

อิทธิพลของภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

The Influence of Servant Leadership and Organizational Citizenship Behavior on Effectiveness of Patient Units as Perceived by Registered Nurses, Pramongkutkloao Hospital

ณปภัช วิเศษชูชาติกุล¹ และ พิพัฒน์ นนทนารณ์²

Napapat Viseschoochatkul¹ and Phiphat Nonthanathorn²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้า หอผู้ป่วยต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดและปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เป็นเวลา 1 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่าง 300 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก

ผลการวิจัยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ระหว่าง 0.270 - 0.845 และมีนัยสำคัญทุกตัวแปร จากการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่าภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยร้อยละ 24.1 นอกจากนี้ภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อย่างมีนัยสำคัญ และอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญและมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยร้อยละ 79.90 สุดท้ายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญ และมีค่าดัชนีความเหมาะสม $\chi^2 / df = 2.39$, CFI = 0.987 , NNFI = 0.984 , RMSEA = 0.068 , และ 90% CI for RMSEA = 0.056

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำใ้บริการ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

¹ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹Master of Business Administration, Major Field: Business Administration, Faculty of Business Administration, Kasetsart University.

²Assistant Professor Department of Management, Faculty of Business Administration, Kasetsart University.

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the relationship among Servant Leadership, organizational citizenship Behavior, and Effectiveness of Patient Units as Perceived by Registered Nurses, Pramongkutkiao hospital. 2) to study the influence of Servant Leadership on Effectiveness of Patient Units as Perceived by Registered Nurses, Pramongkutkiao hospital both direct and indirect via organizational citizenship behavior, Sample was Registered Nurses, Pramongkutkiao hospital working experience 1 years. Judgmental sampling was randomly, and completely sample size was 300.

The results found that correlation coefficient among observable variables were 0.270-0.845; and every variables had a significant level. From structural equation modeling, it found that Servant Leadership had influence on organizational citizenship behavior with significantly and the variance predicted by Servant Leadership with 24.1 percent. Moreover, Servant Leadership had direct effect to Effectiveness of Patient Units as Perceived by Registered Nurses, Pramongkutkiao hospital with significantly and had indirect effect via organizational citizenship behavior with significantly and variance predicted by Servant Leadership with 79.90 percent. Finally, organizational citizenship behavior had direct effect to participation with significantly. Fit indices of the model were $\chi^2 / df = 2.39$; CFI = 0.987; NNFI = 0.984; RMSEA = 0.068 and 90% CI for RMSEA = 0.056

Keywords: Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Effectiveness of Patient Units

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ความต้องการของคนในสังคมที่เรียกเรื่องมาตรฐาน และคุณภาพของการบริการมากขึ้น อันเนื่องมาจากการศึกษาที่สูงขึ้น การรับรู้ข่าวสารจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวสู่สภาวะแวดล้อมใหม่เพื่อก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลง และให้ความสนใจกับประสิทธิผลขององค์กรมากขึ้น (พิทยา บวรวัฒนา, 2552) องค์กรทางสุขภาพทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนต่างแข่งขันกันในด้าน การให้บริการทางสุขภาพ มีการพัฒนาคุณภาพในองค์กรของตนเอง มีการประเมิน วัตถุประสงค์ และประกันคุณภาพของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีการดำเนินงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกแข่งขัน และสร้างสรรค์กระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการบริการที่ได้คุณภาพและ

มาตรฐานเพิ่มสูงขึ้น

หอผู้ป่วย ถือเป็นหน่วยบริการที่สำคัญของโรงพยาบาล เป็นหน่วยงานที่ผู้ป่วยและญาติเข้ามามีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับบุคลากรทางการแพทย์ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและมีกิจกรรมบริการทางสุขภาพเกิดขึ้นมากที่สุด การประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการและทำให้ทราบถึงศักยภาพของหอผู้ป่วยว่าอยู่ระดับใด และต้องดำเนินการต่อไปอย่างไร จึงจะบรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล (Cameron & Whetten, 1981) ผลงานมากกว่าร้อยละ 50 ในการนำไปสู่ประสิทธิผลของโรงพยาบาล เป็นผลจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานพยาบาล และส่วนใหญ่อยู่ในระดับหอผู้ป่วยนั่นเอง โดยบุคลากรสำคัญในการปฏิบัติงานและขับเคลื่อนการดำเนินการต่างๆ คือ พยาบาล บุคลากรกลุ่มใหญ่ในระบบการบริการสุขภาพ เป็นตัวจักรสำคัญในการสร้างสรรค์งาน

องค์กรพยาบาลต้องการผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ

เนื่องจากเป็นองค์การขนาดใหญ่และมีบุคลากรหลายระดับส่งผลให้การบริหารงานมีความซับซ้อน หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องปรับและเพิ่มบทบาทภาวะผู้นำเพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายสูงสุด (เรมวอล นันท์ศุภวัฒน์, 2542) ภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่มีความสนใจในปัจจุบัน โดยเริ่มมาจากแนวคิดของ Greenleaf โดยนำเสนอว่า ผู้นำควรเห็นแก่คนอื่นมากกว่าตนเอง ต้องปฏิบัติเสมือนเป็นผู้ให้ และปฏิบัติต่อผู้อื่นเสมือนตนเองเป็นผู้รับใช้ (Servant) โดยความต้องการที่จะรับใช้ผู้อื่น ต้องเริ่มมาจากจิตสำนึก (Conscious) ก่อน แล้วบุคคลนั้นจึงจะเกิดความต้องการที่จะกระทำการนั้นอย่างแท้จริง (ชนิกานต์ เสียงเย็น, 2557) เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำที่ดีจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลในหอผู้ป่วย และการที่บุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็จะช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ต่างๆ ในองค์การมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้ (Robbins, 2009) พฤติกรรมในแง่บวก ที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหลักในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมมีส่วนร่วมและการสำนึกในหน้าที่ มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ (Organ, 1988)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจในประเด็นของอิทธิพลของภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้

ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ประโยชน์ที่จะได้จากงานวิจัย

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และกำหนดนโยบายการดำเนินงานในการส่งเสริม สนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาลและผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น
2. เป็นข้อมูลสำหรับนักวิจัยอื่นได้ใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การต่อไป

กรอบทฤษฎี

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยจากแนวคิดของ Barbuto and Wheeler (2006) เนื่องจากเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่มีความเหมาะสมในการบริหารองค์การในยุคของการเปลี่ยนแปลงและแข่งขัน ประกอบด้วยภาวะผู้นำใฝ่บริการ ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruistic calling : SVL_AL) การเยียวยาทางอารมณ์ (Emotional healing : SVL_EH) การมีภูมิปัญญา (Wisdom : SVL_WD) การวางแผนในการโน้มน้าว (Persuasive mapping : SVL_PM) และการเป็นเสมือนผู้รับใช้ขององค์การ (Organization stewardship : SVL_OS)

แนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ Konovsky & Organ (1996) ประกอบด้วยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism : OCB_AL) ความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness : OCB_CS) ความอดทนอดกลั้น (sportsmanship : OCB_SM) การคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy : OCB_CT) และการให้ความร่วมมือ (civic virtue : OCB_CV)

แนวคิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วยผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดประสิทธิผลขององค์การของ Ivancevich and Matteson (1999) ประกอบด้วยประสิทธิผลองค์การด้านความสามารถในการผลิต (Productivity : OE_PD) การบริการ (Efficiency : OE_EF) ความพึงพอใจ (Satisfaction

: OE_SF) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness : OE_AD) และการพัฒนา (Development : OE_DL

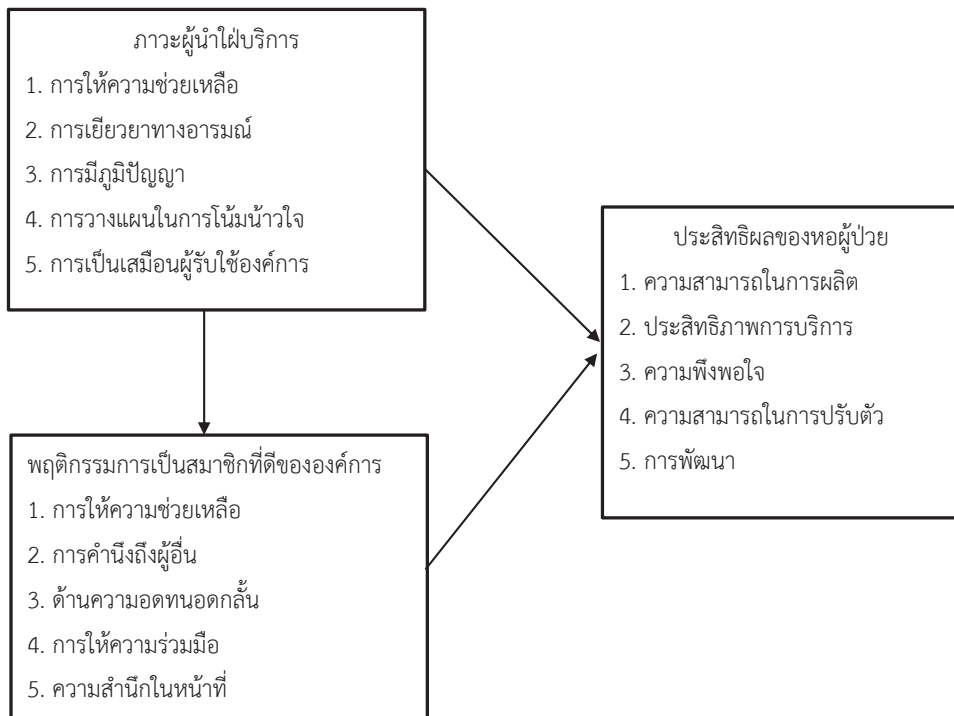
จากการศึกษาของธมลวรรณ มีเหมย (2553) พบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ และจิตวิญญาณในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น สอดคล้องกับณัฐชากรณ์ เทโหปการ (2552) ที่พบว่าภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงสามารถอนุมานได้ว่าภาวะผู้นำผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

จากการศึกษาของ Podsakoff, Aheame and Mackenzie (1997) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับปราณี มีหาญพงษ์ (2547) ที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยจึงสามารถอนุมานได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

จากการศึกษาของสมประสงค์ เรือนไทย (2551) พบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผลการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับต้นองค์การและยังสามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับต้นได้ จึงสามารถอนุมานได้ว่าภาวะผู้นำผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

จากการศึกษาของ Vondey (2010) พบว่า พฤติกรรมของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับชนิกานต์ เสียงเย็น (2557) ที่พบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิต และสินเชื่อบัตรเครดิต จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงสามารถอนุมานได้ว่าภาวะผู้นำ ผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

H1: ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์เชิงบวก

H2: ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถอธิบายและทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ขอบเขตการวิจัย

- **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ด้านภาวะผู้นำจะใช้แนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการ Barbuto and Wheeler, (2006) ด้านเนื้อหาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะใช้แนวคิดของ Konovsky & Organ (1996) ด้านเนื้อหา ด้านประสิทธิผลขององค์กรจะใช้แนวคิดของประสิทธิผลหอผู้ป่วยที่สร้างตามแนวคิดของ Ivancevich and Matteson (1999)

- **ขอบเขตด้านพื้นที่** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพมหานคร มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป

- **ขอบเขตด้านเวลา** ในการศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน มีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2559 และในช่วงเวลาระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2559 เป็นช่วงทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงาน

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดและปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เป็นเวลา 1 ปีขึ้นไป รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 500 คน การประมาณค่าขนาดตัวอย่างควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของจำนวนตัวแปรในโมเดล (กรีซ แร่งสูงเนิน, 2554) ซึ่งคำนวณได้ผลลัพธ์เท่ากับ 300 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ โดยโครงการวิจัยได้ผ่านการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการพิจารณาโครงการวิจัยกรมแพทยทหาร

บก ว่าสอดคล้องกับปฏิญาเฮลซิงกิ และแนวปฏิบัติ ICH GCP ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 320 ชุด ได้กลับมา 310 ชุด หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 300 ชุด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรที่ดีและเหมาะสม มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือด้วยคำถามแบบช่วงมาตร 5 ระดับ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 มีการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมด้วยค่าอัลฟาครอนบัก ได้ 0.969 และทดสอบความเชื่อมั่นของภาวะผู้นำใฝ่บริการได้ 0.972 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ 0.930 และประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ 0.931 และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงคู่ (convergent validity) และความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง (composite reliability) ของตัวแบบมาตรวัด พบว่าตัวแบบมาตรวัดภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (SVL) ตัวแบบมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ตัวแบบมาตรวัดประสิทธิผลองค์กร (OE) มีค่า λ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่าซึ่งแสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงคู่ และมีค่า AVE (p_v) เท่ากับ 0.7978, 0.6257 และ 0.668 ตามลำดับ และความน่าเชื่อถือทางโครงสร้าง (p_c) เท่ากับ 0.9517, 0.8929 และ 0.909 ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ PHI (ϕ) และตัวแบบสมการโครงสร้าง ดัชนีความเหมาะสม (Fit Indices) ใช้เกณฑ์ดังนี้ χ^2 (p value) คือ $0.05 \leq p \leq 1.00$: good fit; $0.01 \leq p \leq .05$: acceptable fit; $\chi^2/df \leq 5.0$; RMSEA ≤ 0.10 ; 90% CI on RMSEA คือ left boundary of CI ≤ 0.10 ; CFI ≥ 0.90 ; NNFI (TFI) ≥ 0.90 ; และ SRMR ≤ 0.08 (Hooper, Coughlan and Mullen ,2008)

สำหรับการตีความความเข้มแข็งของค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรใน R Family สามารถตีความว่า R หมายถึงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (r) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง (ϕ) ค่าสัมประสิทธิ์ γ และ β ซึ่งค่า R มีความสัมพันธ์ต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก เมื่อมีค่าเท่ากับ 0.10 - 0.35, 0.36 - 0.50, 0.51- 0.69 และ 0.70+ ตามลำดับ ส่วน R^2 มีอำนาจในการอธิบายและทำนายค่า

ปานกลาง สูง และสูงมาก เมื่อมีค่าเท่ากับ 0.01 - 0.12, 0.13 - 0.25, 0.26 - 0.48 และ 0.49+ ตามลำดับ (Leech, Barrett and Morgan, 2005)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (SVL) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) และ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย (OE) ตามตาราง 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.84 - 4.30 ซึ่งเป็นค่าระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้ตามตาราง 2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีค่า

ระหว่าง 0.480 - 0.685 และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทุกตัวแปร ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการ (SVL) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มีค่าระหว่าง 0.270 - 0.487 โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทุกตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) กับภาวะผู้นำใฝ่บริการ (SVL) มีค่าระหว่าง 0.309 - 0.478 และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทุกตัวแปร จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความสัมพันธ์เชิงบวก

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. SVL_AC	4.13	0.62	1														
2. SVL_EH	4.03	0.6	.826**	1													
3. SVL_WD	4.08	0.59	.776**	.845**	1												
4. SVL_PM	4.13	0.62	.774**	.831**	.882**	1											
5. SVL_OS	4.3	0.59	.705**	.725**	.768**	.826**	1										
6. OCB_AL	4.21	0.46	.392**	.392**	.411**	.447**	.487**	1									
7. OCB_CS	4.22	0.46	.435**	.313**	.357**	.367**	.413**	.695**	1								
8. OCB_SM	3.84	0.46	.408**	.323**	.361**	.387**	.312**	.541**	.603**	1							
9. OCB_CT	4.06	0.46	.388**	.270**	.315**	.378**	.356**	.592**	.641**	.623**	1						
10. OCB_CV	4.24	0.48	.361**	.305**	.315**	.370**	.407**	.600**	.668**	.570**	.701**	1					
11. OE_PD	3.98	0.42	.372**	.309**	.358**	.405**	.433**	.574**	.565**	.516**	.610**	.609**	1				
12. OE_EF	4.06	0.44	.339**	.347**	.365**	.386**	.383**	.554**	.504**	.480**	.568**	.554**	.707**	1			
13. OE_SF	4.13	0.5	.384**	.359**	.398**	.387**	.430**	.582**	.543**	.534**	.564**	.552**	.610**	.667**	1		
14. OE_AD	4.01	0.44	.378**	.335**	.403**	.411**	.443**	.559**	.547**	.557**	.685**	.601**	.629**	.688**	.709**	1	
15. OE_DL	4.13	0.5	.396**	.388**	.437**	.467**	.478**	.547**	.568**	.503**	.637**	.595**	.610**	.653**	.632**	.766**	1

หมายเหตุ: N = 300, *p<0.05, **p<0.01

ตาราง 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ตัวแปร	SVL	OCB	OE
SVL	1.000		
OCB	0.49**	1.000	
OE	0.53**	0.89**	1.000

หมายเหตุ: N = 300, *p<0.05, **p<0.01

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (SVL) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) ตามตาราง 3 แสดงว่า ภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (SVL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\phi = 0.53, p < 0.01$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\phi = 0.49, p < 0.01$) ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\phi = 0.89, p < 0.01$)

การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ ตัวแบบสมการโครงสร้างภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (SVL) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) ตามภาพ 2 และตาราง 3 พบว่า ภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (SVL) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญ ($DE = 0.491, p < 0.01$) และมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ร้อยละ 24.10 ($R^2 = 24.10$) ในระดับปานกลาง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ส่วนภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (SVL) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) อย่างมีนัยสำคัญ ($DE = 0.122, p < 0.01$) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) อย่างมีนัยสำคัญ ($IE = 0.406, p < 0.01$) และมีค่าความแปรปรวนที่ถูกทำนายโดยภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ร้อยละ 79.90 ($R^2 = 0.799$) ในระดับสูงมาก และเมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง 0.122 และทางอ้อม 0.406 รวมเป็น 0.528 ซึ่งหมายความว่าภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าภาวะผู้นำใ้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถอธิบายและทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นอกจากนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) อย่างมีนัยสำคัญ ($DE = 0.828, p < 0.01$) ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (OE) อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนค่าดัชนีความเหมาะสม $\chi^2 / df = 2.39$, CFI = 0.987, NNFI = 0.984, RMSEA = 0.068, และ 90% CI for RMSEA = 0.056

ตาราง 3 สัมประสิทธิ์ของอิทธิพลโดยรวม (TE) อิทธิพลทางตรง (DE) และอิทธิพลทางอ้อม (IE)

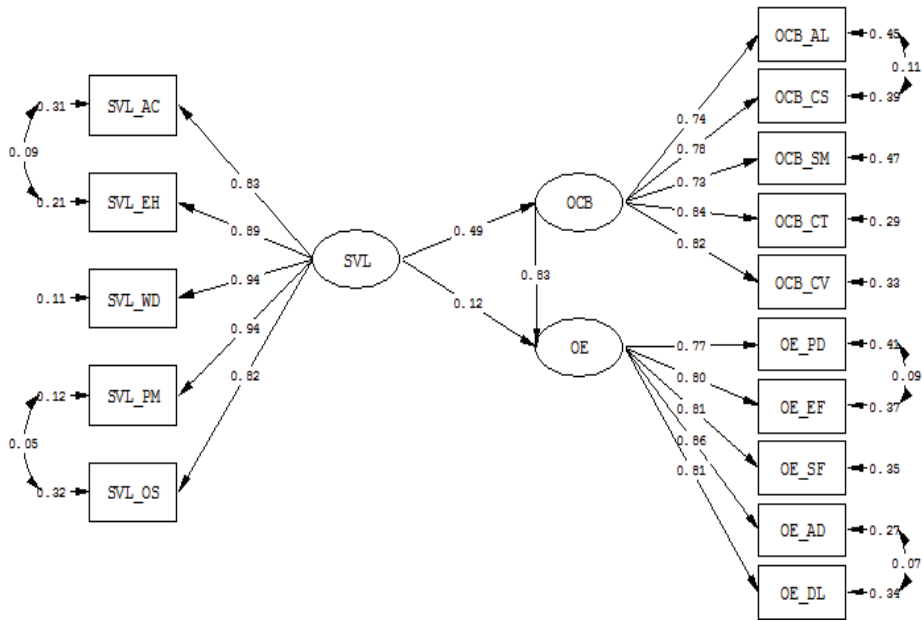
ETA	KSI → ETA	ETA → ETA	DE	IE	TE	R ²
OE ¹	SVL → OE		0.122**	0.406*	0.528**	
		OCB → OE	0.828**		0.828**	0.799
OCB ²	SVL → OCB		0.491**		0.491**	0.241

Goodness of Fit Statistics

$\chi^2 = 196.08$; $df = 82$; $\chi^2 / df = 2.39$, CFI = 0.987, NNFI = 0.984,

RMSEA = 0.068, และ 90% CI for RMSEA = 0.056

หมายเหตุ: N = 300, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$



ภาพ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้างภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยที่ถูกอธิบายโดยภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถึงร้อยละ 79.90 ได้ในระดับสูงมาก และภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางตรงต่อ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรร้อยละ 24.10 มีอำนาจในการอธิบายในระดับปานกลาง

การให้ความช่วยเหลือ การเยียวยาทางอารมณ์ การมีภูมิปัญญา การวางแผนในการโน้มน้าว การเป็นเสมือนผู้รับใช้ขององค์กรของภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือ ตามลำดับและมีผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในด้านความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพการ

บริการ ความพึงพอใจ ความสามารถในการปรับตัว และการพัฒนา ตามลำดับ

ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ไม่ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือล้วนทำให้เพิ่มประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ผู้วิจัยมองออกเป็น 2 แนวทาง คือ การเพิ่มภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการเพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพยาบาลวิชาชีพ ให้มีความตระหนักถึงประสิทธิผลของหอผู้ป่วยมากขึ้น โดยรายละเอียดเป็นประเด็นตามปัจจัยที่ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำใฝ่บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย : ด้านการวางแผนในการโน้มน้าวมีน้ำหนักองค์ประกอบที่ส่งต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีภูมิปัญญา แสดงให้เห็นว่าพยาบาลเป็นคนที่มีความอ่อนโยน ต้องการผู้นำที่มีความเห็นอกเห็นใจ และในขณะเดียวกัน

พยาบาลวิชาชีพที่ต้องการผู้นำที่มีความสามารถ มีความชาญฉลาดด้วย ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ของกองการพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่ว่า เสริมความเข้มแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นองค์กรพยาบาลที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรผูกพันกับองค์กร การบริหารจัดการบุคลากรมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีสมรรถนะดี ผู้นำทางการพยาบาลทุกระดับเป็นผู้บริหารมืออาชีพ (แผนปฏิบัติการประจำปี 2559)

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ด้านความสำนึกในหน้าที่มีน้ำหนักร่องค์ ประกอบที่ส่งต่อประสิทธิภาพของผู้ป่วยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพยาบาลตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติของโรงพยาบาลด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ใช้ทรัพยากรของโรงพยาบาลเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ความตั้งใจทำงานให้คุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่ได้รับจากโรงพยาบาล ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มขวัญกำลังใจ ให้อ่างวัล ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่พร้อมจะทำงานเพื่อองค์กร

3. ประสิทธิภาพองค์กร : ด้านความสามารถในการปรับตัวมีน้ำหนักร่องค์ประกอบมากที่สุด คือสามารถใช้เครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานกับผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง มีการปรับปรุงนโยบาย/แนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมอยู่เสมอ ยินดีปรับเปลี่ยนและยอมรับค่านิยมใหม่ๆ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สามารถนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการ

ปฏิบัติงานได้อยู่เสมอ และมีคู่มือการเรียนรู้เทคนิคการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ใหม่ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพองค์กรด้านความสามารถในการปรับตัว โดยจัดให้มีแผนการจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมและจำเป็นให้เพียงพอต่อการใช้งานในหอผู้ป่วย ซึ่งมีการดำเนินการจัดทำแผนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลประสิทธิภาพของโรงพยาบาลต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงรูปแบบของภาวะผู้นำและรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เหมาะสมในโรงพยาบาลกองทัพบก รวมทั้งศึกษาองค์ประกอบที่เหมาะสมในแต่ละรูปแบบของภาวะผู้นำ และรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ควรมีการศึกษาซ้ำในกลุ่มประชากรเดิม ในช่วงระยะเวลาประมาณ 3-5 ปีข้างหน้า ซึ่งเป็นการศึกษาแบบ Longitudinal Design ซึ่งจะมีตัวแปรด้านเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการทดสอบความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง ของตัวแบบตามทฤษฎีหรือตัวแบบภายใต้บริบทผ่านกาลเวลา และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรนอกเหนือจากปัจจัยภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรีซ แร่งสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนิกานต์ เสียงเย็น. (2557). *ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐชากรณ์ เทโหปการ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี มีหาญพงษ์. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธมลวรรณ มีเหมย. (2553). *ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จิตวิญญาณในจิตวิญญาณในและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทยา บวรพัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภากการพิมพ์.
- เรมวล นันท์ศุภวัฒน์. (2542). *ภาวะผู้นำทางการพยาบาลในองค์การ*. ภาควิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมประสงค์ เรือนไทย. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นองค์การการสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

References

- Barbuto, J. E., and D. W. Wheeler. (2006). Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership. *Group and Organization Management*. 31(3): 300-324.
- Cameron, K. S., and Whitten, D. A. (1981). Perception of organizational effectiveness Over organize life cycle. *Administrative Science Quarterly* (December): 525-544.
- Chanikarn Seangyen. (2014). *Servant Leadership, Job Satisfaction, Spirituality in the Workplace and Organization Citizenship Behavior of Supervisor in Credit Card Business Loan*. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Organizational Psychology, Department of Psychology. Kasetsart University. (in Thai)
- Grid Rangsunnoen. (2011). *SPSS and AMOS Analysis*. Bangkok: SE-ED Education. (in Thai)
- Hooper, D., J. Coughlan, and M. R. Mullen. (2008). *Structural Equation Modeling: Guidelines for Ivancevich, J. M. and Matteson, M. T.* (1999). *Organizational behavior and Management*. 4th ed. Chicago: Irwin, Inc.
- Konovsky, Mary., Dennis W. Organ. (1996). Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Organization Behaviors*. 17 : 253-256.

- Leech, N. L., K.C. Barrett, and G.A.Morgan. (2005). *SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation*. 2nd ed. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Nuchakorn Tehopakan. (2009). *Relationships between servant leadership of head nurses, constructive organizational culture and effectiveness of patient units as perceived by professional nurses, regional Hospitals under the Jurisdiction of Ministry of Public Health, Southern Region*. Master of Nursing Science Program in Nursing Administration Faculty of Nursing. Chulalongkorn University. (in Thai)
- Organ, Dennis W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts: Lexinton.
- Pitaya Bavornpattana. (2009). Public Organization Theory Edition 12. Bangkok: Sukdisopa Printing. Podsakoff, Philip M., and Scott B. MacKenzie. (1997) "Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance : A Review and Suggest for Future Research." *Human Performance* 10, 2 : 133-151.
- Pranee Mehanpong. (2004). *The Relationships between transformational leadership of head nurses, organizational citizenship behavior and effectiveness of patient units as perceived by staff nurses, general hospitals*. Master of Nursing Science Program in Nursing Administration Faculty of Nursing. Chulalongkorn University.
- Raymoul Nantsupawat. (1999). *Nursing Supervisory in Organization*. Master of Nursing Science Program in Nursing Administration Faculty of Nursing. Changmai University.
- Robbins, S. P. and T. Judge. (2009). *Organization Behavior*. 13th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Somprasong Ruanthai. (2008). *The Relationships between Servant Leadership, Team Working, Organization Citizenship Behavior And Job Performance of Managers at a Private Communication Organization in Bangkok*. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Organizational Psychology, Department of Psychology. Kasetsart University. (in Thai)
- Thamonwan Meemoei. (2010). *Servant Leadership, Spirituality in Organization and Job Performance of Managers in a Private Food Industry Business in Bangkok*. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Organizational Psychology, Department of Psychology. Kasetsart University. (in Thai)
- Vondey, M. (2010). The Relationships among Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Person-Organization Fit, and Organizational Identification. *International Journal of Leadership Studies*. 6(1). Regent University School of Global Leadership and Entrepreneurship.