

Path Analysis of Transformational Leadership Behavior of Head Nurses, Team Climate for Innovation, Market Orientation Behavior and Service Innovation of Nursing Units in Private Hospitals, Thailand

Napaporn Saichu¹, Patcharaporn Aree², Netchanok Sritoomma², Phechnoy Singchungchai²

Extended Abstract

Relationship model, sequence and relationship direction of variables related to service innovation are necessary knowledge for the development of service innovation. This quantitative research aimed to study the levels and examine the direct and indirect effects of transformational leadership behavior of head nurses, the team climate for innovation, market orientation behavior, and service innovation of nursing units in private hospitals. The research samples were 384 head nurses with at least 6 months experience at a nursing unit. Nursing unit was defined as a ward, intensive care unit, labor room, neonatal unit, or an outpatient department in a private hospital. The samples were recruited by simple random sampling. Research instruments consisted of a set of questionnaires with a five-point scale. The questionnaires were assessed by five experts. The content validity index of the transformational leadership behavior of head nurses, team climate for innovation, market orientation behaviors, and

service innovation were 0.95, 1.00, 1.00, and 1.00. The reliability of questionnaires in the form of Cronbach's alpha coefficient was 0.97, 0.94, 0.91, and 0.84. Three hundred and eighteen questionnaires were returned, representing 82.8% of the total number of questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics and inferential statistical analysis such as frequency, mean, standard deviation, and path analysis.

The results showed that the average scores of transformational leadership behaviors of head nurses, team climate for innovation, and market orientation behavior were at a high level and service innovation was at a medium level. Results from path analyses revealed that transformational leadership behavior, team climate for innovation, market orientation behavior, and service innovation were congruent with the empirical data ($\chi^2 = 0.974$, $p = 0.324$, CMIN/DF = 0.974, CFI = 1.000, GFI = 0.998, AGFI = 0.985, RMSEA = 0.000). For path analysis, the results of the study found transformational leadership

behavior had a positive direct effect on service innovation ($\beta = 0.12, p < 0.05$), transformational leadership behavior had a positive indirect effect on service innovation through market orientation behavior ($\beta = 0.24, p < 0.05$), and transformational leadership behavior had a positive indirect effect on service innovation through a team climate for innovation and market orientation behavior ($\beta = 0.15, p < 0.05$). Also, transformational leadership behavior had a totally positive effect on service innovation ($\beta = 0.51, p < 0.05$), team climate for innovation had a totally positive effect on service innovation ($\beta = 0.19, p < 0.05$), and market orientation behaviors had a totally positive effect on service innovation ($\beta = 0.61, p < 0.05$).

The results of this research serve as a guideline for head nurses in developing service innovation within nursing units in

private hospitals. Thus, it is vitally important to have self-development opportunities for transformational leadership behavior, team climate for innovation, and market orientation behavior, in order to create more innovative services. Nurse administrators should emphasize policy formulation, training programs for service innovation development, provide opportunities for the application of service innovation and support the presentation of service innovation in order to develop nursing work performance and quality of nursing service.

Keywords: Service innovation, Transformational leadership behavior, Team climate for innovation, Market orientation behavior, Head nurses of private hospitals

บทนำ

โรงพยาบาลเอกชนต้องการพัฒนาการบริการให้ทันสมัยและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีต้นทุนและบุคลากรจำกัด จึงเกิดความต้องการการบริการที่มีลักษณะเป็นนวัตกรรมบริการ (Service innovation) ซึ่งเป็นกระบวนการใหม่หรือข้อเสนอนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับโรงพยาบาล ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ¹ นวัตกรรมบริการส่งผลต่อการบริการของโรงพยาบาลที่มีการบริการพยาบาลเป็นบริการหลัก ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ การยกระดับคุณภาพบริการ และการจัดการต้นทุนการบริการของโรงพยาบาล องค์การพยาบาลจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงพยาบาลเอกชน โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นมีหน้าที่นำนโยบายขององค์การพยาบาลลงสู่ผู้ปฏิบัติและกำกับดูแลการส่งมอบ นวัตกรรมบริการที่องค์กรและผู้รับบริการต้องการ องค์ประกอบสำคัญของนวัตกรรมบริการ การตอบสนองความต้องการของสาธารณะ และสังคมทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริการ ก่อให้เกิดความคุ้มค่าคุ้มทุนในการบริการพยาบาล นวัตกรรมบริการที่ได้รับการยอมรับจากสังคมและผู้ให้บริการ ต้องไม่ซับซ้อนใช้ง่าย เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน² ในการพัฒนานวัตกรรมบริการในหอผู้ป่วยจะต้องอาศัยพฤติกรรมภาวะผู้นำที่เหมาะสม ครอบคลุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร และผู้รับบริการ

พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership behavior) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากเดิมในทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถ

ของทีมไปสู่ระดับที่มีศักยภาพที่สูงขึ้น³ สามารถสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้ทีมมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ พบว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมบริการ⁴

บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน (Team climate for innovation)⁵ ซึ่งเป็นการรับรู้ของสมาชิกในทีมต่อบรรยากาศในการทำงานที่เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ของทีม แสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดกว้าง สมาชิกในทีมเห็นความสำคัญของผลสำเร็จของงานและสนับสนุนกันภายในทีมเพื่อให้เกิดนวัตกรรม⁵ และพบว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน⁶

พฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด (Market orientation behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ให้ความสำคัญการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและข้อมูลของผู้รับบริการ คู่แข่งขันในตลาด และการประสานความร่วมมือภายในหน่วยงาน⁷ เพื่อส่งมอบบริการที่มีมาตรฐานและมีความปลอดภัย พฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาดมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมบริการ⁸

การศึกษาที่ผ่านมายังไม่พบการศึกษาเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน และพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาดกับนวัตกรรมบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปร ลำดับและทิศทางความสัมพันธ์เป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนานวัตกรรมบริการ การศึกษาค้นคว้านี้จะตรวจสอบเส้นทางความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับนวัตกรรมบริการ และเส้นทาง

ความสัมพันธ์ทางอ้อมระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับนวัตกรรม บริการ โดยตรวจสอบ พฤติกรรมภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางอ้อม ต่อนวัตกรรมบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล เอกชนโดยผ่าน (1) บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรม ของทีมงาน (2) พฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด และ (3) บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน และ พฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด และตรวจสอบความ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวคิดการวิจัยสังเคราะห์ขึ้นจากทฤษฎี พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง³ แนวคิด

บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน⁵ แนวคิด พฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด⁷ และแนวคิดนวัตกรรม การบริการ^{8,10} โดยนำข้อมูลจากการศึกษาก่อนหน้านี้ ที่พบว่าองค์ประกอบพฤติกรรมภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมบริการ⁴ พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพล ทางตรงต่อบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน⁶ พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด⁹ และพบว่า พฤติกรรม การมุ่งเน้นตลาดมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมบริการ¹⁰ จึงนำมาลำดับตัวแปรและเส้นทางความสัมพันธ์ ตาม Figure 1

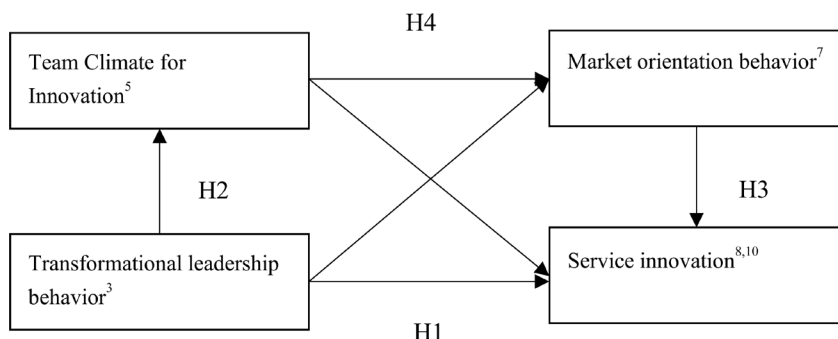


Figure 1 Conceptual framework

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research design) เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์ แบบตัดขวาง (Cross-sectional analytical study) ในลักษณะการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path analysis) โดยประชากร คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ ปฏิบัติงานประจำในหอผู้ป่วยใน หออภิบาล ห้องคลอด ห้องทารกแรกเกิด และแผนกผู้ป่วยนอก มีประสบการณ์ ในตำแหน่ง 6 เดือนขึ้นไป ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เอกชนขนาด 101 เตียงขึ้นไป จำนวน 133 แห่ง

จำนวน 1,510 คน กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากประชากร โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย คำนวณขนาดของกลุ่ม ตัวอย่าง (Sample size)¹¹ กำหนดความคลาดเคลื่อน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 307 คน ส่งแบบสอบถามโดยเพิ่มอัตราการสูญหาย ร้อยละ 20¹² รวม 384 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน 318 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.8 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นไปตามข้อตกลงการวิเคราะห์เส้นทางที่กลุ่มตัวอย่าง ควรมีมากกว่า 200 คน¹³

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย ประสบการณ์การฝึกอบรมด้านนวัตกรรม และประสบการณ์การนำนวัตกรรมการบริการมาใช้ในการบริการพยาบาล หรือมีผลงานด้านนวัตกรรมการบริการในงานพยาบาล จำนวน 6 ข้อ

2) แบบสอบถามพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง³ มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ (Idealized influence) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration motivation) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) และ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) มีข้อคำถามรวม 38 ข้อ

3) แบบสอบถามบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน⁵ ผู้วิจัยได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์⁶ ในการนำเครื่องมือมาปรับใช้มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์ (Vision) (2) ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม (Participative safety) (3) การมุ่งงาน (Task orientation) และ (4) การสนับสนุนนวัตกรรมในกลุ่มงาน (Intragroup support for innovation) มีข้อคำถามรวม 12 ข้อ

4) แบบสอบถามพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด⁷ ผู้วิจัยได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์¹⁴ ในการนำเครื่องมือมาปรับใช้มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer orientation) (2) การมุ่งเน้นคู่แข่ง (Competitor orientation) และ (3) การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (Inter functional coordination) มีข้อคำถามรวม 12 ข้อ

5) แบบสอบถามนวัตกรรมการบริการ (Service

innovation) ผู้วิจัยได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์⁹ ในการนำเครื่องมือมาปรับใช้มีข้อคำถามรวม 5 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) กำหนดคะแนน ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยมาก (4) เห็นด้วยปานกลาง (3) ไม่เห็นด้วย (2) และไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1) กำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ 1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด 1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด¹⁵ แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน แบบสอบถามพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน พฤติกรรม การมุ่งเน้นตลาดและนวัตกรรมการบริการ มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 0.95, 1, 1 และ 1 ตามลำดับ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แบบสอบถามมีความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทุกแบบสอบถาม และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน พฤติกรรม การมุ่งเน้นตลาดและนวัตกรรมการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient) เท่ากับ 0.97, 0.94, 0.91 และ 0.84 ตามลำดับ

การรับรองจริยธรรมการวิจัย การวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยคริสเตียน เอกสารรับรองเลขที่ N.16/2561 เมื่อวันที่ 4 เมษายน

พ.ศ. 2562 การพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างได้รับชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิและวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นลายลักษณ์อักษร และลงนามให้คำยินยอมในการตอบแบบสอบถาม มีระบบการรักษาความลับของข้อมูลและการนำเสนอ วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดในลักษณะภาพรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมิถุนายน 2562 ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบคำถาม และระดับของตัวแปรและใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path analysis)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 99.1) อายุเฉลี่ย 42.22 ปี กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุดคือ 41-50 ปี (ร้อยละ 45.3) กลุ่มที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย 5 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 49.7) กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 61.6 ไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านนวัตกรรม และร้อยละ 68.5 ไม่มีประสบการณ์ในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของตัวแปรที่ศึกษา แสดงใน Table 1

Table 1 Mean, standard deviation and level of variables and components of service innovation and related factors (n = 318)

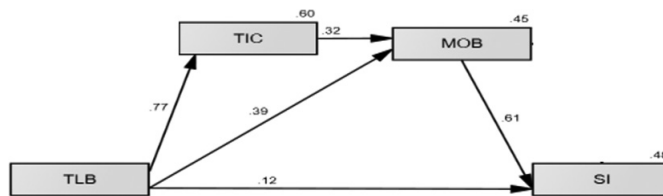
Variables and components	$\bar{X}$	SD	Level
Transformational leadership behavior	4.00	0.38	high
Individualized consideration	4.09	0.41	high
Idealized influence	3.96	0.42	high
Intellectual stimulation	3.97	0.47	high
Inspirational motivation	3.96	0.42	high
Team climate for innovation	4.03	0.42	high
Participative safety	4.14	0.50	high
Vision	4.06	0.47	high
Intragroup support for innovation	3.98	0.46	high
Task orientation	3.94	0.50	high
Market orientation behavior	3.83	0.49	high
Customer orientation	4.06	0.46	high
Inter-functional coordination	3.81	0.58	high
Competitor orientation	3.57	0.67	high
Service innovation	3.38	0.64	medium

$\bar{X}$, Mean; SD, Standard Deviation

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับนวัตกรรมบริการ ตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 4 ตัวมีค่าอยู่ระหว่าง 0.45-0.77 ($p < 0.001$) ตัวแปรที่ศึกษาไม่พบปัญหาการร่วมเส้นตรง (Multicollinearity)¹²

การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path analysis) พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 0.974$, $p = 0.324$, CMIN/DF = 0.974, CFI = 1.000, GFI = 0.998, AGFI = 0.985, RMSEA = 0.000) และพบว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางตรง

ต่อนวัตกรรมบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ($\beta = 0.12$, $p < 0.05$) โดยทิศทางความสัมพันธ์เป็นบวก พบว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนโดยผ่านพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด ($\beta = 0.24$, $p < 0.05$) โดยทิศทางความสัมพันธ์เป็นบวก และพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมบริการโดยผ่านบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน และพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด ($\beta = 0.15$, $p < 0.05$) โดยทิศทางความสัมพันธ์เป็นบวก แสดงเส้นทางและค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลตาม Figure 2 และ Tables 2-3



$\chi^2 = 0.974$, $p = 0.324$, CMIN/DF = 0.974, CFI = 1.000, GFI = 0.998, AGFI = 0.985, RMSEA = 0.000

Figure 2 A path analysis model of service innovation and related factors (n = 318)

TLB = Transformational leadership behaviors, TIC = Team climate for innovation, MOB = Market orientation behaviors, SI = Service innovation

Table 2 Estimation of total indirect and direct effect of path analysis model of service innovation and related factors (n = 318)

	MOB			TIC			SI		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
TLB	0.64	0.25	0.39	0.77	-	0.77	0.51	0.39	0.12
TIC	0.32	-	0.32	-	-	-	0.19	0.19	-
MOB	-	-	-	-	-	-	0.61	-	0.61

TLB, Transformational leadership behavior; TIC, Team climate for innovation; MOB, Market orientation behavior; SI, Service innovation; TE, Total effects; IE, Indirect effects; DE, Direct effects

Table 3 Structural path relationship among transformational leadership behavior, team climate for innovation, market orientation behavior, and service innovation (n = 318)

Structural Path Relationship	Effect	Effect estimations
TLB → SI	Direct Effects	0.12
TLB → MOB → SI	Indirect Effects	0.24
TLB → TCI → MO → SI	Indirect Effects	0.15

TLB, Transformational leadership behaviors; TIC, Team climate inventory; MOB, Market orientation behaviors; SI, Service innovation

อภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 42.22 ปี กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคืออายุระหว่าง 41-50 ปี กลุ่มที่มีประสิทธิภาพในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมากกว่า 5 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด ซึ่งเป็นช่วงวัยและประสบการณ์ที่เหมาะสมในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย แต่การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านนวัตกรรมถึงร้อยละ 61.6 และไม่มีประสบการณ์ในการนำนวัตกรรมมาใช้ในงานบริการพยาบาลร้อยละ 68.5 อาจส่งผลกระทบต่อพัฒนานวัตกรรมบริการได้

การศึกษาระดับของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการ อภิปรายผลการวิจัยดังนี้ พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และองค์ประกอบรายด้านทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีพฤติกรรมภาวะผู้นำไปในแนวทางเดียวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามทฤษฎี³ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชน

ทุกระดับต้องเพิ่มขีดความสามารถให้รองรับการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาในต่างประเทศ¹⁶ ที่ศึกษาในภาคการดูแลสุขภาพเอกชนในจอร์แดน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหน่วยงานพยาบาลพบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากเช่นกัน

บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานและองค์ประกอบรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนมีลักษณะส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานสอดคล้องกับทฤษฎี⁵ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่อยู่ในระดับมากส่งผลกระทบต่อการสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงานให้เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม¹⁷ เห็นได้จากบรรยากาศในโรงพยาบาลเอกชนจะมีการจัดกิจกรรมการนำเสนอผลงานด้านนวัตกรรมบริการ และให้รางวัลแก่ผลงานที่ดี จัดให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการพัฒนานวัตกรรมบริการผ่านระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ในลักษณะคลังความรู้ที่สมาชิกสามารถเข้าถึงได้ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความเห็นในการประชุมคุณภาพและการประชุมบริหาร การศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับผลการศึกษาบรรยากาศ

ส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานในโรงพยาบาลเอกชน
ในกัลกัตตา ประเทศอินเดีย¹⁸

พฤติกรรมกรรมการมุ่งเน้นตลาดและองค์ประกอบ
รายด้านทุกด้านของพฤติกรรมกรรมการมุ่งเน้นตลาดของ
หัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมกรรมการมุ่งเน้นตลาด
ของทีมพยาบาลหอผู้ป่วยมีความสอดคล้องกับทฤษฎี⁷
อาจเป็นเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน
ให้ความสำคัญต่อความต้องการผู้รับบริการ เห็นได้
จากการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับ
บริการมาวิเคราะห์หาความต้องการของผู้รับบริการ
และปรับปรุงการบริการที่ตรงตามความต้องการ
ของผู้รับบริการ มีการติดตามข้อมูลของโรงพยาบาล
คู่แข่งชั้น มีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
เกิดแนวทางการจัดบริการใหม่ เช่น การบริการแบบ
one stop service

นวัตกรรมการบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาล
เอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง
อภิปรายได้ว่าเมื่อประเมินนวัตกรรมการบริการในมิติ
การเปลี่ยนแปลงที่เกิดกับการบริการ นวัตกรรม
การบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนยังมีโอกาส
ในการพัฒนา อาจเป็นเพราะการขาดประสบการณ์
พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง หัวหน้า
หอผู้ป่วย ร้อยละ 61.6 ไม่มีประสบการณ์การฝึกอบรม
ด้านนวัตกรรม และร้อยละ 68.5 ไม่มีประสบการณ์
การนำนวัตกรรมการบริการมาใช้ในการบริการพยาบาล
ดังนั้น ผู้บริหารการพยาบาลต้องให้ความสำคัญกับ
การอบรมเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการและเปิดโอกาส
ในการนำนวัตกรรมการบริการมาประยุกต์ใช้ในงาน
บริการทางการพยาบาล

การศึกษาเส้นทางความสัมพันธ์ของพฤติกรรม
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย

บรรยาการส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน พฤติกรรม
การมุ่งเน้นตลาด และนวัตกรรมการบริการของหอผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลเอกชน อภิปรายผลการวิจัยดังนี้
พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า
หอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมการบริการของ
หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ($\beta = 0.12, p < 0.05$)
โดยทิศทางความสัมพันธ์เป็นบวก อภิปรายได้ว่า
องค์ประกอบรายด้านของพฤติกรรมภาวะผู้นำ
การเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การมีอิทธิพลทางอุดมการณ์
การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญาและ
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ย
ในระดับมากอาจทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถพัฒนา
นวัตกรรมการบริการขึ้นได้โดยเฉพาะการกระตุ้น
ทางปัญญาและการสร้างแรงบันดาลใจจะส่งผลต่อ
การพัฒนาการบริการที่แตกต่างจากบริการเดิม
ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาในต่างประเทศ
ที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเดहरานพบว่า มีความ
สัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการ
เปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมการบริการ¹⁹

พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า
หอผู้ป่วยมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมการบริการ
ของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน โดยผ่านพฤติกรรม
การมุ่งเน้นตลาด ($\beta = 0.24, p < 0.05$) โดยทิศทาง
ความสัมพันธ์เป็นบวก อภิปรายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย
ที่มีพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะพัฒนา
นวัตกรรมบริการ โดยให้ความสำคัญกับการตอบสนอง
ความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมุ่งสร้างสรรค์
การบริการที่มีมาตรฐานและมีความปลอดภัย และมี
การประสานความร่วมมือภายในหอผู้ป่วยเพื่อจัดบริการ
ที่ทำให้ผู้รับบริการเห็นว่าเหนือกว่าคู่แข่งชั้น ส่งผลให้
เกิดนวัตกรรมบริการในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน
ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศ

ที่พบว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อกับพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด⁹ และงานวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด มีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมบริการ⁹ เช่นเดียวกับการศึกษาครั้งนี้

พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมบริการโดยผ่านบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน และพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด ($\beta = 0.15, p < 0.05$) โดยมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นบวก อภิปรายว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน⁶ และบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานส่งผลต่อพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด อาจเกิดจากการที่หัวหน้ามีบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานในระดับมากจะทำให้ทีมพยาบาลมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีส่วนร่วมในการทำงาน และให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงาน และมีการสนับสนุนเพื่อพัฒนานวัตกรรมในกลุ่มงาน จึงทำให้เกิดความต้องการความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกันของทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การนำเสนอบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง จัดการบริการที่ประสานความร่วมมือของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน ส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรมบริการเกิดการยกระดับการบริการที่มีอยู่เดิม การนำเสนอบริการแบบใหม่ที่สามารถขยายกลุ่มผู้รับบริการและเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการจากเดิม เห็นได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการสร้างบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด ซึ่งพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาดมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมบริการ

จุดอ่อนและจุดแข็งของงานวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยนี้มีจุดอ่อนคือการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวจึงขาดข้อมูลเชิงคุณภาพมาสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ แต่จุดแข็งของการวิจัยนี้คือ การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั่วประเทศ ข้อมูลที่ได้รับเป็นความเห็นของหัวหน้าหอผู้ป่วยครอบคลุมทุกภาคในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารองค์กรพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนควรกำหนดนโยบายด้านการพัฒนานวัตกรรมบริการในหอผู้ป่วยโดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์การพัฒนานวัตกรรมบริการ การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารทางการพยาบาล การพัฒนาบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม และการพัฒนาสมรรถนะด้านการตลาดของบุคลากรในทีมพยาบาล

2. ผู้บริหารองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปปรับใช้ในการกำหนดระดับสมรรถนะ กรอบความรู้ ความสามารถด้านการพัฒนานวัตกรรมบริการที่จำเป็นของผู้บริหารในองค์กรพยาบาลที่รับผิดชอบงานด้านการพัฒนานวัตกรรมบริการ และจัดการอบรม การสอนงานเพื่อเพิ่มอัตราส่วนของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพการอบรมด้านนวัตกรรมให้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) เพื่อได้ข้อมูลเชิงคุณภาพมาสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อได้ความเข้าใจในเชิงลึก

2. ควรนำเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ซ้ำเพื่อโอกาสในการพัฒนาเครื่องมือต่อไป

3. ควรมีการศึกษาโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร เพื่อเป็นการขยายองค์ความรู้ด้านการวิจัยต่อไป

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการอบรมและการนำนวัตกรรมการบริการมาใช้ในหอผู้ป่วยมากกว่าครึ่งหนึ่ง และพบว่า นวัตกรรมบริการของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาเส้นทางความสัมพันธ์ พบว่าพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมบริการ โดยผ่านพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาด และผ่านทั้งบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน และพฤติกรรมการมุ่งเน้นตลาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นบวก แสดงว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการ ดังนั้นในการพัฒนานวัตกรรมบริการ ผู้บริหารองค์กรพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนควรให้ความสำคัญในการพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ไปพร้อมกับการพัฒนาประสบการณ์การอบรมด้านนวัตกรรมบริการและการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการพยาบาล

กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัยครั้งนี้ขอขอบคุณผู้บริหารองค์กรพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย ของโรงพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมวิจัย ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

การมีส่วนร่วมของผู้นิพนธ์

ผู้นิพนธ์ทุกคนร่วมกันออกแบบการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูล โดยนภาพร สายชู เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและร่างบทความ ผู้นิพนธ์ทุกคนอ่านและตรวจสอบบทความก่อนส่งตีพิมพ์

แหล่งทุนวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ทุนส่วนตัว

ผลประโยชน์ทับซ้อน

ผู้นิพนธ์ทุกคนไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนจากงานวิจัยนี้

References

1. Gustafsson A, Snyder H, Witell L. Service innovation: A new conceptualization and path forward. J Serv Res 2020; 23(2): 111-15.
2. Kaya N, Turan N, Aydin GO. Innovation in nursing: A concept analysis. J Comm Pub Health Nursing 2016; 2(108): 2-4.
3. Bass B, Riggio R. Transformational leadership. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Inc. Publishers; 2006.
4. Samad S. The influence of innovation and transformational leadership on organizational performance. Procedia Soc Behav Sci 2012; 57: 486-93.

5. Anderson NR, West MA. Measuring climate for work group innovation: development and validation of the team climate inventory. *J Organ Behav* 1998; 19(3): 235-58.
6. Chatchawan R, Trichandhara K, Rinthaisong I. Factors affecting innovative work behavior of employees in local administrative organizations in the South of Thailand. *Journal of Southern Technology* 2018; 11(1): 113-24. (In Thai)
7. Narver JC, Slater SF. The effect of a market orientation on business profitability. *J Mark* 1990; 54(4): 20-35.
8. Schumpeter JA. The theory of economic development: An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle (1912/1934). New Jersey: Transaction Publishers;1982.
9. Menguc B, Auh S, Shih E. Transformational leadership and market orientation: Implications for the implementation of competitive strategies and business unit performance. *J Bus Res* 2007; 60(4): 314-21.
10. Cheng CC, Krumwiede D. The role of service innovation in the market orientation new service performance linkage. *Technovation* 2012; 32(7-8): 487-97.
11. Krejcie RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. *Educ Psychol Meas* 1970; 30(3): 607-10.
12. Gupta KK, Attri JP, Singh A, Kaur H, Kaur G. Basic concepts for sample size calculation: Critical step for any clinical trials. *Saudi J Anaesth* 2016; 10: 328-31.
13. Hair J, Black B, Babin B, Anderson R. *Multivariate data analysis* 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall Inc; 2010.
14. Kasorn K, Khanchanapong T. The effect of market and learning orientations on competitive capabilities of the Thai automobile industry (Research degree of doctoral of business administration program). Bangkok: Dhurakijpundit University; 2013. (In Thai)
15. Best JW, Kahn JV. *Research in Education* (10th ed.). Cape Town: Pearson Education Inc; 2006.
16. Alloubani A, Abdelhafiz I, Abughalyun Y, Edris E, Almukhtar M. Impact of leadership styles on leadership outcome (effectiveness, satisfaction and extra effort) in the private healthcare sector in Jordan. *Eur Sci J* 2015; 2: 286-98.
17. Tidd J, Bessant J. *Strategic innovation management*. West Sussex, England: John Wiley & Sons; 2014.
18. Sharma M, Ghosh A. Perception of organizational climate and job satisfaction in nursing staff personnel. *Indian J Soc Work* 2006; 67(3): 263-74.
19. Ravand H, Darvish H, Nasrabadi AN. Relationship between transformational leadership and process and service innovation in a teaching hospital of Tehran University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Nursing Research* 2017; 12(3): 58-66.

การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน พฤติกรรมการณ์มุ่งเน้นตลาดและนวัตกรรมบริการ ของหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชน

เนภาพร สายชู¹ พัชรภรณ์ อารีย์² เนตรชนก ศรีทุมมา² เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย²

บทคัดย่อ

รูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปร ลำดับและทิศทางความสัมพันธ์จำเป็นสำหรับการพัฒนานวัตกรรมบริการ การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีม พฤติกรรมการณ์มุ่งเน้นตลาดและนวัตกรรมบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย 318 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.95-1.00 ความเชื่อมั่นโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์อยู่ระหว่าง 0.84-0.97 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เส้นทาง

ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระอยู่ในระดับมาก นวัตกรรมบริการอยู่ในระดับปานกลาง รูปแบบเส้นทางความสัมพันธ์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 0.974$, $p = 0.324$, CMIN/DF = 0.974, CFI = 1.000, GFI = 0.998, AGFI = 0.985, RMSEA = 0.000) พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

มีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมบริการ ($\beta = 0.12$, $p < 0.05$) พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมบริการโดยผ่านพฤติกรรมการณ์มุ่งเน้นตลาด ($\beta = 0.24$, $p < 0.05$) และพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมบริการโดยผ่านทั้งบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงานและพฤติกรรมการณ์มุ่งเน้นตลาด ($\beta = 0.15$, $p < 0.05$)

ข้อเสนอแนะ หัวหน้าหอผู้ป่วยควรพัฒนาตนเอง เรื่อง พฤติกรรมการณ์มุ่งเน้นตลาด พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญนโยบายและการฝึกอบรมด้านนวัตกรรมบริการและสนับสนุนการใช้และนำเสนอนวัตกรรมบริการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลและคุณภาพบริการพยาบาล

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการ, พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, บรรยากาศที่ส่งเสริม นวัตกรรมของทีม, พฤติกรรมการณ์มุ่งเน้นการตลาด, หัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชน

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

² สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน