

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกระบบสังคมล้วนแต่มีมนุษย์หรือบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิก มนุษย์จึงเป็นผู้สร้างและจัดการองค์การให้เป็นระบบ ขณะเดียวกันระบบขององค์การมีส่วนสร้างบุคคลในองค์การให้อยู่กันอย่างเป็นระบบ แต่เนื่องจากระบบขององค์การนั้น นอกจากจะประกอบด้วยคนแล้ว ยังมีสิ่งแวดล้อมวิชาการ เทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น (กันตยา เพิ่มผล, 2552) จากการเปลี่ยนแปลงของกระแสเศรษฐกิจและการเงิน โลก การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อย่างก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงด้านสังคม การเคลื่อนย้ายของคนอย่างเสรี และการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขันทางธุรกิจ และเป็นยุคของการปรับองค์การ การศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคนในองค์การจึงมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นหัวใจที่จะนำไปสู่การบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงาน มีผลผลิตที่ดี มีการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์การ

บุคลากรในองค์การจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถได้นั้น ต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการที่คำนึงถึงบุคคลที่ทำงานเป็นสำคัญ เป็นการประสานเป้าหมายของบุคคล และเป้าหมายของงาน ทำให้งานและชีวิตผสมกันกลมกลืนกัน ทำให้ผู้ทำงานรู้สึกพึงพอใจกับงาน และดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข คุณภาพชีวิตการทำงานมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากขวัญกำลังใจในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างดี (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2540)

สำหรับธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นองค์การหนึ่งที่มีการแข่งขันสูงขึ้นเรื่อยๆ ในปี 2554 มีโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ ทั้งสิ้น 321 แห่ง ส่วนใหญ่มีขนาด 51-100 เตียง มีจำนวน 108 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 33.6 ขนาดมากกว่า 100 เตียง มีจำนวน 104 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 32.4 น้อยกว่า 31 เตียง มีจำนวน 59 แห่ง หรือประมาณร้อยละ 15.6 ของจำนวนโรงพยาบาลเอกชนทั้งสิ้น มีจำนวนผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศทั้งสิ้น 46.3 ล้านราย เป็นผู้ป่วยชาวต่างประเทศ 3 ล้านราย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ออนไลน์, 2558) จากจำนวนกิจการโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่ขออนุญาตประกอบการกับ

กองประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข สถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (โรงพยาบาล) ณ วันที่ 30 กันยายน 2557 มีจำนวน 329 แห่ง จำนวนเตียง 34,319 เตียง โดยตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 102 แห่ง จำนวนเตียง 14,198 เตียง (สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, ออนไลน์, 2558) ซึ่งถือเป็นสัดส่วน 31% และ 41.37 % ของจำนวนทั้งประเทศ ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่ยังคงกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทำให้การแข่งขันของธุรกิจในพื้นที่ดังกล่าวมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น จากคู่แข่งทางตรงคือโรงพยาบาลเอกชน ยังมีคู่แข่งที่เป็นโรงพยาบาลภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่มีความสะดวกและคุณภาพมากขึ้น

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน มีประมาณ 137,598 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ออนไลน์, 2558) ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้บริการการตอบสนองความต้องการด้านบริการสุขภาพ ทั้งที่มีสถานะสุขภาพดีและเจ็บป่วย จากลักษณะของงานที่อยู่ภายใต้ความกดดันจากความคาดหวังที่สูงของลูกค้าที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว บุคลากรที่ให้บริการส่วนหน้ายังต้องทำงานภายใต้ความกดดันในการรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตของผู้มารับบริการ การทำงานที่หนัก เวลาไม่แน่นอนต้องผลัดเวรเพื่อให้บริการ 24 ชั่วโมง ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า มีความเครียดตลอดเวลา และยังมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ โรคขณะให้บริการผู้มารับบริการ และจากสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล เกิดการเจ็บป่วยและบาดเจ็บจากการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

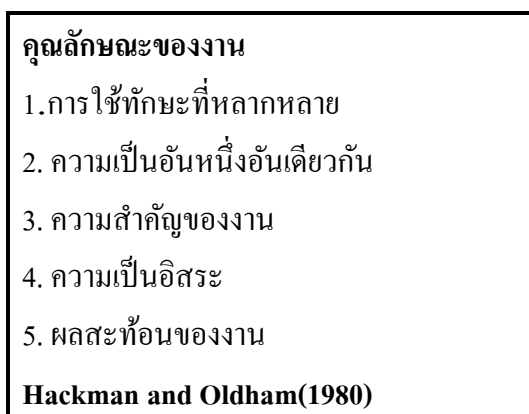
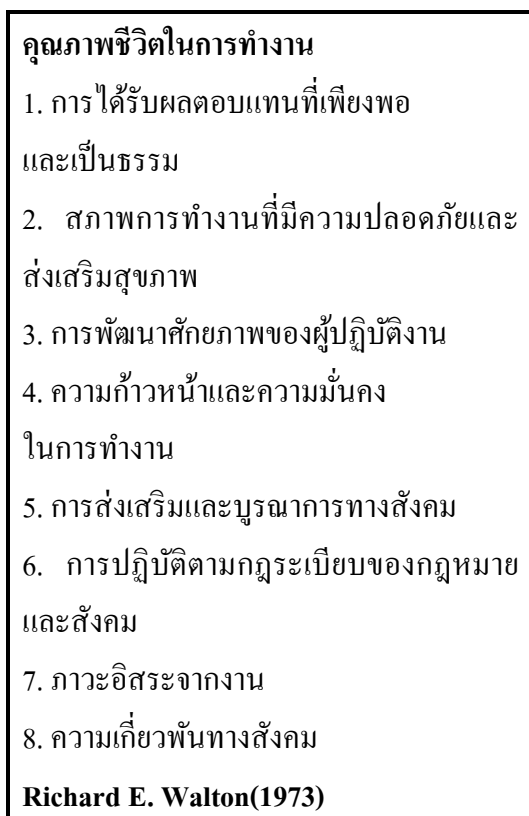
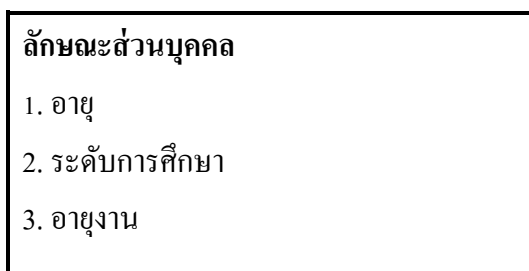
จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร คาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะสะท้อนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ปัญหา ปรับปรุง พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน และออกแบบคุณลักษณะของงานเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของผู้มารับบริการและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนการพัฒนาองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

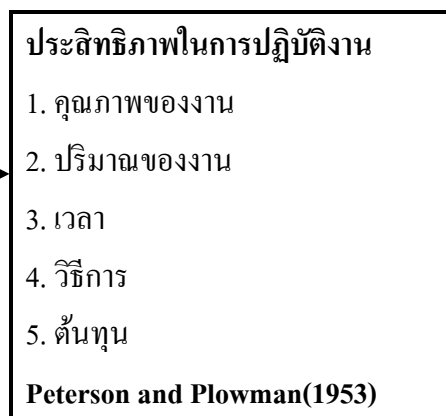
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

### 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



#### ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1.4 สมมติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

#### 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง โดยศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานใช้แนวคิดของ Richard E. Walton (1973 : 11-21) ซึ่งกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ลักษณะ คือ การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานการส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม ภาวะอิสระจากงาน และ ความเกี่ยวพันทางสังคม

ศึกษาคูณลักษณะงานโดยใช้แนวคิดของ Hackman and Plowman (1980 : 156) ได้กำหนดคุณลักษณะของงานที่สำคัญ 5 ปัจจัย คือ การใช้ทักษะที่หลากหลาย งานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และผลสะท้อนของงาน

ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลา วิธีการ และต้นทุน

##### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 395 คน(ข้อมูลอัตรากำลัง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2558)

##### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา คือ เดือน 23-24 กรกฎาคม 2558

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน
2. เป็นข้อมูลสนับสนุนในการกำหนดและออกแบบคุณลักษณะของงานเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน
3. สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการปรับปรุง พัฒนา ปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้

1. **โรงพยาบาลเอกชน** หมายถึง สถานที่สำหรับการบริการทางด้านสุขภาพโดยมุ่งเน้นทางด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟูความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆทั้งทางร่างกายและจิตใจ จัดตั้งโดยเอกชนในลักษณะธุรกิจการค้าที่มุ่งหวังผลกำไรและไม่ได้รับการอุดหนุนจากภาครัฐ เป็นสถานพยาบาลซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2542

2. **บุคลากร** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในระดับปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการฝ่าย

3. **คุณภาพชีวิต** หมายถึง การที่บุคคลสามารถดำรงชีวิตและดำเนินกิจกรรมทั้งหลายของชีวิตด้วยพลังกำลัง ความรู้ และความสามารถที่บุคคลนั้นมีอยู่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเอง ด้วยความราบรื่นทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมไปถึงความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน โดยได้รับการยอมรับ นับถือจากสังคมที่ตนเป็นสมาชิก

4. **คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อภาวะความเป็นอยู่และชีวิตของตนเองโดยรวม ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ประการ

4.1 **การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม** หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนได้รับตอบแทนการทำงานที่เพียงพอ เหมาะสมในการดำรงชีวิตในสังคมตามมาตรฐานสังคมไทยที่จะทำให้บุคลากรมีชีวิตอยู่อย่างสะดวก สบาย เท่าเทียมกัน

4.2 **สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง สภาพพื้นที่ และลักษณะงานที่บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนปฏิบัติงานอยู่ ไม่มีความเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดผลเสีย

ต่อสุขภาพทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ มีสภาพแวดล้อมที่ สะอาด ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี มีชีวิตชีวา มีความปลอดภัยในการทำงาน สามารถดำเนินชีวิตโดยทั่วไปได้อย่างมีความสุข

**4.3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานที่มีความท้าทาย และให้อำนาจในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบ อันจะส่งผลให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าจากการใช้ศักยภาพที่มีอยู่ของตัวเองอย่างเต็มที่

**4.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนมีการพัฒนาพนักงานในองค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยการให้โอกาสหรือมีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่ง เติบโตในสายงานได้รับการมอบหมายงานที่คงอยู่ต่อไปในระยะยาว

**4.5 การส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน** หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอไม่แบ่งชั้นวรรณะ ในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดการยอมรับและร่วมแรงร่วมใจเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

**4.6 ประชาธิปไตยในองค์กรหรือกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนมีกฎระเบียบในการอยู่ร่วมกันที่บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติได้ในแนวทางเดียวกันโดยสะดวก ให้ความสำคัญกับบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน บุคลากรได้รับการเคารพสิทธิส่วนบุคคล สิทธิในการปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย

**4.7 ภาวะอิสระจากงาน** หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนสามารถบริหารเวลา โดยการแบ่งเวลาการทำงาน การเดินทาง การใช้เวลาว่าง และการใช้บทบาทชีวิตร่วมกับครอบครัว ในสัดส่วนที่เหมาะสม มีวันหยุดและเวลาในการพักผ่อนหลังเลิกงานอย่างเพียงพอ

**4.8 ความเกี่ยวพันทางสังคม** หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนมีโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรทำประโยชน์ให้แก่สังคม การปฏิบัติงานดำเนินไปในลักษณะที่มีส่วนในการช่วยเหลือหรือรับผิดชอบต่อสังคมรับการยอมรับจากหน่วยงานๆ ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ก่อให้เกิดคุณค่าของงานและอาชีพ

**5. คุณลักษณะของงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของงาน 5 ลักษณะ ได้แก่

**5.1 การใช้ทักษะที่หลากหลาย** หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลายๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผลบางครั้งอาจต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายๆ อย่างไปพร้อมๆ กัน ทำให้บุคลากรเกิดความท้าทายและสนุกในการทำงาน

**5.2 งานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน** หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแต่ละคนสามารถทำงานนั้นๆ ได้นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้น

กระบวนการและเกิดผลงาน หรือการได้ทำงานนั้นจนเสร็จสมบูรณ์ สามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงที่สุดกระบวนการได้ อันจะทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำและเป็นห่วงผลลัพธ์ของงานมาก

**5.3 ความสำคัญของงาน** หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนได้ปฏิบัติมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในหน่วยงานเดียวกันและนอกหน่วยงาน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีส่วนในการสร้างความสำเร็จให้แก่บุคลากรเอง และการส่งผลต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่น

**5.4 ความเป็นอิสระ** หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้บุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน มีอิสระในการคิด การตัดสินใจ การใช้วิจารณญาณของตนเอง ในการวางแผน วิถีปฏิบัติงานและดำเนินงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

**5.5 ผลสะท้อนของงาน** หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับทราบข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน รวมถึงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้น

**6. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การกระทำของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนที่มีความรู้ ความสามารถ ใฝ่ใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จลุล่วง ได้ผลงานทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปฏิบัติได้เสร็จทันเวลา ถูกต้อง มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุด มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

**6.1 คุณภาพของงาน** หมายถึง ความถูกต้อง ความประณีต และความเรียบร้อยของงาน ได้มาตรฐานตามที่กำหนด

**6.2 ปริมาณของงาน** หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ เปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น

**6.3 เวลา** หมายถึง การทำงานที่มีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทันต่อความต้องการ

**6.4 วิธีการ** หมายถึง การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้สำเร็จลุล่วง โดยมีการวางแผน และควบคุมให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ

**6.5 ต้นทุน** หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน