

ปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน*

EFFICIENCY PREDICTIVE FACTORS FOR ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PERSONEL IN ORGANIZATION OF PRIVATE HEALTH SERVICE BUSINESS

ชมสุภัค ครุฑกะ^{1*}, พรกุล สุขสด¹, มัทนิน พุดิตธนาภักดิ์², จิราภรณ์ วิริยะพงษ์กุล², จันทรรัตน์ แก้วสมบุญ²
Chomsupak Cruthka^{1*}, Pornkul Suksod¹, Mattanin Phrutthanapat¹, Jiraporn Viriyapongskul², Jantrarat Kaewsomboon²

¹วิทยาลัยการแพทย์แบบบูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

¹College of Integrative Medicine, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand

²นักวิชาการอิสระ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²Independent Scholar, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: chomsupak.cru@dpu.ac.th

*Tel: 095-958-8429

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และศึกษาปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 265 คน เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95, .88, .93, .97, .96, .93, .98, .98, .98, .98 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การให้รางวัลตามสถานการณ์ การสร้างวิสัยทัศน์ การสร้างแรงบันดาลใจ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ และการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .678, .680, .688, .695, .708, .711, .742, .749$ และ $.770$) 2) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X_3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_9) การกระตุ้นทางปัญญา (X_5) และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก (X_2) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Y) ของบุคลากรองค์กรธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชนได้ร้อยละ 65.20 สมการทำนายคะแนนดิบ $Y' = 1.552 + .443 (X_3) + .318 (X_9) - .179 (X_5) + .100 (X_2)$ สมการทำนายคะแนนมาตรฐาน $Z_Y' = .512 (Z_{X_3}) .425 (Z_{X_9}) - .232 (Z_{X_5}) + .151 (Z_{X_2})$

คำสำคัญ: ปัจจัยทำนาย, พฤติกรรม, การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, บุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน

Abstract

The objectives of this research were to study the relationship between Contingency Reward; Active Management by Exception; Idealized Influence ; Inspirational Motivation; Intellectual Stimulation; Individualized Consideration; Formulating; Articulating; Implementing and organizational citizenship behavior (OCB); and study the efficiency predictive factors of OCB of personnel in organization of private health service business. The sample population consisting of 265 personnel of private hospital. The instrument of research was a five-rating scale questionnaire eliciting data concerning the predictive factors of OCB of personnel in organization of private health service business. The questionnaires were tested for the reliability by Cronbach's alpha coefficient were .95, .88, .93, .97, .96, .93, .98, .98, .98 respectively. Data were analyzed by Person product moment correlation and multiple regression analysis. The researchers found that: 1) Active Management by Exception; Intellectual Stimulation; Individualized Consideration; Contingency Reward; Formulating; Inspirational Motivation; Articulating; Implementing; and Idealized Influence were a positive correlation and OCB with statistical significance at the level of .01. ($r = .678, .680, .688, .695, .708, .711, .742, .749$ and $.770$) 2) The Idealized Influence (X_3); Implementing (X_9); Intellectual Stimulation (X_5); and Active Management by Exception (X_2) were to predicted OCB (Y) account to 65.20 %. The predicted in row score equation as follows: $Y' = 1.552 + .443 (X_3) + .318 (X_9) - .179 (X_5) + .100 (X_2)$ The predicted in standardized equation as follows: $Z_Y' = .512 (Z_{X_3}) .425 (Z_{X_9}) - .232 (Z_{X_5}) + .151 (Z_{X_2})$.

Keywords: Predictive Factors, Behavior, Organizational Citizenship, Personnel in Organization of Private Health Service Business

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580 ได้ให้ความสำคัญในการยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและการเสริมความงามสู่ตลาดระดับสูง สร้างนวัตกรรมการให้บริการตามเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่โดดเด่นได้มาตรฐาน สามารถยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการด้านการแพทย์ทางเลือกโดยผสมองค์ความรู้จากวิทยาการสมัยใหม่เข้ากับองค์ความรู้สุขภาพและความงาม ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสามารถบริหารจัดการธุรกิจและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสในยุคใหม่ที่มีการแข่งขันสูง (ราชกิจจานุเบกษา, 2561) โรงพยาบาลเอกชนเป็นกลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการด้านดูแลสุขภาพ (Healthcare Provider) มีรายได้จากค่ายา บริการของบุคลากรการแพทย์ การตรวจทางห้องปฏิบัติการ/เอ็กซเรย์ และห้องพักรักษาผู้ป่วย ซึ่งปัจจัยสำคัญในการแข่งขันธุรกิจโรงพยาบาล คือ การที่มีเครือข่ายโรงพยาบาลขนาดใหญ่เพราะจะได้เปรียบเรื่องด้านลดต้นทุนต่อหน่วย มีการให้บริการที่หลากหลาย รวมถึงศักยภาพในการยึดฐานลูกค้าระดับสูง - กลาง ทั้งในและต่างประเทศ การควบรวมกิจการ จึงเป็นกลยุทธ์หลักในธุรกิจโรงพยาบาล ถ้าเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก ก็ต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น โรงพยาบาลตา กลุ่มโรงพยาบาลชั้นนำของไทย (ธนาพล อิทธิธินิภัค, 2563) บทบาทโรงพยาบาลเอกชนที่ต้องรองรับผู้ป่วยจากสถานพยาบาลและโรงพยาบาลของรัฐที่มีข้อจำกัดจาก 1) อัตราการใช้เตียง (Bed Occupancy Rate) ที่สามารถให้บริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสถานพยาบาลรัฐ 2) ความแออัดในการเข้าใช้บริการกรณีเป็นผู้ป่วยนอกที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวก และเสียเวลาในการรอคอยนาน ปัจจุบันมีอัตราผู้ป่วยสูงอายุที่ต้องการการรักษาย่างเร่งด่วน การเสียเวลาในการรอคอยอาจทำให้ผู้ป่วยกลุ่มนี้ถึงแก่ชีวิตได้ ในการทำธุรกิจโรงพยาบาลต้องมีความพร้อมในการให้บริการที่ต้องสร้างผลงานและชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลในด้าน



การรักษาที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ได้รับการยอมรับในระดับสากล และเป็นสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองในระดับมาตรฐานสากล โดยเฉพาะมาตรฐาน JCI (Joint Commission International accreditation) (สกล อยู่วิทยา และคณะ, 2564)

จากการศึกษาของ Khiabani, M. M. et al. พบว่า ผู้บริหารในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพของอิหร่าน เน้นย้ำถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 มิติ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) 3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และ 5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ที่ส่งผลให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจในงาน โดยผู้บริหารควรกระตุ้นและปลูกฝังความรู้สึกในการคำนึงถึงผู้อื่นให้แก่พนักงานและควรส่งเสริมให้มีความอดทนอดกลั้น ความรับผิดชอบ และความสำนึกในหน้าที่ (Khiabani, M. M. et al., 2014) และจากการศึกษาของ ภิญญาดา รื่นสุข พบว่า ปัญหาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ผู้บริหารขาดภาวะผู้นำ คุณภาพของผู้บริหาร และขาดความยุติธรรม และให้ข้อเสนอแนะว่าผู้บริหารควรเป็นตัวอย่งที่ดี ควรปลูกฝังวิถีคิด วิถีปฏิบัติที่จะนำมาซึ่งความเป็นพนักงานที่เก่ง สร้างสรรค์ เป็นคนดีและมีความสุขในการทำงาน โดยส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อทีม มีใจรักในสิ่งที่ทำ รักในอาชีพของตนเอง และเรียนรู้จากการเป็นมืออาชีพ (ภิญญาดา รื่นสุข, 2561)

ดังนั้น ผู้บริหารในธุรกิจบริการสุขภาพเอกชนควรมีภาวะผู้นำ สามารถเป็นแบบอย่างในการทำงาน และบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยภาวะผู้นำส่งผลต่อผู้นำ 3 ด้าน ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) ส่งผลต่อผู้ตาม ได้แก่ ความไว้วางใจ (Trust) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี และความพึงพอใจในงาน ในระดับองค์กรทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บรรยากาศการมีส่วนร่วมในองค์กร ผลประกอบการทางการเงิน บรรยากาศความปลอดภัย การสื่อสารอย่างโปร่งใส และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร (ธีรภัทร กุโลภาส, 2560) ในการบริหารจัดการ ผู้บริหารจะใช้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเพื่อจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุกโดยคอยควบคุมกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Aga, D. A., 2016) และเป็นการจัดการโดยการติดตามการปฏิบัติงาน หากมีการละเมิดกฎและมาตรฐาน ผู้นำจะดำเนินการแก้ไข รวมทั้งการแลกเปลี่ยนรางวัลจากความพยายามที่ตกลงไว้ว่าจะให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่ดี และตระหนักถึงความสำเร็จ (Sitohang, M., 2022) นอกจากนี้การจัดการของผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ด้วยลักษณะของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ผู้บริหารต้องมีความคิดสร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบในการสร้างวิสัยทัศน์ สามารถโน้มน้าวผู้อื่น และชี้นำองค์กรให้บรรลุความสำเร็จในอนาคตที่ดีกว่าสภาวะปัจจุบัน และมุ่งเน้นในการบรรลุวิสัยทัศน์อยู่เสมอในแนวทางปฏิบัติที่ไม่เข้มงวดในการเผชิญกับความท้าทายและโอกาสขององค์กร (Ubaidillah, M. et al., 2019)

จากงานวิจัยของ Almaqableha, A. & Omarb, K. พบว่า รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของโทรคมนาคมออร์ดาเนียน (Almaqableha, A. & Omarb, K., 2024) และจากงานวิจัยของ Widodo, W. & Yusuf, F. A. พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในประเทศอินโดนีเซีย (Widodo, W. & Yusuf, F. A., 2021) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหาร ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ โดยจะศึกษาว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำแต่ละแบบ มีปัจจัยใดบ้างที่สามารถทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจดูแลสุขภาพ เนื่องด้วยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลกระทบต่อผลกำไรขององค์กร การทำงานเป็นทีม ความร่วมมือ และนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน (Khiabani, M. M. et al., 2014) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในองค์กร



ธุรกิจบริการสุขภาพ ได้นำผลการศึกษามากำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาให้ผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะเป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานแบบร่วมมือกัน ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามัคคีในการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพอย่างมีมาตรฐาน มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ให้บริการพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผู้มารับบริการมีความปลอดภัย หายกลับบ้านอย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน เป็นการวิจัยเชิงทำนาย (Predictive Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นผู้บริหาร 64 คน พนักงาน 697 คน รวมทั้งสิ้น 761 คน (ข้อมูล มกราคม 2568) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane, T. ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5 % (Yamane, T., 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 262 คน สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวอย่าง 265 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการกำหนดขนาดตัวอย่างและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำแนกตามตำแหน่งงานอย่างไม่เป็นสัดส่วน และยินดีเข้าร่วมการวิจัย โดยสุ่มผู้บริหาร: พนักงานในอัตราส่วน 1: 4 จากขนาดตัวอย่าง 265 คน ได้ผู้บริหาร 53 คน และพนักงาน 212 คน (สุวิมล ติรกานันท์, 2556)

ขอบเขตเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2567); (Sitohang, M., 2022) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) (Avolio, B. J. et al., 1999); (Udin, U. et al., 2023) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) (ศุภวัฒน์ แยมจรัส และคณะ, 2564); (Ubaidillah, M. et al., 2019) และแนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) (ธนภัทร เอมอินทร์ และสมบุรณ์ สารพัทธ์, 2565); (Almaqableha, A. & Omarb, K., 2024); (Sitohang, M., 2022)

ขอบเขตพื้นที่และระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชนในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ.2568

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่



ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงาน จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจดูแลสุขภาพ 9 ปัจจัย ได้แก่ การให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ จำนวน 45 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน จำนวน 25 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยกับปัจจัยดังกล่าวมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมา โดยมีเกณฑ์แปลผล การให้คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 คือ น้อยที่สุด 1.50 - 2.49 คือ น้อย 2.50 - 3.49 คือ ปานกลาง 3.50 - 4.49 คือ มาก และ 4.50 ขึ้นไป คือ มากที่สุด ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 2 คน นักวิชาการและอาจารย์ด้านการวิจัยและการวัดประเมินผล 2 คน และผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 1 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ, 2559) สรุปค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80 - 1.00 และหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, L. J., 1970) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจดูแลสุขภาพ เท่ากับ .95, .88, .93, .97, .96, .93, .98, .98, .98, .98 ตามลำดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ทีมผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการประสานงานกับผู้อำนวยการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ทีมผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับบุคลากร โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของโรงพยาบาล เพื่อแจ้งอำนวยการในการส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านไลน์กลุ่ม หรือ e-Mail (ใช้โปรแกรม Google form) และ 3) ติดตามและตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับผ่านระบบออนไลน์ ทั้งความครบถ้วนและความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 265 ฉบับ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยโดยมีหนังสือแจ้งกลุ่มตัวอย่างให้มีความเข้าใจ และยินยอมร่วมมือในการให้ข้อมูลเท่านั้น และยืนยันให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าข้อมูลจะเป็นความลับ ชื่อและที่อยู่ของท่านได้รับการปกปิดและจะไม่เปิดเผยแก่สาธารณชน คำถามในแต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะผ่านการประมวลผลในภาพรวมเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1) วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์



มีดังนี้ ค่าสหสัมพันธ์ 0.00 - 0.50 มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด ค่าสหสัมพันธ์ 0.51 - 0.70 มีความสัมพันธ์น้อย ค่าสหสัมพันธ์ 0.71 - 0.84 มีความสัมพันธ์มาก และค่าสหสัมพันธ์ 0.85 - 1.00 มีความสัมพันธ์มากที่สุด (สำราญ มีแจ่ง, 2557) และ 3) วิเคราะห์ปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กร ธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise) เป็นการนำตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการทีละตัวเพื่อสร้างสมการทำนาย โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X's และ Y เป็นความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง และตัวแปรตาม (Y) ต้องอยู่ในมาตรอันตรภาคขึ้นไป (สุวิมล ติรกานันท์, 2556)

ผลการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 85.66 เพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.34 มีอายุมากที่สุด 31 - 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.83 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 49.81 รองลงมาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 ส่วนมากมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 53.21 รองลงมาประสบการณ์ 1 - 3 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กร ธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กร ธุรกิจดูแลสุขภาพ

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	
	r	p-value
1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ (X ₁)	.695**	.000
2 การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก (X ₂)	.678**	.000
3 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X ₃)	.770**	.000
4 การสร้างแรงบันดาลใจ (X ₄)	.711**	.000
5 การกระตุ้นทางปัญญา (X ₅)	.680**	.000
6 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (X ₆)	.688**	.000
7 การสร้างวิสัยทัศน์ (X ₇)	.708**	.000
8 การเผยแพร่วิสัยทัศน์ (X ₈)	.742**	.000
9 การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X ₉)	.749**	.000

**p<.01

จากตารางที่ 1 พบว่า การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการให้รางวัลตามสถานการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีปริมาณความสัมพันธ์ในระดับน้อย (r = .678, .680, .688 และ .695) การสร้าง



วิสัยทัศน์ การสร้างแรงบันดาลใจ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ และการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีปริมาณความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = .708, .711, .742, .749, .770$) โดยที่การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน (n = 265)

ตัวแปรทำนาย	B	SEB	Beta	t	p-value
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X_3)	.443	.068	.512	6.502	.000
2. การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_9)	.318	.057	.425	5.550	.000
3. การกระตุ้นทางปัญญา (X_5)	-.179	.066	-.232	-2.717	.007
4. การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก (X_2)	.100	.038	.151	2.642	.009
ค่าคงที่ (Constant)	1.552	.148		10.485	.000

$R = .811$ $R^2 = .567$ Adjusted $R^2 = .652$ $SE_{est} = .28143$
 $F = 124.649$ $p\text{-value} = .000$

** $p < .01$

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าคงที่ (Constant) มีค่าเท่ากับ 1.552 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในการทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Y) ของการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X_3) เท่ากับ .443 การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_9) เท่ากับ .318 การกระตุ้นทางปัญญา (X_5) เท่ากับ -.179 และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก (X_2) เท่ากับ .100

ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ในการทำนายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Z_Y) ของการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Z_{X_3}) เท่ากับ .512 การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (Z_{X_9}) เท่ากับ .425 การกระตุ้นทางปัญญา (Z_{X_5}) เท่ากับ -.232 และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก (Z_{X_2}) เท่ากับ .151 ทั้งนี้ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X_3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_9) และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก (X_2) ส่งผลทางบวก ส่วนการกระตุ้นทางปัญญา (X_5) ส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Y)

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กร ธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 1.552 + .443 (X_3) + .318 (X_9) - .179 (X_5) + .100 (X_2)$$

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{Y'} = .512 (Z_{X_3}) + .425 (Z_{X_9}) - .232 (Z_{X_5}) + .151 (Z_{X_2})$$

ประสิทธิภาพของสมการทำนาย

การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X_3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_9) การกระตุ้นทางปัญญา (X_5) และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก (X_2) ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Y) ของบุคลากรธุรกิจดูแลสุขภาพเอกชน ได้ร้อยละ 65.20 (Adjusted $R^2 = .652$)



อภิปรายผล

ผู้วิจัยนำข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน โดยอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำรางวัลตามสถานการณ์ การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพ ในระดับน้อยถึงระดับมาก มีประเด็นอภิปราย ดังนี้

1.1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพ ในระดับน้อย ทั้งนี้ เนื่องมาจากการบริหารจัดการของผู้บริหารของโรงพยาบาลมีลักษณะของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เป็นการปฏิสัมพันธ์ที่ผู้บริหารติดต่อกับพนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ ผู้บริหารจะใช้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการ และเพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน และจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปแบบค่ายก่องชมเชย ประกาศความดีความชอบ และการให้โบนัสเมื่อผู้ตามสามารถบรรลุเป้าหมาย (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2567) นอกจากนี้ ผู้บริหารจะคอยควบคุมกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Aga, D. A., 2016) เป็นการจัดการโดยการติดตามการปฏิบัติงานหากมีการละเมิดกฎและมาตรฐานผู้นำจะดำเนินการแก้ไข (Sitohang, M., 2022) จึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสมัครใจ และองค์กรจะกำหนดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล (Individual behavior) และเป็นระบบการให้รางวัลที่ได้รับซึ่งขึ้นอยู่กับดุลยพินิจเพื่อส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (Sitohang, M., 2022) และยิ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Almaqableha, A. & Omarb, K. ที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ของพนักงานในภาคโทรคมนาคม (Almaqableha, A. & Omarb, K., 2024) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Rodrigues, A. O. & Ferreira, M. C. พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ประกอบด้วย การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Rodrigues, A. O. & Ferreira, M. C., 2015)

1.2 การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับน้อย ส่วนการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Udin, U. et al., 2023) แต่เนื่องจากบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความรับผิดชอบในงานอีกทั้งบทบาทหน้าที่ต้องมุ่งเน้นความปลอดภัยในการทำงานทั้งผู้ให้และผู้รับบริการด้วยมาตรฐานวิชาชีพ กรณีฉุกเฉินเมื่อผู้ป่วยหยุดหายใจ จะมีทีมช่วยฟื้นคืนชีพ และบุคลากรจะเข้าไปช่วยเหลือร่วมมือกันในสถานการณ์วิกฤตดังกล่าว ดังนั้น บุคลากรจึงพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บทบาทผู้บริหารสามารถกระตุ้นการทำงานและพัฒนาปัญญากับพนักงานภายในองค์กรเพื่อสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงทัศนคติ และพฤติกรรมกับพนักงานภายในองค์กร (ศิระ ศรีโยธิน, 2565) แต่สำหรับการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และการสร้างแรงบันดาลใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก เป็นเพราะว่าการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ผู้บริหารจะประพฤติตนเป็นแบบอย่าง (Role model) ให้เป็นที่น่าเคารพ นับถือ นำศรัทธา ไว้วางใจ และเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน (Bass, B. M. & Avolio, B. J., 1994) และผู้บริหารมีคุณลักษณะในทางอุดมคติและจริยธรรมที่สูงขึ้น ผู้บริหารจะเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ต่อกลุ่มผู้บริหาร



จุดประกายทางความคิดให้ผู้ตาม และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Bass, B. M. & Riggio, R. E., 2006) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Amanat, M & Sultana, S. พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในสถาบันอุดมศึกษา (Amanat, M. & Sultana, S., 2020)

1.3 การสร้างวิสัยทัศน์ การเผยแพร่วิสัยทัศน์ และการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากองค์กรการบริการสุขภาพ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการให้บริการของบุคลากรตามสถานการณ์และนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ทางกายภาพ ทำให้การทำงานของทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานร่วมกันกับทีมผู้เชี่ยวชาญเป็นการร่วมมือกันทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และปรับกลยุทธ์ในการบริหารองค์กรของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งและสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงในสถานการณ์ปัจจุบัน (สกล อยู่วิทยา และคณะ, 2564) ดังนั้น บทบาทผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ประกอบด้วย 1) การสร้างวิสัยทัศน์โดยผู้บริหารจะรวบรวมข้อมูลด้วยความกระตือรือร้นเพื่อสร้างวิสัยทัศน์และภารกิจร่วมกัน 2) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ เป็นการส่งมอบวิสัยทัศน์ให้กับบุคลากร และ 3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ ผู้บริหารช่วยให้บุคลากรทำงานร่วมกันตามวิสัยทัศน์และภารกิจร่วมกันที่กำหนด (Luo, Y. J. et al. , 2020) และผู้บริหารสามารถโน้มน้าวบุคลากร และขึ้นนำองค์กรให้บรรลุความสำเร็จในอนาคตที่ดีกว่าสภาวะปัจจุบัน และมุ่งเน้นในการบรรลุวิสัยทัศน์อยู่เสมอ (Ubaidillah, M. et al., 2019) ลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารดังกล่าวช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจและสามารถให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามทิศทางการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ และนโยบายที่เปลี่ยนแปลง ผู้บริหารให้อิสระ ให้อำนาจและสนับสนุนซึ่งกันและกันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติให้บรรลุวิสัยทัศน์ (Ubaidillah, M. et al., 2019) อันเป็นผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่ สนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นเพียรพยายามต่อการบรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Kokt, D. & Seqhobane, M., 2024) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ismail, H. N. et al. พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทการท่องเที่ยวใน Lebanon (Ismail, H. N. et al. , 2023) และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Widodo, W et al. ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ ประกอบด้วย การชี้แจงทิศทางและเป้าหมาย สื่อสารวิสัยทัศน์ที่มีประสิทธิภาพ สร้างแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่น สะท้อนความสามารถและเอกลักษณ์เฉพาะขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะบรรลุเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Widodo, W. et al., 2023)

2. ผลศึกษาปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพ พบว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (X_3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ (X_9) การกระตุ้นทางปัญญา (X_5) และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก (X_2) ร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Y) ของบุคลากรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน ได้ร้อยละ 65.20 สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

2.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชนได้ และเป็นตัวแปรทำนายที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยสูงสุด ทั้งนี้ เนื่องมาจากการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ผู้บริหารจะประพฤติตนเป็นแบบอย่างแก่ผู้ตาม ได้รับการชื่นชม นำเคารพนับถือ และได้รับการไว้วางใจ เป็นผู้มีความสามารถพิเศษ มีความพากเพียร และความมุ่งมั่น เต็มใจที่จะรับความเสี่ยง



ทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีมาตรฐานระดับสูง มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ (Bass, B. M. & Riggio, R. E., 2006) สำหรับองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพ ผู้บริหารของโรงพยาบาลทุกคนมีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ แต่จะแตกต่างกันตรงที่พฤติกรรมการสั่งสมความดี มีบารมี น่าเคารพนับถือ และได้รับการไว้วางใจ มีความรับผิดชอบ และมาตรฐานการทำงานสูง มีจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพที่สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี สอดคล้องกับ Rodrigues, A. O. & Ferreira, M. C. ที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยวัดจากการเป็นแบบอย่างที่ดี (Charisma) พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Rodrigues, A. O. & Ferreira, M. C., 2015) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Amanat, M. & Sultana, S. พบว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Amanat, M. & Sultana, S., 2020)

2.2 การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพได้ ทั้งนี้ เนื่องมาจากในสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรธุรกิจบริการสุขภาพให้ความสำคัญกับลงมือปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เมื่อบุคลากรเข้าใจทิศทางการดำเนินงานของวิสัยทัศน์แล้ว จะปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นให้มีความเป็นไปได้ตามเป้าหมายวิสัยทัศน์ ดังนั้นผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงบันดาลใจ มุ่งมั่นต่อการบรรลุเป้าหมายส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ใหม่ มีความมุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์ มีส่วนร่วมกับบุคลากรในการสนับสนุนวิสัยทัศน์ให้อำนาจและสนับสนุนซึ่งกันและกันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของวิสัยทัศน์ (Ubaidillah, M. et al., 2019) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Widodo, W. & Yusuf, F. A. ที่พบว่า ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่วัดจากการมีแนวคิดและมาตรฐานสูง สร้างแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่น สะท้อนความสามารถและเอกลักษณ์เฉพาะขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะบรรลุเป้าหมาย (Widodo, W. & Yusuf, F. A., 2021)

2.3 การกระตุ้นทางปัญญา เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพได้ โดยส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นหมายความว่าถ้าผู้บริหารมีการกระตุ้นทางปัญญามากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยลง ทั้งนี้ เนื่องมาจากในบริบทการทำงานของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชน โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ มีแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มโรค โดยเฉพาะโรคที่มักเกิดการเปลี่ยนแปลงที่วิกฤต เช่น โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และโรคหลอดเลือดสมอง เป็นต้น ด้วยความรับผิดชอบตามบทบาทและหน้าที่ของวิชาชีพ ซึ่งต้องการความมีอิสระสูงในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างฉุกเฉิน ดังนั้นการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจในการทำงานจึงไม่จำเป็นต้องให้ผู้บริหารมาชี้แนะการแก้ไขปัญหา จึงส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจดูแลสุขภาพแสดงถึงความรับผิดชอบและสำนึกในตามบทบาทหน้าที่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือและปฏิบัติงานด้วยความอดทนอดกลั้นตลอดระยะเวลาปฏิบัติงานทั้งเวลาปกติและเวลาเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน (Widarko, A. & Brotosuharto, M. K. A., 2022) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Amanat, M. & Sultana, S. พบว่า การกระตุ้นทางปัญญาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Amanat, M. & Sultana, S., 2020)

2.4 การจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการสุขภาพเอกชนได้ ทั้งนี้ เนื่องมาจากบุคลากรของธุรกิจบริการสุขภาพ เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการทำงานสูงให้ความสำคัญกับมาตรฐานวิชาชีพ และความปลอดภัยของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหารมีอิทธิพลต่อความสามารถเพิ่มขวัญกำลังใจของบุคลากรได้ด้วยการตอบสนองพนักงานในรูปแบบของรางวัลหรือการลงโทษ กระตุ้นพนักงานโดยการให้รางวัลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองหรือขององค์กร และช่วยให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (Haryoto, C. Y., 2024) นอกจากนี้ ผู้บริหารใช้วิธีการการทำงานแบบป้องกันไว้ก่อนที่จะเกิดปัญหา



โดยสังเกตพฤติกรรม กระบวนการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยพิจารณาว่ามีอะไรที่เบี่ยงเบนไป จากมาตรฐานหรือภาวะเบี่ยงหรือไม่ และช่วยแก้ปัญหาให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2567) ซึ่งเป็นพฤติกรรมความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ในการทำงานของ ผู้บริหารและบุคลากรตามความรับผิดชอบในบทบาทและหน้าที่ ส่งผลให้การจัดการของผู้บริหารดังกล่าวช่วยให้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Dartey-Baah, K. et al. ในการวิเคราะห์ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน จากตัวอย่างคำถามที่กล่าวว่า “ผู้จัดการมุ่งความสนใจ ไปที่ความผิดพลาด ข้อผิดพลาด และการเบี่ยงเบนจากมาตรฐาน สนับสนุนช่วยเหลือพนักงานปฏิบัติตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามของพนักงาน” ซึ่งเป็นคำถามการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานใน อุตสาหกรรมการบริการของกานา (Dartey-Baah, K. et al. , 2019) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Haryoto, C. Y. พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Haryoto, C. Y., 2024)

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรองค์กรธุรกิจบริการ สุขภาพเอกชน ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การกระตุ้นทางปัญญา การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ และการจัดการเมื่อมีปัญหาเชิงรุก ดังนั้น ผู้บริหารระบบบริการสุขภาพ และผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชน ควรนำข้อค้นพบ ไปกำหนดนโยบายและแผน ดังนี้ 1) นโยบายการเชิดชูเกียรติผู้บริหารที่สามารถกระตุ้นจิตใจและจุดประกายความคิด ให้บุคลากรได้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นแบบอย่างในการบริหารงานที่ประสบความสำเร็จ และสร้างแนวปฏิบัติที่ดีไว้เป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ 2) นโยบายและแผนในการบริหารจัดการในองค์กร โดยกำหนดเป้าหมายและเป้าประสงค์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามแผนงาน โครงการที่เชื่อมโยงระบบรางวัล ที่ชัดเจน และสื่อสารนโยบายและแผนให้บุคลากรทราบทุกหน่วยงาน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างบรรลุเป้าหมาย ตามวิสัยทัศน์ 3) กำหนดนโยบายและแผนในการพัฒนาภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรให้ตระหนักในหน้าที่ คำนึงถึงผู้อื่น ช่วยเหลือกัน และร่วมแรงร่วมใจ ในการทำงานอย่างมีมาตรฐานวิชาชีพ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรภาวะผู้นำอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำให้บริการ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม และภาวะผู้นำเชิงจิตวิญญาณ กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และ 2) ควรมีการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Method Research) โดยใช้วิจัย เชิงปริมาณคู่ขนานกับวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ธนาพล อิทธินิธิภัก. (2563). เจาะลึกธุรกิจ Healthcare ภาคธุรกิจแห่งโอกาสในการลงทุน. เรียกใช้เมื่อ 22 มกราคม 2568 จาก <https://shorturl.asia/BrPZQ>
- ธนภัทร เอมอินทร์ และสมบุรณ์ สารพัด. (2565). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง. วารสาร วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 1(2), 19-38.
- ธีรภัทร กุโลภาส. (2560). ภาวะผู้นำที่แท้จริง: ความเป็นมาและประเด็นวิจัยในบริบทการศึกษาไทย. วารสาร พฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, 9(2), 1-15.
- ภิญญดา รื่นสุข. (2561). การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสาร วิทยาลัยนครราชสีมา, 12(1), 157-168.



- รัตติกมล จงวิศาล. (2567). ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: เอเชียดิจิตอลการพิมพ์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580). เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก. หน้า 1 - 71 (13 ตุลาคม 2561).
- ศิระ ศรีโยธิน. (2565). บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในแนวคิดการสร้างแบรนด์ภายในองค์กร. วารสาร การจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 9(1), 159-172.
- ศุภวัฒน์ แยมจรัส และคณะ. (2564). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์สำหรับหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุราษฎร์ธานี ชุมพร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารรัชต์ภาคย์, 15(42), 220-235.
- สกล อยู่วิทยา และคณะ. (2564). การพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชน ในประเทศไทย. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 12(3), 75-84.
- สำราญ มีแจ่ม. (2557). สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ อมรัตน์ศักดิ์ และคณะ. (2559). ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aga, D. A. (2016). Transactional Leadership and Project Success: The Moderating Role of Goal Clarity. *Procedia Computer Science*, 100, 517-525. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.09.190>
- Almaqableha, A. & Omarb, K. (2024). Nexus of leadership style organizational climate, motivation and organizational citizenship behavior in Jordanian telecommunications. *Revista de Gesto Social e Ambiental*, 18(5), 1-18.
- Amanat, M. & Sultana, S. (2020). The effect of transformational leadership in promoting organizational citizenship behavior in higher education Institutions. *Jinnah Business Review*, 8(2), 84-96.
- Avolio, B. J. et al. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 441-462. <https://doi.org/10.1348/096317999166789>
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness: Through transformational leadership*. New York: Sage.
- Bass, B. M. & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership*. (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Dartey-Baah, K. et al. (2019). Leadership behaviors and organizational citizenship behavior: The Mediating role of job Involvement. *International Journal of Business*, 24(1), 74-95.
- Haryoto, C. Y. (2024). The Influence of transactional leadership style and organizational commitment on organizational citizenship behavior in PT. Merapi Utama Pharma Pekanbaru Branch. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital (MINISTAL)*, 3(1), 259-268.



- Ismail, H. N. et al. (2023). Visionary leadership, organizational trust, organizational pride, and organizational citizenship behaviour: A sequential mediation model. *Human Resource Development International*, 26(3), 264-291.
- Khiabani, M. M. et al. (2014). Implementation of organizational citizenship behavior model in the Iranian healthcare industry. *Wulfenia Journal Klagenfurt, Austria*, 21(4), 85-106.
- Kokt, D. & Seqhobane, M. (2024). The impact of remote and hybrid work and psychological wellbeing on organisational citizenship behaviour: The moderating effect of psychological capital. *Acta Commercii*, 24(1), a1258. <https://doi.org/10.4102/ac.v24i1.1258>
- Luo, Y. J. et al. (2020). Visionary leadership effectiveness: Moderating roles of power distance and middle-way thinking. *Social Behavior and Personality*, 48(12), 1-12.
- Rodrigues, A. O. & Ferreira, M. C. (2015). The Impact of transactional and transformational leadership style on organizational citizenship behaviors. *Psicologia da Universidade Sao Francisco, Bragança Paulista*, 20(3), 493-504.
- Sitohang, M. (2022). The Influence of Leadership Styles, Entrepreneurship Trait, and Work Motivation of Civil Servants Against Organizational Citizenship Behavior. *Quality Access to Success*, 23(189), 74-88.
- Ubaidillah, M. et al. (2019). The visionary leadership strategy in advancing educational institutions. *Journal of Educational Innovation*, 6(2), 206-215.
- Udin, U. et al. (2023). The Role of Transformational Leadership on Employee Performance Through Organizational Learning Culture and Intrinsic Work Motivation. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(1), 237-246.
- Widarko, A. & Brotosuharto, M. K. A. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable. *Human Resouce Management*, 2(2), 1-16.
- Widodo, W. & Yusuf, F. A. (2021). The Effect of Organizational Citizenship and Visionary Leadership on Contextual Performance: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 377-386.
- Widodo, W. et al. (2023). A mediation model of the effect of visionary leadership on teachers' organizational citizenship behavior. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 22(4)} 104-123.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.