 2000, p.86) อย่างไรก็ตามแม้ว่าดัชนีในส่วนที่ 1 จะมีค่าดัชนีที่ได้รับการยอมรับไม่มากนักแต่เมื่อพิจารณาจากรูปที่ 1 ค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรใน

แบบจำลองพบว่ายังมีค่าอิทธิพลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ t-Value มากกว่า 1.96 (Song, Jeung & Cho, 2012) และ 6. ค่าดัชนี GFI อยู่ที่ระดับ 0.82 แสดงให้เห็นถึงค่าผันแปรและผันแปรร่วมของแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บมาจากตัวอย่างมีความเข้ากันได้กับข้อมูลแบบจำลองร้อยละ 82 (Song, Jeung & Cho, 2011) ปกติดัชนีค่า GFI เข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

งานวิจัยของ Song, Jeung & Cho (2011) ชี้ว่าแม้ดัชนีการเข้ากันได้ของแบบจำลองจะมีค่าน้อย แต่ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญ(t-Value>1.96)แบบจำลองดังกล่าวสามารถใช้ได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากระดับนัยสำคัญของแบบจำลองฯ อยู่ที่ระดับ t-Value มากกว่า 1.96 กล่าวโดยสรุป ดัชนีชี้วัดทั้งหลายสามารถบ่งชี้ว่าแบบจำลองสามารถใช้ทำนายปรากฏการณ์ที่ต้องการพิสูจน์ได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเสนอรูปที่ 1 ประกอบพิจารณา



ภาพที่ 2 แบบจำลองการเรียนรู้ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน

สามารถอธิบายตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัวได้ ดังนี้ ตัวแปรแฝงภายนอก (Latent exogenous variables) ได้แก่ Organizational Learning หมายถึง การเรียนรู้องค์กรตัวแปรแฝงภายใน (Latent Endogenous variables) ได้แก่ Dynamic Capabilities หมายถึง ความสามารถเชิงพลวัต Financial Performance หมายถึง ผลการดำเนินงานทางการเงิน และ Non-Financial Performance หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงิน จากตารางที่ 2 และรูปที่ 1 นำไปสู่การสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่การเรียนรู้ องค์กร ความสามารถเชิงพลวัต และผลการดำเนินงานองค์กร และตอบสมมติฐานการศึกษาที่ 1) การเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินผ่านความสามารถเชิงพลวัตจากรูปที่ 1 พบว่าการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตค่อนข้างสูง เท่ากับ .73 (การเรียนรู้ขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความสามารถเชิงพลวัตเพิ่มขึ้น .73 หน่วย) ความสามารถเชิงพลวัตมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางการเงินค่อนข้างน้อย เท่ากับ .38 และการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางการเงินผ่านความสามารถเชิงพลวัต เท่ากับ .28 และตอบสมมติฐานการศึกษาที่ 2) การเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินผ่านความสามารถเชิงพลวัต จากรูปที่ 1 พบว่าการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถเชิงพลวัตค่อนข้างสูงเท่ากับ .73 ขณะที่ความสามารถเชิงพลวัตมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานไม่ทางการเงินค่อนข้างน้อย เท่ากับ .29 ทั้งนี้การเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินผ่านความสามารถเชิงพลวัต เท่ากับ .21 ซึ่งให้เห็นว่าข้อค้นพบทั้งสองสนับสนุนวัตถุประสงค์การศึกษาที่ 1 และสมมติฐานการศึกษาที่ 1 และ 2

ผลการศึกษาแบบจำลองข้างต้น พบว่าการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทั้ง 2 ด้าน (ด้านการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน) ผ่านความสามารถเชิงพลวัต ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางการเงินผ่านความสามารถเชิงพลวัต เท่ากับ .28 ซึ่งสูงกว่าค่าอิทธิพลทางอ้อมที่มีต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินผ่านความสามารถเชิงพลวัตเท่ากับ .21

6. อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การเรียนรู้ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัต และผลการดำเนินงานองค์กร ประชากรคือโรงพยาบาลชุมชนที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย จากการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้างพบว่า โรงพยาบาลชุมชนไทยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ขององค์กร ความสามารถเชิงพลวัต ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ ดังนี้

การเรียนรู้ขององค์กรกับการเพิ่มความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานองค์กรทั้งสองด้าน

การศึกษาพบว่า การมุ่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลชุมชนให้ความสำคัญกับการทุ่มเททรัพยากรไปที่ 1) โครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนทิศทางเกี่ยวกับกลยุทธ์เพื่ออนาคตมากที่สุด 2) มุ่งความเสี่ยงของการเรียนรู้ในเชิงบวกเพราะจะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาทักษะ ความสามารถที่ดีกว่าเก่า และ 3) เน้นระบบตรวจสอบที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานโรงพยาบาลเพื่อนำไปพัฒนาให้ก้าวหน้า เป็นต้น ทั้งนี้การเรียนรู้ขององค์กรภายใต้หลักการของโรงพยาบาลในขอบเขตโรงพยาบาลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ สำหรับผลการวิเคราะห์การเป็นโรงพยาบาลที่มุ่งความสามารถเชิงพลวัตด้วยการเปลี่ยนรูป ฉีกความสามารถเดิมเพื่อสร้างความสามารถใหม่ องค์กรจะทุ่มเททรัพยากรและมุ่งความสำคัญ ไปที่ความสามารถในการเลือกโอกาส (Seizing) ด้วยการเน้นความสามารถให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การสร้างความสามารถในการรักษาผู้ป่วยได้ตรงกับโรค และความสามารถตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์รักษาเพื่อผู้ป่วยในอนาคต

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน แสดงว่าโรงพยาบาลชุมชนไทยที่มีผลการดำเนินงานดีจะให้ความสำคัญกับความสามารถเชิงพลวัตด้วยการเปลี่ยนรูป ละทิ้งความสามารถเก่าเพื่อสร้างความสามารถใหม่ คำถามคือทำอย่างไร จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าหัวใจสำคัญอยู่ที่การเรียนรู้ขององค์กร ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ภายใต้โครงสร้างที่ยืดหยุ่น กล้าที่จะเผชิญความเสี่ยงแห่งการเปลี่ยนแปลง และให้ความสำคัญกับการนำข้อผิดพลาดภายใต้การเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อยืดขยายเป็นความรู้ทักษะและประสบการณ์ใหม่ นำไปสู่การพัฒนาองค์กรทั้งบุคลากรระบบการทำงาน และโครงสร้างองค์กรก่อให้เกิดการสะสมเป็น “ความรู้ใหม่(New Knowledge)” สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งเป็นการยืนยันทฤษฎีการเรียนรู้ขององค์กรที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นรากฐานที่นำไปสู่ความสามารถในการปรับตัวขององค์กรเพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับการศึกษาของ Santos-Vojand, Lopez-Sanchez & Trespalacios (2012) และ Song, Jeung&Cho (2011) ยืนยันว่าผลของการเรียนรู้ขององค์กรทำให้องค์กรได้มาซึ่งความรู้และทักษะใหม่ฝังลึกในองค์กร และความรู้และทักษะนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญนำไปสู่การสร้างความสามารถอย่างยืดหยุ่นภายใต้การเปลี่ยนแปลงสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานองค์กรให้เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Arguiris&Schon (1978) ยืนยันถึงการเรียนรู้ขององค์กรทำให้ได้ความรู้ใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงและงานวิจัยของ Teece,Pisano&Shuen (1997); Teece (2012); Crossan&Berdrow (2003) และ Dnevich&Kriaciuinas

(2011) ยืนยันถึงความสามารถเชิงพลวัตด้วยการปรับเปลี่ยนความสามารถอย่างยืดหยุ่นจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานองค์กรเพิ่มขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานทางการเงินสูงที่สุด กล่าวได้ว่ายิ่งเรียนรู้มากยิ่งเพิ่มกำไรทางการเงินให้สูงขึ้น เป็นการสูงขึ้นในเชิงประสิทธิภาพ ทั้งอัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราการป่วย อัตราการหมุนของเตียง อัตราการครองเตียง ที่ลดลง ซึ่งเกิดจากความสามารถในการรักษาผู้ป่วยทั้งด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ ทำให้การรักษามีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้าเป็นผู้ป่วยใน ก็สามารถออกจากโรงพยาบาลได้เร็วขึ้น หรือใช้เวลาในการพักฟื้นน้อยลงด้วยนวัตกรรมการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lopez, Peon & Ordas (2005) และ Kuo (2011)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินรองลงมา แสดงว่าโรงพยาบาลที่มุ่งการเรียนรู้เพื่อสร้างความสามารถใหม่ นำไปสู่การสร้างผลกำไรที่ไม่ใช่ทางการเงินให้สูงขึ้นเป็นการสูงขึ้นในเชิงประสิทธิผล ทั้งระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ ความเต็มใจในการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และอัตราการร้องเรียนที่ลดลง เนื่องจากความสามารถที่ปรับเปลี่ยนได้ตลอดทำให้โรงพยาบาลสามารถส่งมอบคุณค่าได้ตรงตามที่ต้องการของผู้รับบริการ ต้องการสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lopez, Peon & Ordas (2005) และ Sontos-Vijand, Lopez-Sanchez & Trespalacios (2012)

เหตุผลที่ผลการดำเนินงานทางการเงินสูงกว่าผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินของโรงพยาบาล เป็นไปได้ว่าโรงพยาบาลเป็นหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นองค์กรที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่แสวงกำไร การสร้างข้อเสนอเชิงคุณค่า (Value Proposition) หรือการให้บริการผู้ป่วย จึงมุ่งความสำคัญที่การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) มากกว่าการมุ่งเพิ่มหรือแสวงหาผู้ป่วยใหม่เหมือนกับโรงพยาบาลในภาคธุรกิจที่แสวงหากำไร นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการทางการแพทย์ได้ไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจผู้ป่วยหรือผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินน้อย

สิ่งที่ค้นพบในการศึกษานี้มีข้อสังเกต 2 ประการ จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง ได้แก่ 1) การเรียนรู้ขององค์กรมีผลต่อความสามารถเชิงพลวัตค่อนข้างมาก อาจเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลอยู่ในสาขาบริการสุขภาพ กระบวนการสร้างบริการมีความซับซ้อนต้องส่งมอบคุณค่าโดยมุ่งคุณภาพเป็นสำคัญเพราะเป็นการดูแลรักษาชีวิตผู้ป่วย ซึ่งต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์เป็นหลัก ดังนั้น การเรียนรู้จึงมีความจำเป็นและสำคัญสำหรับโรงพยาบาลเป็นอย่างมากที่ต้องมุ่งเรียนรู้ตลอดเวลาเพราะปัญหาสุขภาพเปลี่ยนแปลงได้

ตลอด การเรียนรู้ขององค์กรจึงเป็นองค์ประกอบหลักที่ส่งผลให้องค์กรสามารถใช้ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ขององค์กรเพื่อนำไปสร้างหรือปรับความสามารถใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นเหตุที่ทำให้การเรียนรู้ขององค์กรมีผลต่อความสามารถเชิงพลวัตค่อนข้างสูง ซึ่งก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wu & Hu (2012) ได้ศึกษาถึงความรู้กับความสามารถเชิงพลวัตในองค์กรด้านสุขภาพ และ 2) ความสามารถเชิงพลวัตมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานองค์กรทั้งสองด้านค่อนข้างน้อย อาจเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งตอบสนองและให้ความสำคัญกับนโยบายในเชิงหน้าที่ (Function) มากกว่าที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเชิงพลวัตจึงส่งผลให้ความสามารถเชิงพลวัตมีค่าอิทธิพลที่ออกมาค่อนข้างน้อย

6.1 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาได้ค้นพบประเด็นที่น่าสนใจคือ “การเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสามารถเชิงพลวัตและผลการดำเนินงานทางการเงินมากที่สุด” เชื่อว่าหากนำมาเป็นข้อเสนอแนะแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนรู้ขององค์กรและความสามารถเชิงพลวัตโดยเฉพาะโรงพยาบาลชุมชนไทย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 คำนึงมององค์กรมุ่งอนาคต การเรียนรู้ขององค์กรควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เพื่ออนาคตโดยให้ความสำคัญการเรียนรู้ผ่านโครงสร้างองค์กรภายใต้ความยืดหยุ่นตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนยุทธศาสตร์ คำนึงร่วมขององค์กรจะมุ่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ให้หมดเวลาและเชื่อว่าความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ ควรใช้ความเสี่ยงเป็นโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่

ประเด็นที่ 2 องค์กรต้องรู้จัก เรียนรู้ผ่านระบบภายในองค์กรโดยเฉพาะภายในกิจกรรมในห่วงโซ่อุปทาน โดยมุ่งนวัตกรรม เป็นวัฒนธรรมองค์กรเน้นเรียนรู้เพื่ออนาคต ให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมกันในแต่ละกิจกรรมในองค์กร และสามารถเชื่อมกับผู้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ ยา และเวชภัณฑ์ในการป้องกันและรักษาคนไข้ รวมถึงเชื่อมโยงได้กับประวัติผู้ป่วยทั่วทั้งโรงพยาบาลเป็นเครือข่ายสร้างคุณค่าร่วม (ผู้ขายวัสดุอุปกรณ์หรือบริษัทยา โรงพยาบาลและผู้ป่วย) โดยมุ่งนวัตกรรม และเอื้อต่อการตรวจสอบผลการดำเนินงานโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว

สิ่งที่ได้จากการศึกษา ในเชิงทฤษฎีด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ เชื่อว่าทำให้เข้าใจทฤษฎีการเรียนรู้ระดับองค์กรที่เป็นรากฐานสำคัญเพื่อนำไปสู่การสร้างความสามารถเชิงพลวัต ซึ่งในอนาคตนับจากนี้จะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน อนาคตมีความไม่แน่นอนสูง การเข้าใจแนวคิดการเรียนรู้ขององค์กรและความสามารถเชิงพลวัตจะเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์นับจากนี้ไป สำหรับด้านปฏิบัติจริงในองค์กร การเข้าใจถึงการเรียนรู้ขององค์กรความสามารถเชิงพลวัต จะทำให้ผู้บริหารองค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติจริงได้ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่นับวันจะผันแปร ทำ

ให้องค์กรต้องเรียนรู้เพื่อปรับขยายความสามารถให้ก้าวหน้าและก้าวข้ามการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการอภิปรายข้อค้นพบของงานวิจัย และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาโมเดลวิจัย การเรียนรู้องค์กรโดยทดสอบในโรงพยาบาลชุมชนประเทศไทย นับจากนี้จะเป็นการเสนอแนะเชิงนโยบาย จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษานี้ เชื่อว่าแนวคิดการเรียนรู้องค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางการเงินผ่านความสามารถเชิงพลวัต ซึ่งเป็นการเรียนรู้ระดับองค์กรในการเพิ่มความสามารถเชิงพลวัต จะเป็นอีกทางเลือกของการพัฒนาความสามารถเพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานทางการเงินในปัจจุบันและอนาคต เพราะการเรียนรู้องค์กรเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กรเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลง สามารถสร้างกำไรทางการเงินได้ดีที่สุดในโรงพยาบาลไทย ภายใต้กระบวนการที่ท้าทายของศตวรรษ 21 ดังนั้น องค์กรที่ต้องการเติบโตต่อเนื่องควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้องค์กรในระดับองค์กร ซึ่งเป็นความรู้ที่บันทึกไว้ผ่านโครงสร้าง ระบบ และกลยุทธ์ในองค์กรเพื่อให้ผู้คนในองค์กรสามารถรับรู้ร่วมกัน นำไปปฏิบัติภายใต้วัฒนธรรมเดียวกัน เป็นสาเหตุหลักที่นำไปสู่ความสามารถเชิงพลวัต ที่สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะ เชิงนโยบายด้วย “หลักการพื้นฐาน

ของการเรียนรู้องค์กร” (principles of organizational learning) ดังต่อไปนี้

1. ค่านิยมการเรียนรู้มุ่งอนาคต การเรียนรู้ขององค์กรจะมุ่งเรียนรู้เพื่ออนาคตโดยให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ ค่านิยมร่วมขององค์กรจะมุ่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ใหม่ตลอดเวลาและเชื่อว่าความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้

2. เรียนรู้ผ่านระบบภายใต้กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าและเชื่อมโยงสู่เครือข่ายคุณค่าเพิ่มโดยมุ่งนวัตกรรม วัฒนธรรมองค์กรเน้นเรียนรู้เพื่ออนาคตโดยให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมกันในแต่ละกิจกรรมห่วงโซ่ (value chain) และสามารถเชื่อมกับผู้จัดหาวัสดุอุปกรณ์เวชภัณฑ์ในการรักษารวมถึงโยงได้กับประวัติผู้ป่วยทั่วทั้งโรงพยาบาลเป็นเครือข่ายสร้างคุณค่าร่วมโดยมุ่งนวัตกรรมเป็นหลัก และเอื้อต่อการตรวจสอบผลการดำเนินงานโรงพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว

หลักการพื้นฐานการเรียนรู้องค์กรสำหรับโรงพยาบาลชุมชนไทย ที่ได้จากข้อค้นพบสามารถนำไปสู่การอธิบายถึงการเติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อให้มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ จึงได้สรุปให้เห็น ดังข้อมูลในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 หลักการพื้นฐานการเรียนรู้องค์กรในระดับองค์กร และแนวทางในการนำไปใช้

หลักการพื้นฐานองค์กร	แนวทางการนำไปใช้
1.ค่านิยมการเรียนรู้มุ่งอนาคต	- ให้ความสำคัญกับวิสัยทัศน์ที่ท้าทาย - โครงสร้างองค์กรที่สามารถสนับสนุนกลยุทธ์ให้ดำเนินไปได้อย่างยั่งยืน - ควรมีค่านิยมหลักที่เน้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ใหม่ๆในองค์กรอย่างต่อเนื่อง - เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความเสี่ยงในอนาคตคือสิ่งที่ท้าทายในการปฏิบัติ - กลยุทธ์องค์กรที่ได้จากการเห็นอนาคตทั้งเห็นจากข้อมูลองค์กร และเห็นจากการหยั่งรู้
2.เรียนรู้ผ่านระบบภายใต้กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าที่เชื่อมโยงเครือข่ายคุณค่าเพิ่มโดยมุ่งนวัตกรรม	- วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับอนาคตเพื่อ - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถประสานงานกันระหว่างหน้าที่ในโรงพยาบาล ผู้ขายเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเวชภัณฑ์ในการรักษา โรงพยาบาลส่งเสริมตำบล และเชื่อมโยงกับประวัติผู้ป่วยได้ตลอดเวลาและอย่างแม่นยำ - มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลแบบทันเวลา - ให้ความสำคัญกับการคิดนวัตกรรมในโรงพยาบาลพร้อมทั้งมีระบบจูงใจเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมในการบริการ

จากการสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้วยหลักการพื้นฐาน ให้เป็นแนวทาง ที่สามารถปฏิบัติได้ ดังข้อมูลในตาราง 2 เชื่อว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชนไทย สามารถนำข้อสรุปดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานทางการเงินที่เหนือกว่า นอกจากนี้การเรียนรู้องค์กร นี้ยังสามารถเชื่อมโยงกับความสามารถเชิงพลวัตด้วย อย่างไรก็ตามการเรียนรู้องค์กร แม้จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานทางการเงินสูงผ่านความสามารถเชิงพลวัตก็ตาม แต่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าไม่มากนัก ดังนั้นควรคำนึงถึงเงื่อนไขนี้ด้วยถ้ามีการนำไปใช้

6.3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการศึกษาในอนาคต
การศึกษาเกี่ยวกับการใช้การเรียนรู้องค์กรเพื่อพัฒนาความสามารถพลวัตและผลการดำเนินงานองค์กร พบมากในองค์กรภาคธุรกิจ แต่ในภาคบริการโดยเฉพาะในภาคบริการสาธารณสุขเช่นโรงพยาบาลชุมชนยังมีการศึกษาด้านนี้ไม่แพร่หลายนัก อย่างไรก็ตามอาจพบได้ในการศึกษาของต่างประเทศแต่ก็เป็นการศึกษาการเรียนรู้องค์กรกับความสามารถเชิงพลวัตเป็นส่วนใหญ่ การศึกษาการเรียนรู้องค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานผ่านความสามารถเชิงพลวัตยังมีไม่มากนัก จึงเป็นสาเหตุของการศึกษาครั้งนี้เป็นความท้าทายสำหรับการศึกษาในอนาคต น่าจะใช้แบบจำลองข้างต้นศึกษาต่อไปในเชิงลึก โดยใช้แนวคิดกลุ่มกลยุทธ์เพื่อจำแนกผลการดำเนินงานองค์กร ว่าแต่ละกลุ่มกลยุทธ์มีการเรียนรู้อะไรและรู้อย่างไร นอกจากนี้การศึกษาในอนาคต น่าจะศึกษาเพื่อเปรียบเทียบถึงการเรียนรู้องค์กรที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานผ่านขีดความสามารถเชิงพลวัตระหว่างโรงพยาบาลในภาครัฐกับภาคเอกชน

หวังว่า การศึกษาต่อเนื่องในอนาคต ในแนวทางข้างต้นจะเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการและการจัดการในภาคปฏิบัติจริง ให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น

7. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยการเรียนรู้องค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานโรงพยาบาลไทย ได้รับทุนสนับสนุนจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

8. เอกสารอ้างอิง

ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด กระทรวงสาธารณสุข
ประจำปี 2558. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2558,
สืบค้นจาก <http://www.hfocus.org/database/2014/09/8236>
สิทธิศักดิ์พิทักษ์ปิติกุล. 2555. บริหารโรงพยาบาลสู่ความเป็นเลิศด้วย TQA. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2557, สืบค้นจาก
<http://www.moph.go.th>

Ali, S., Peters, L.D. & Lettice, F. (2012). An Organizational Learning Perspective on Conceptualizing Dynamic and Substantive Capabilities. **Journal of Marketing**, 20(7): 589-607.

Argyris, C. & Schon, D. (1978). **Organizational Learning**. M.A.: Addison-Wesley, Reading.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustainable competitive advantage. **Journal of Management**, 17(1): 199-120.

Bose, R. (2003). Knowledge Management-enabled Health care Management Systems: Capabilities, Infrastructure, and Decision Support. **Expert Systems with Applications**, 24(59-71).

Crossan, M. M. & Berdrow, I. (2003). Organizational Learning and Strategic Renewal. **Strategic Management Journal**, 24(-): 1087-1105.

Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. (2000). **Introducing LISREL** Great Britain: Athenaem Press.

Drnevich, P. & Kriauciunas, A.P. (2011). Clarifying the Conditions and Limits of the Contributions of Ordinary and Dynamic Capabilities to Relative Firm Performance. **Strategic Management Journal**, 32(254-279).

Eisenhardt, K. & Martin, J. (2000). Dynamic Capabilities: What are They? **Strategic Management Journal**, 21(10/11): 1105-1121.

Enz, C. A., Canina, L. & Walsh, K. (2001). Hotel-Industry Averages: An Inaccurate Tool for Measuring Performance. **Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly**, 42(6): 22-32.

García-Morales, V.J., Llorens-Montes, F.J. & Vedu-Joyer, V.J. (2006). Antecedents and Consequences of Organizational Innovation and Organizational Learning in Entrepreneurship. **Industrial Management & Data**, 1(-): 21-42.

Hubbard, G., Zubac, A., & Johnson, L. (2008). Linking Learning, Customer Value and Resource Investment Decisions: Developing Dynamic Capabilities. **Advances in Applied Business Strategy**, 10(-): 9 - 27.



- Huber, G. P. (1991). Organizational Learning: The Contributing Processes and Literatures. **Organization Science**, 2(1): 88-115.
- Jadad, A. R., Haynes, R.B., Hunt, D. & Browman, G.P.(2000). The Internet and Evidence Based Decision Making: A Needed Synergy for Efficient Knowledge Management in Health Care. **Canada Medical Association Journal**, 162(3): 362-365.
- Jantuen, A., Ellonen, H-K.&Johansson,A. (2012). Beyond appearances - Do dynamic capabilities of innovative firms actually differ. **European Management Journal**, 30(-): 141-155.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2004). Measuring the Strategic Readiness of Intangible Assets. **Harvard Business Reviews**, 82(2): 52-63.
- Kogut, B. Z. & Zander, U. (1992). Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology. **Organization Science**, 3(3): 383-397.
- Kuo, T.-H. (2011). How to Improve Organizational Performance Thought Learning and Knowledge? **International Journal of Manpower**, 32(5/6): 586-603.
- López, S. P., Peón, J. & Ordás, C. (2005). Organizational Learning as a Determining Factor in Business Performance. **The Learning Organization**, 12(3): 227.
- McKelvie, A. & Davidsson, P. (2009). From Resource Base to Dynamic Capabilities: an Investigation of New Firms. **British Academy of Management**, 20(-): s63-s80.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). **The Knowledge-Creating Company**. New York: Oxford University Press.
- Porter, M. E. (1985). **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. New York: Free Press.
- Santos-Vijand, M., Lopez-Sanchez, & Trespalacios, Juan Antonio.,. (2012). How Organizational Learning affects a Firm's Flexibility, Competitive Strategy, and Performance. **Journal of Business Research**, 65(-): 1079-1089.
- Senge, P. & Sterman, J. 29-31, May (1990). **Organizational learning culture—the missing link between business process change and organizational performance**. Paper presented at the Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge.
- Senge, P., Klien, A., Roberts, C., Ross, R. & Smith, B.,. (1994). **The Fifth Discipline Field book**. New York: Doubleday Currency.
- Song, J., Jeung, C-W. & Cho, S. (2011). The Impact of the Learning Organization Environment on the Organizational Learning Process in the Korean Business Context. **The Learning Organization**, 18(6): 468-485.
- Teece, D. J., Pisano, G. & Schuen, A. (1997). Dynamic Capabilities and Strategic Management. **Strategic Management Journal**, 18(7): 509-533.
- Teece, D. J. (2007). Explicating Dynamic Capabilities: The Nature and Micro foundations of (Sustainable) Enterprise Performance. **Strategic Management Journal**, 28(13): 1319-1350.
- Teece, D. J. (2012). Dynamic Capabilities: Routines versus Entrepreneurial Action. **Journal of Management Studies**, 49(8): 1395-1401.
- Voelker, K.E., Rakich, J.S., & Richard, F.G. (2001). The balanced scorecard in healthcare organizations: A performance measurement and strategic planning methodology. **Hospital Topics**, 79(3), 13-24.
- Winter, S. G. (Ed.). (1994). **Organizing for Continuous Improvement: Evolutionary Theory meets the Quality Revolution**, in J. B. and J. Singh: Oxford University Press: Oxford.
- Wu, I., & Hu, Y. (2012). Examining Knowledge Management Enabled Performance for Hospital Professionals: A Dynamic Capability View and the Mediating Role of Process Capability. **Journal of the Association for Information Systems**, 13(12): 976-999.
- Yamane, T. (1967). **Elementary sampling theory**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Zelman, W.N., Pink, G.H. & Matthias, C.B. (2003). Use of the Balanced Scorecard in Healthcare. **Journal of Healthcare Finance**, 29(4), 339-351