

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากรภายในโรงพยาบาลยะลา: การวิเคราะห์พหุระดับ

Relationship among Inspirational Leadership, Organizational Commitment and
Organizational Citizenship Behaviour of Staff within Yala Hospital: Multilevel Analysis.

พุทธมาศ คงปราบ¹, พงษ์เทพ จันทสุวรรณ^{2*}

นัยนา รัตนสุวรรณชาติ³ และ กิริติกานุญ สดากอร์⁴

Puttamas Kongprab¹, Pongthep Chandasuwan^{2*},

Naiyana Ratanasuwanachart³ and Kiratikan Sadakorn⁴

Received July 14, 2020 & Retrieved July 24, 2020 & Accepted December 30, 2020

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์หลักของบทความนี้คือการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรภายในโรงพยาบาลยะลา โดยได้ทำการศึกษาอิทธิพลทางตรงในระดับบุคคลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งศึกษาอิทธิพลทางตรงข้ามระดับของภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่มที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล และศึกษาปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับของภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่มที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล โดยออกแบบการวิจัยเป็นแบบเชิงความสัมพันธ์และการศึกษาแบบภาคตัดขวาง แนวทางการวิเคราะห์ที่ใช้เทคนิคการวิเคราะห์พหุระดับ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และภาวะผู้นำแรงบันดาลใจมีอิทธิพลทางตรงข้ามระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจมีปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรภายในโรงพยาบาลยะลา ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่า ทิศทางนโยบายด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ

¹ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ โรงพยาบาลยะลา

¹ Public Health Technical Officer, Professional Level, Yala Hospital.

² คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

² Graduate School of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration.

³ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

³ Public Administration Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Chaophraya University.

⁴ นักวิชาการอิสระ

⁴ Independent Scholar.

*Corresponding author: อาคารนวมินทรราช ชั้น 16 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240. E-mail: pongthepchan@gmail.com

องค์การควรส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมภาวะผู้นำแรงบันดาลใจและความผูกพันต่อองค์การภายใต้บริบทของโรงพยาบาลยะลา

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี การวิเคราะห์พหุระดับ

Abstract

The main purpose of this paper was to examine the relationship among inspirational leadership, organizational commitment and organizational citizenship behaviour of staff within Yala hospital. The objective was threefold: (a) to study the within-level direct effect of organizational commitment on organizational citizenship behaviour, (b) to study the cross-level direct effect of inspirational leadership on organizational citizenship behaviour, and (c) to study the cross-level interaction effect of inspirational leadership on the relationship between organizational commitment and organizational citizenship behaviour. The correlational research design and the cross-sectional study were employed. The multilevel analysis was applied. The research results indicated that the organizational commitment had a significantly positive within-level direct effect on the organizational citizenship behaviour, and the inspirational leadership had a significantly positive cross-level direct effect on the organizational citizenship behaviour, but the inspirational leadership had a non-significantly cross-level interaction effect on the relationship between the organizational commitment and the organizational citizenship behaviour of staff within Yala hospital. The results showed that the direction of the organizational citizenship behaviour policies should enhance and develop the behaviour of the inspirational leadership and the organizational commitment in the context of Yala hospital.

Keywords: Inspirational Leadership, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviour, Multilevel Analysis.

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นองค์การที่มีความสำคัญต่อสังคมในด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะด้านการรักษาโรค การป้องกันโรค และส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลยะลาเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ เปิดให้บริการ 458 เตียง รองรับผู้ป่วยนอกประมาณ 500,000 คน/ปี รองรับผู้ป่วยในประมาณ 51,000 คน/ปี ขณะที่ มีจำนวนแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เพียงจำนวน 1,820 คน (ข้อมูล ณ ปี 2561) ดังนั้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นจึงเป็นประเด็นท้าทายสำคัญของโรงพยาบาลยะลา

การยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรภายในโรงพยาบาลฯ โดยการส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior: OCB) จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านการให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการคำนึงถึงผู้อื่น ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษา

ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment: OC) มีความสำคัญอย่างมาก เพราะถ้าบุคลากรภายในองค์การมีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงก็จะมีความรู้สึกผูกมัดต่อองค์การทั้งในด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และด้านการดำรงอยู่กับองค์การ ซึ่งจะกลายเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ส่งผลให้มีความพยายามดำเนินงานตามค่านิยมของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้การศึกษาในอดีตก็พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (e.g., Lin, et al., 2008)

ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม (e.g. Podsakoff et al., 1996) แต่กลับพบว่ามีการศึกษาน้อยมากที่ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อพฤติกรรมระดับบุคคลและระดับกลุ่มพร้อมกัน (Braun et al., 2013) เนื่องจากพฤติกรรมในระดับบุคคลย่อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในระดับกลุ่มหรือในทางกลับกันพฤติกรรมกลุ่มก็อาจจะเป็นกำหนดพฤติกรรมในระดับบุคคล

ดังนั้นการศึกษอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภายใต้แนวคิดการวิเคราะห์พหุระดับ (multilevel analysis) จึงอยู่บนฐานแนวคิดทางทฤษฎีที่น่าสนใจศึกษาอย่างยิ่ง โดยประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกภายในองค์การเพื่อส่งผลต่อเนื่องให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่สูงขึ้น และสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมระดับผู้บริหารให้มีคุณลักษณะภาวะผู้นำที่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงในระดับบุคคล (within-level direct effect) ของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงข้ามระดับ (cross-level direct effect) ของภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่มที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับบุคคล
3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (cross-level interaction effect) ของภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่มที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับบุคคล

บททวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ

แนวคิดภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ (inspirational leadership: ILD) มีมุมมองว่า บุคคลที่มีภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ คือ บุคคลที่สามารถครอบครองจิตใจของผู้ตามผ่านความสัมพันธ์เชิงอารมณ์อันเนื่องมาจากการแสดงให้เห็นถึงจินตนาการและวิสัยทัศน์ที่ท้าทายการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจว่าสิ่งที่คาดหวังไว้นั้นจะสามารถบรรลุผลเป็นจริงได้ ตลอดจนเป็นผู้พัฒนาผู้ตามทั้งในด้านอารมณ์ การรับรู้ และการเรียนรู้ ผ่านการกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้ตามแสดงความสามารถที่มีอยู่ในตนเองออกมา รวมถึงการเป็นตัวแบบเชิงบทบาทด้านจริยธรรม ด้วยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ส่งผลให้สมาชิกภายในสังคมมีความมั่นใจในอนาคตของสังคมนั้น (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2561: 37-41; Chandasuvan, 2018: 37-41) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจด้านเป้าหมายเชิงอุดมการณ์ (inspirational leadership: ideological goal) จะมีแนวคิดที่ว่าผู้นำจะมีภาวะการนำได้ ก็ต่อเมื่อ สามารถครอบครองจิตใจของผู้ตามผ่านความสัมพันธ์เชิงอารมณ์อัน

เนื่องมาจากการแสดงให้เห็นถึงความเหนือกว่าทางความคิด ด้วยการเสนอจินตนาการและวิสัยทัศน์ที่ท้าทายการเปลี่ยนแปลงสภาพเดิมที่ไม่น่าปรารถนาจากภาวะที่ต่ำกว่าสู่ภาวะที่สูงกว่าอย่างชัดเจนแก่เหล่าผู้ตาม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจว่าความคาดหวังที่หวังไว้นั้นจะสามารถบรรลุผลเป็นจริงได้ ซึ่งเป็นการยกระดับค่านิยมและความเชื่อของผู้ตามให้สูงกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่ ส่งผลให้สมาชิกภายในสังคมมีความมั่นใจในอนาคตของสังคมนั้น และมีความปรารถนาที่จะฝากอนาคตของตนเองไว้ภายใต้การนำของผู้นำ และพร้อมที่จะสนับสนุนพันธกิจหรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาบรรลุผลสำเร็จ (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2561: 37-39; Chandasuwan, 2018: 37-39)

2) ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจด้านส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน (inspirational leadership: co-learning encouragement) จะมีแนวคิดว่าคุณำนาจจะมีภาวะการนำได้ ก็ต่อเมื่อ กระทำตนเป็นผู้พัฒนาผู้ตามทั้งในด้านอารมณ์ การรับรู้ และการเรียนรู้ ผ่านการกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้ตามแสดงความสามารถที่มีอยู่ในตนเองออกมา อันเนื่องมาจากความไว้วางใจในความคิดและอำนาจหน้าที่ของผู้นำ นอกจากนี้ผู้นำต้องทำหน้าที่ในการเป็นที่ปรึกษา ต้องชี้แนะผู้ตามให้เห็นถึงที่มาของปัญหาและกระตุ้นผู้ตามให้ใช้ปัญญาในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ไว้วางใจด้วยการให้อำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ตามตามสมควรเพื่อเพิ่มเติมประสบการณ์การเรียนรู้ ตลอดจนแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าประโยชน์ที่ทุกคนจะได้รับคืออะไรเมื่อทำงานสำเร็จ (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2561: 39-40; Chandasuwan, 2018: 39-40) และ

3) ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจด้านจริยธรรม (inspirational leadership: ethical conduct) จะมีแนวคิดว่าคุณำนาจจะมีภาวะการนำได้ ก็ต่อเมื่อ กระทำตนเป็นตัวอย่างเชิงบวกทางด้านจริยธรรม ด้วยการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างมีความยุติธรรม และเป็นบุคคลที่คู่ควรต่อความไว้วางใจ กระตุ้นให้ผู้ตามมีความตระหนักในด้านคุณธรรมและจริยธรรม จนนำพาผู้ตามมาสู่การปฏิบัติ โดยผ่านการสื่อสารด้วยการแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจในอนาคตที่ยังมีความหวังว่าจะสามารถฟันฝ่าอุปสรรคด้วยการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2561: 40-41; Chandasuwan, 2018: 40-41)

แนวคิดความผูกพันต่อองค์การ

Marsh and Mannari (1977) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ไว้ว่า เป็นความมุ่งมั่นของสมาชิกภายในองค์การที่พยายามทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์การ และสามารถที่จะอยู่กับองค์การได้อย่างยาวนาน อีกทั้งรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ โดย Allen and Meyer (1990) ได้เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การควรประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกผูกพันทางใจกับองค์การ รู้สึกว่าองค์การนี้มีความหมายต่อตนเอง รู้สึกเสมอว่าปัญหาขององค์การก็คือปัญหาของตนเอง มีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้พูดถึงองค์การให้บุคคลอื่นรับฟัง และปรารถนาที่จะทำงานกับองค์การอย่างยาวนาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การหรือความผูกพันต่อเนื่อง (continuance commitment) หมายถึง การตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่กับองค์การ ซึ่งเป็นการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ และรวมถึงผลประโยชน์ที่จะสูญเสียเมื่อออกจากองค์การ เป็นการตระหนักว่าไม่สามารถออกจากองค์การได้ เพราะจะทำให้ชีวิตไม่มีเสถียรภาพ หรืออาจจะรู้สึกว่ามิตันทุนในการดำเนินชีวิตที่สูงขึ้นถ้าจากองค์การไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง สิ่งที่สมาชิกภายในองค์การยึดถือเป็นพันธะปฏิบัติเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การในด้านความรับผิดชอบ คุณธรรม จริยธรรม รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมขององค์การ และจงรักภักดีต่อองค์การ

แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ (1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้คำนึงถึงระบบการให้รางวัลขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนองค์การด้วยความสมัครใจ เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติด้วยบทบาทหน้าที่ ที่ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน หรือสัญญาว่าจ้างระหว่างบุคคลกับองค์การ จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์การ

Organ (1988) ได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าควรประกอบไปด้วยรูปแบบพฤติกรรม 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง การที่สมาชิกภายในองค์การมีพฤติกรรมที่พร้อมให้ความช่วยเหลือบุคคลภายในองค์การที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับงาน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) หมายถึง การที่สมาชิกภายในองค์การมีพฤติกรรมที่คำนึงถึงความรู้สึก ความคิดเห็น ตลอดจนสิทธิและความต้องการของบุคคลอื่นก่อนที่จะกระทำหรือตัดสินใจกระทำการเปลี่ยนแปลงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน

3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง การที่สมาชิกภายในองค์การมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าความต้องการขั้นต่ำขององค์การ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์การ และไม่ใช้เวลาการปฏิบัติงานไปทำธุระส่วนตัว

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง การที่สมาชิกภายในองค์การมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อการพัฒนาองค์การ พร้อมทั้งจะรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การ

5. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) หมายถึง การที่สมาชิกภายในองค์การมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการประสานงานกับบุคคลอื่นหรือจากการทำงาน กล่าวคือมีพฤติกรรมที่อดทนต่อความเครียดและแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาของ Kao (2015) และงานของ Lin et al. (2008) เมื่อพิจารณาในระดับบุคคล (individual level) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การในระดับบุคคล (OC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับบุคคล (OCB) โดย Kao (2015) ได้แสดงความเห็นไว้ว่าเมื่อองค์การสามารถสร้างความเชื่อมโยงทางอารมณ์กับสมาชิกภายในองค์การ จนสมาชิกภายในองค์การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และปรารถนาที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ สมาชิกภายในองค์การก็จะพยายามทำงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายด้วยความสมัครใจ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การจึงส่งผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ให้ความร่วมมือ และความอดทนอดกลั้น ซึ่งก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการศึกษาและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถอนุมานได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การในระดับบุคคล น่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับบุคคล

ด้วยเหตุนี้ ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้ตั้งสมมติฐานที่ 1 ว่า

H₁: ความผูกพันต่อองค์การในระดับบุคคล (OC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับบุคคล (OCB)

จากการทบทวนแนวคิดเชิงทฤษฎี (theoretical implication) ของ Kao (2015) พบว่า ภาวะผู้นำใน

ระดับกลุ่ม (group level) มีอิทธิพลทางตรงข้ามระดับ (cross-level direct effect) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล (OCB) กล่าวคือ ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในระดับบุคคล เนื่องจากผู้นำที่มีภาวะผู้นำจะพยายามสร้างบริบทที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ตาม ผ่านทางวิสัยทัศน์ที่ทำทนายการเปลี่ยนแปลงสภาพเดิม การพัฒนาผู้ตามทั้งในด้านการรับรู้และการเรียนรู้ ตลอดจนกระทำตนเป็นต้นแบบเชิงบทบาทด้านจริยธรรม (พงษ์เทพ จันทสุวรรณ, 2561; Chandasuwan, 2018) จากแนวคิดทางทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถอนุมานได้ว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม น่าจะมีอิทธิพลทางตรงข้ามระดับต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล

ด้วยเหตุนี้ ในการศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ว่า

H₂: ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) มีอิทธิพลทางตรงข้ามระดับเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล (OCB)

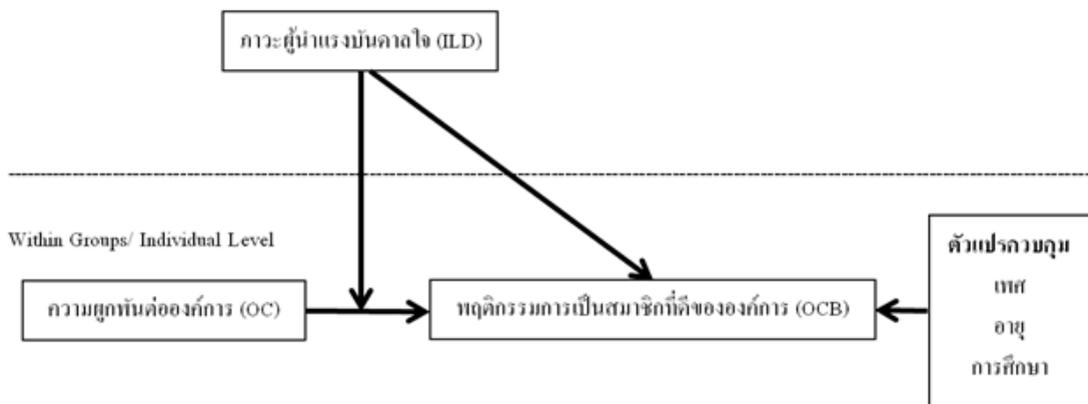
นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมของ Kao (2015) ยังพบว่าตัวแปรภาวะผู้นำในระดับกลุ่มอาจมีการผันแปรระหว่างกลุ่ม ดังนั้น ภาวะผู้นำในระดับกลุ่มอาจเป็นตัวแปรกำกับ (moderator) ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กรในระดับบุคคล ยกตัวอย่างเช่น ภาวะผู้นำในระดับกลุ่มอาจส่งผลต่อการมีเป้าหมายและค่านิยมร่วมกัน (shared goals and values) ของสมาชิกภายในองค์กรในระดับบุคคล (e.g., Braun et al., 2013; Tse & Chiu, 2014; Wu et al., 2010) ด้วยเหตุนี้ จึงอนุมานเบื้องต้นได้ว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม น่าจะมีปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (cross-level interaction effect) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล

ด้วยเหตุนี้ ในการศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ว่า

H₃: ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) มีปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร (OC) กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ในระดับบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมและสมมติฐานข้างต้น ทำให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1 โดยตัวแปรควบคุม คือ เพศ อายุ การศึกษา ได้นำเข้ามาวิเคราะห์ผลกระทบต่อตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) เพื่อที่จะได้กำจัดอิทธิพลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทดสอบสมมติฐาน

Between Groups/ Group Level



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย: ออกแบบการวิจัยเป็นแบบเชิงความสัมพันธ์ (correlational research design) และการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional study)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: ประชากรในระดับบุคคลคือกลุ่มเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลยะลา จำนวน 1,761 คน และประชากรในระดับกลุ่มหรือแผนกจำนวน 69 แผนก (ณ วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2561) โดยจัดเก็บกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีโควตา แผนกละ 7 หน่วยตัวอย่าง ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในระดับบุคคลจะเท่ากับ 483 หน่วยตัวอย่าง แต่สามารถจัดเก็บได้จำนวน 66 แผนก ดังนั้นจึงมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับกลุ่มเท่ากับ 66 กลุ่ม และสามารถจัดเก็บกลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคลได้เท่ากับ 408 หน่วยตัวอย่าง เฉลี่ยกลุ่มละประมาณ 6 ตัวอย่าง ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับกลุ่มจำนวน 66 กลุ่ม พบว่า มีความเหมาะสม ตามแนวคิดของ Eliason (1993) ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า เมื่อใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์แบบ maximum likelihood estimation จำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับกลุ่ม ควรมีขั้นต่ำจำนวน 60 กลุ่ม และตามแนวคิดของ Huta (2014) ที่เสนอว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับกลุ่มควรมีจำนวนมากกว่า 60 กลุ่ม นอกจากนี้ จากการทบทวนงานวิจัยที่วิเคราะห์ด้วยเทคนิคพหุระดับของ Huta (2014) พบว่า หลายงานวิจัยที่ตีพิมพ์ได้ใช้ตัวอย่างต่อกลุ่มเพียง 2-4 ตัวอย่างต่อกลุ่มเท่านั้น

3. หน่วยการวิเคราะห์: มี 2 ระดับ คือ ระดับบุคคล และระดับกลุ่ม

4. ระยะเวลาในการศึกษา: ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ เดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2561

5. เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและการทดสอบเครื่องมือ: เครื่องมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อโดยตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา ถูกใช้เป็นตัวแปรควบคุม 2) มาตรการภาวะผู้นำแรงบันดาลใจใช้แนวคิดและแบบสอบถามของ พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2561), Chandasawan (2018) มี 3 องค์ประกอบ จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านเป้าหมายเชิงอุดมการณ์ จำนวน 6 ข้อ ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน จำนวน 7 ข้อ และด้านจริยธรรม จำนวน 4 ข้อ 3) มาตรการความผูกพันต่อองค์การใช้แนวคิดและแบบสอบถามของ Allen and Meyer (1990) มี 3 องค์ประกอบ จำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความผูกพันด้านจิตใจ จำนวน 8 ข้อ ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร จำนวน 8 ข้อ และด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จำนวน 8 ข้อ และ 4) มาตรการพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีใช้แนวคิดและแบบสอบถามของ Organ (1988) มี 5 องค์ประกอบ จำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ และด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น จำนวน 5 ข้อ โดยมาตรการทั้งหมดใช้มาตรวัดแบบ five-point Likert scales

นอกจากนี้มาตรวัดของทุกแนวคิดได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และพบว่า ค่า Cronbach's alpha ของมาตรการภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ ด้านเป้าหมายเชิงอุดมการณ์ จำนวน 6 ข้อ $\alpha = 0.939$ ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน จำนวน 7 ข้อ $\alpha = 0.949$ และด้านจริยธรรม จำนวน 4 ข้อ $\alpha = 0.932$ ค่า Cronbach's alpha ของมาตรการความผูกพันต่อองค์การ ด้านความผูกพันด้านจิตใจ จำนวน 8 ข้อ $\alpha = 0.935$ ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรหรือความผูกพันต่อเนื่อง จำนวน 8 ข้อ $\alpha = 0.893$ และด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จำนวน 8 ข้อ $\alpha = 0.880$ ค่า Cronbach's alpha ของมาตรการพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ $\alpha = 0.861$ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ $\alpha = 0.927$ ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ $\alpha = 0.877$ ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ $\alpha = 0.882$ และด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น จำนวน 5 ข้อ $\alpha = 0.822$

6. แนวทางในการวิเคราะห์: ประยุกต์ใช้แนวคิดการวิเคราะห์พหุระดับของ Aguinis et al. (2013) โดยการ

ศึกษาคำนี้จะใช้ 5 ลำดับขั้นตอน คือ 1) null model 2) random intercept and fixed slope: individual level 3) random intercept and fixed slope: individual level and group level 4) random intercept and random slope: individual level and group level และ 5) cross-level interaction: individual level and group level โดยตัวแปรควบคุม คือ เพศ อายุ การศึกษา ได้นำเข้ามาวิเคราะห์ผลกระทบต่อตัวแปรตาม เพื่อที่จะได้กำจัดอิทธิพลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

7. ข้อคำนึงเชิงจริยธรรม: เสนอโครงร่างงานวิจัยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม การทำวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลยะลา ตลอดจนทำหนังสือชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรด้านการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างและการยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยอาสาสมัคร ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงสิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือปฏิเสธการตอบแบบสอบถาม โดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อการปฏิบัติงาน และข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวม การจัดเก็บแบบสอบถามครั้งนี้ใช้วิธีเข้าพบผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล

ผลการวิเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 82.10 โดยมีช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 10.78 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 43.38 ช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 28.68 ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 17.16 โดยมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.57 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.26 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 4.17 ด้านสถานภาพสมรส เป็นโสด ร้อยละ 24.76 สมรสแล้วและมีบุตร ร้อยละ 61.52 สมรสแล้วและไม่มีบุตร ร้อยละ 7.84 อื่นๆ ร้อยละ 5.88

ตาราง 1 Descriptive statistics and correlation

	M	SD	1	2	3
1. ILD (group level)	3.970	0.463	1.000		
2. OC	3.610	0.635	0.424**	1.000	
3. OCB	3.940	0.559	0.411**	0.644**	1.000

Note: ILD = Inspirational leadership (group level); OC = Organizational commitment; OCB = Organizational citizenship behaviour; * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$.

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์รายคู่ พบว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ (ระดับกลุ่ม) ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกคู่มีระดับความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยไม่มีระดับความสัมพันธ์คู่ใดมีค่าเกิน 0.80

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ step 1 (null model) พบว่า มีความแปรปรวนภายในกลุ่มของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ในระดับบุคคล (within-level variance in individual OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\sigma^2 = 0.255$; $p < .01$) และมีความแปรปรวนข้ามระดับของ OCB ในระดับบุคคล (cross-level variance in individual OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\tau_{00} = 0.057$; $p < .01$) โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (grand mean) ของค่าเฉลี่ยระดับกลุ่มของ OCB ทุกกลุ่ม (all group means of OCB) = 3.937 ($\gamma_{00} = 3.937$; $p < .01$) และค่า ICC = 0.183 แสดงให้เห็นถึงร้อยละ 18.3 ของความแปรปรวนของ OCB ในระดับบุคคล สามารถถูกทำนายด้วยความ

แตกต่างด้านคุณลักษณะของกลุ่ม หมายความว่า ความแตกต่างด้านคุณลักษณะของแต่ละกลุ่มส่งผลต่อความแตกต่างของ OCB ในระดับบุคคล ด้วยเหตุนี้ จึงสมควรวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานด้วยเทคนิคพหุระดับ

ตาราง 2 Results of multilevel modeling analysis: Unstandardized

Level and Variables	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
	Null model	Random intercept & fixed slope: L1	Random intercept & fixed slope: L1 & L2	Random intercept & random slope: L1 & L2	Cross-level interaction: L1 & L2
Fixed Effects: Estimates					
Intercept (γ_{00})	3.937** (0.039)	3.584** (0.152)	3.699** (0.137)	3.705** (0.136)	3.706** (0.136)
Level 1 Control Variables					
Gender (γ_{10})		0.017 (0.069)	-0.010 (0.063)	-0.017 (0.062)	-0.015 (0.062)
Age (γ_{20})		0.008** (0.003)	0.006** (0.002)	0.006** (0.002)	0.006** (0.002)
Education (γ_{30})		0.016 (0.055)	-0.005 (0.050)	0.001 (0.049)	-0.001 (0.049)
Level 1 Variable					
Organizational commitment (OC) (γ_{40})		0.517** (0.040)	0.518** (0.040)	0.512** (0.049)	0.508** (0.048)
Level 2 Variable					
Inspirational leadership (ILD) (γ_{01})			0.489** (0.058)	0.483** (0.057)	0.489** (0.058)
Cross-Level Interaction					
OC*ILD (γ_{41})					-0.126 (0.093)
Random Effects: Variance Components					
Residual (variance) (σ^2)	0.255** (0.019)	0.169** (0.013)	0.170** (0.013)	0.157** (0.013)	0.158** (0.013)
Intercept (variance) (τ_{00})	0.057** (0.017)	0.070** (0.017)	0.018* (0.008)	0.020* (0.009)	0.020* (0.009)
OC slope (variance) (τ_{11})				0.040 (0.023)	0.034 (0.022)
Intercept – OC slope (covariance) (τ_{01})				-0.006 (0.011)	-0.006 (0.010)
Additional Information					
ICC	0.183				

ตาราง 2 (ต่อ)

Level and Variables	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4	Step 5
	Null model	Random intercept & fixed slope: L1	Random intercept & fixed slope: L1 & L2	Random intercept & random slope: L1 & L2	Cross-level interaction: L1 & L2
-2 log likelihood (ML)	656.924	516.076**	468.807**	463.330	461.576
Number of estimated parameters	3	7	8	10	11
Pseudo R ² L1		0.23	0.40	0.43	0.43

Note: Dependent variable = Organizational citizenship behaviour (OCB); ML = Maximum likelihood estimation; L1 = Level 1; L2 = Level 2; N (L1) = 408 individuals; N (L2) = 66 groups; Values in parentheses are standard errors; Pseudo R² (Snijders & Bosker, 1994); Gender is treated as a categorical variable; Age and education are treated as the continuous variables; *p < .05; **p < .01.

ผลการวิเคราะห์ step 2 (random intercept and fixed slope: individual level) พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรด้านเพศ อายุ และการศึกษา ตัวแบบยังคงมีความแปรปรวนภายในกลุ่มของ OCB ในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\sigma^2 = 0.169$; $p < .01$) และมีความแปรปรวนข้ามระดับของ OCB ในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\tau_{00} = 0.070$; $p < .01$) และพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกในระดับบุคคล (within-level positive direct effect) ต่อ OCB อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\gamma_{40} = 0.517$; $p < .01$) โดย ร้อยละ 23 ของความแปรปรวนของ OCB ในระดับบุคคล (Pseudo R² Level 1 = 0.23) สามารถถูกทำนายด้วย OC ในระดับบุคคล เมื่อควบคุมตัวแปรด้านเพศ อายุ และการศึกษา นอกจากนี้ ตัวแบบ step 2 สอดคล้องกับข้อมูลดีกว่าตัวแบบ step 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Δ -2 log likelihood ratio = $656.924 - 516.076 = 140.848$; Δ number of estimated parameters = $7 - 3 = 4$; $p < .01$) ด้วยเหตุนี้ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรในระดับบุคคล (OC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล (OCB)

ผลการวิเคราะห์ step 3 (random intercept and fixed slope: individual level and group level) พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรด้านเพศ อายุ และการศึกษา พร้อมทั้งควบคุมตัวแปร OC ในระดับบุคคล ตัวแบบยังคงมีความแปรปรวนภายในกลุ่มของ OCB ในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\sigma^2 = 0.170$; $p < .01$) และมีความแปรปรวนข้ามระดับของ OCB ในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\tau_{00} = 0.018$; $p < .05$) และพบว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกข้ามระดับ (cross-level positive direct effect) ต่อ OCB ในระดับบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\gamma_{01} = 0.489$; $p < .01$) โดย ร้อยละ 40 ของความแปรปรวนของ OCB ในระดับบุคคล (Pseudo R² Level 1 = 0.40) สามารถถูกทำนายด้วย ILD ในระดับกลุ่ม เมื่อควบคุมตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และ OC ในระดับบุคคล นอกจากนี้ ตัวแบบ step 3 สอดคล้องกับข้อมูลดีกว่าตัวแบบ step 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Δ -2 log likelihood ratio = $516.076 - 468.807 = 47.269$; Δ number of estimated parameters = $8 - 7 = 1$; $p < .01$) ด้วยเหตุนี้ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) มีอิทธิพลทางตรงข้ามระดับเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับ

บุคคล (OCB)

ผลการวิเคราะห์ step 4 (random intercept and random slope: individual level and group level) พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรด้านเพศ อายุ และการศึกษา พร้อมทั้งควบคุมตัวแปร OC ในระดับบุคคล และตัวแปร ILD ในระดับกลุ่ม ตัวแบบยังคงมีความแปรปรวนภายในกลุ่มของ OCB ในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\sigma^2 = 0.157$; $p < .01$) และมีความแปรปรวนข้ามระดับของ OCB ในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\tau_{00} = 0.020$; $p < .05$) แต่กลับพบว่า slope ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร OC และ OCB ในระดับบุคคล ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\gamma_{11} = 0.040$; $p > .05$) นอกจากนี้ ตัวแบบ step 4 มีความสอดคล้องกับข้อมูล ที่แตกต่างจากตัวแบบ step 3 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\Delta -2 \log \text{likelihood ratio} = 468.807 - 463.330 = 5.477$; $\Delta \text{ number of estimated parameters} = 10 - 8 = 2$; $p > .05$) ด้วยเหตุนี้ จึงอนุมานได้ว่า τ_{11} แตกต่างจากศูนย์ (0) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร OC และ OCB ในระดับบุคคล มีการผันแปรข้ามกลุ่มอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (cross-level interaction effect) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร OC และ OCB อีกต่อไป โดยตัวแบบ step 4 สามารถทำนายความแปรปรวนของ OCB ในระดับบุคคลได้ร้อยละ 43 (Pseudo $R^2 \text{ Level } 1 = 0.43$) แต่อย่างไรก็ดี เพื่อยืนยันข้อสรุปข้างต้นและทดสอบสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) มีปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร (OC) กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ในระดับบุคคล ในการศึกษาคั้งนี้ จึงได้ทำการวิเคราะห์ step 5 ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ step 5 (cross-level interaction: individual level and group level) พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรด้านเพศ อายุ และการศึกษา พร้อมทั้งควบคุมตัวแปร OC ในระดับบุคคล และตัวแปร ILD ในระดับกลุ่ม ตัวแบบยังคงมีความแปรปรวนภายในกลุ่มของ OCB ในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\sigma^2 = 0.158$; $p < .01$) และมีความแปรปรวนข้ามระดับของ OCB ในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\tau_{00} = 0.020$; $p < .05$) แต่กลับพบว่า ILD ในระดับกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ (cross-level interaction effect) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร OC และ OCB อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\gamma_{41} = -0.126$; $p > .05$) หรือ γ_{41} มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ตัวแบบ step 5 มีความสอดคล้องกับข้อมูล ที่แตกต่างจากตัวแบบ step 4 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\Delta -2 \log \text{likelihood ratio} = 463.330 - 461.576 = 1.754$; $\Delta \text{ number of estimated parameters} = 11 - 10 = 1$; $p > .05$) โดยตัวแบบ step 5 สามารถทำนายความแปรปรวนของ OCB ในระดับบุคคลได้ร้อยละ 43 (Pseudo $R^2 \text{ Level } 1 = 0.43$) ซึ่งเท่ากับตัวแบบ step 4 ด้วยเหตุนี้ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) มีปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร (OC) กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ในระดับบุคคล

สรุป และอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรในระดับบุคคล (OC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล (OCB) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kao (2015) และ Lin et al. (2008) โดยสามารถอภิปรายผลได้ว่า เมื่อองค์กรสามารถสร้างความเชื่อมโยงทางอารมณ์กับสมาชิกภายในองค์กร จนสมาชิกภายในองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และปรารถนาที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ก็จะส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรพยายามทำงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายด้วยความสมัครใจ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงส่งผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ให้ความร่วมมือ และความอดทนอดกลั้น ซึ่ง

ก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

และยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) มีอิทธิพลทางตรงข้ามระดับเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับบุคคล (OCB) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kao (2015) โดยสามารถอภิปรายผลได้ว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่มจะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในระดับบุคคล เนื่องจากผู้นำที่มีภาวะผู้นำแรงบันดาลใจจะพยายามสร้างบริบทที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ตาม ผ่านทางวิสัยทัศน์ที่ทำทนายการเปลี่ยนแปลงสภาพเดิม การพัฒนาผู้ตามทั้งในด้านการรับรู้และการเรียนรู้ ตลอดจนกระทำตนเป็นต้นแบบเชิงบวกทางด้านจริยธรรม ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ตามในด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ให้ความร่วมมือ และความอดทนอดกลั้น ซึ่งก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในขณะที่ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจในระดับกลุ่ม (ILD) มีปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร (OC) กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ในระดับบุคคล ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kao (2015) จากผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มภายใต้บริบทของผู้นำในระดับกลุ่มที่มีภาวะผู้นำแรงบันดาลใจแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำในระดับกลุ่มย่อยภายในโรงพยาบาลยะลา ยังไม่สามารถส่งผลต่อการมีเป้าหมายและค่านิยมร่วมกัน (shared goal and values) ของแต่ละกลุ่มย่อยได้ โดยการมีเป้าหมายและค่านิยมร่วมกันดังกล่าวอาจเกิดจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษา เช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือผู้นำในระดับสูงสุดของโรงพยาบาลยะลาที่น่าจะส่งผลต่อการมีเป้าหมายและค่านิยมร่วมกันในด้านความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็เป็นได้

ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษาดังนี้ บริบทที่ศึกษาจำกัดเพียงบริบทเดียว คือ บริบทของบุคลากรภายในโรงพยาบาลยะลา และยังเป็นการศึกษาบริบทของภาวะผู้นำในระดับกลุ่มย่อยภายในโรงพยาบาลยะลา ดังนั้นจึงไม่เป็นการสมควรจะกล่าวอ้างได้ว่าตัวแบบที่นำเสนอในบทความนี้จะปรากฏผลแบบเดียวกันกับทุกกลุ่มที่มีลักษณะประชากรหรือบริบทที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: บุคคลที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมสนับสนุน และให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยองค์กรควรสร้างความเชื่อมโยงทางอารมณ์กับสมาชิกภายในองค์กร จนสมาชิกภายในองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และปรารถนาที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนส่งเสริม สนับสนุน และให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำแรงบันดาลใจทั้งในระดับกลุ่มย่อยและระดับสูงสุดขององค์กร เนื่องจากผู้นำที่มีภาวะผู้นำแรงบันดาลใจจะพยายามสร้างบริบทที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ตาม ผ่านทางวิสัยทัศน์ที่ทำทนายการเปลี่ยนแปลงสภาพเดิม การพัฒนาผู้ตามทั้งในด้านการรับรู้และการเรียนรู้ ตลอดจนกระทำตนเป็นต้นแบบเชิงบวกทางด้านจริยธรรม

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต: ควรเพิ่มตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำในระดับสูงสุดขององค์กรเข้าไปในการศึกษา นอกจากนั้น ควรมีการศึกษาซ้ำในกลุ่มประชากรเดิม ในช่วงระยะเวลาประมาณ 3-5 ปีข้างหน้า ซึ่งเป็นการศึกษาแบบ longitudinal design ซึ่งจะมีตัวแปรด้านเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นทดสอบความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรง และรวมถึงระดับความเป็นสามัญการ (generalization) ของตัวแบบ

ตามทฤษฎีหรือตัวแบบภายใต้บริบท ผ่านกาลเวลา และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และ ควรมีการทดสอบซ้ำ (replicability) ในกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลที่อยู่ภายในองค์การที่อยู่ในบริบทที่แตกต่าง เช่น บุคคลที่อยู่ภายในโรงพยาบาลอื่นๆทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อทำการทดสอบความเที่ยงตรงไขว้กลุ่มหรือข้ามกลุ่ม (cross validity)

เอกสารอ้างอิง

- พงษ์เทพ จันทสุวรรณ (2561). การทดสอบความไม่แปรปรวนของการวัดข้ามกลุ่ม: มาตรฐานภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ. วารสารสมาคมนักวิจัย, 23(1), 36-48.
- Aguinis, H., Gottfredson, R. K., & Culpepper, S. A. (2013). Best-practice recommendations for estimating cross-level interaction effects using multilevel modeling. *Journal of Management*, 39(6), 1490-1528.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Braun, S., Peus, C., Weisweiler, S., & Frey, D. (2013). Transformational leadership, job satisfaction, and team performance: A multilevel mediation model of trust. *The Leadership Quarterly*, 24(1), 270-283.
- Eliason, S.R. (1993). Maximum Likelihood estimation. Newbury Park, CA: Sage.
- Huta, V. (2014). When to use hierarchical linear modeling. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 10(1), 13- 28.
- Kao, Rui-Hsin. (2015). A study on the relationship between transformational leadership and organizational climate: Using HLM to analyze context effects of police organization. *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, 4(3), 87-115.
- Lin C.P., Hung W.T., & Chiu C.K. (2008). Being good citizens: Understanding a mediating mechanism of organizational commitment and social network ties in OCBs. *Journal of Business Ethics*, 81(3), 561-578.
- Marsh, R. M., & Mannari, H. (1977). Organizational commitment and turnover: A prediction study. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 57-75.
- Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books/ D. C. Heath and Company.
- Podsakoff P.M., MacKenzie S.B., & Bommer W.H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Snijders, T., & Bosker, R. (1994). Modeled variance in two-level models. *Sociological methods and research*, 22(3), 342-363.
- Tse, H. H., & Chiu, W. C. (2014). Transformational leadership and job performance: A social identity perspective. *Journal of Business Research*, 67(1), 2827-2835.

Wu, J. B., Tsui, A. S., & Kinicki, A. J. (2010). Consequences of differentiated leadership in groups. *Academy of Management Journal*, 53(1), 90–106.

Translated Thai Reference

Chandasuwan, P. (2018) Testing measurement invariance across groups: Inspirational leadership scale. *Journal of the Association of Researchers*, 23(1), 36-48. (in Thai).