

ภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ : การวิเคราะห์เส้นทาง

Transformational Leadership, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior of Employees in the Air Cargo Business: Path Analysis

ศรัณย์รัชต์ สมรรคเสวี¹ และ เกษมชาติ นเรศเสนีย์²

Sarunrat Samakkasee¹ and Kasemchart Naressenie²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ด้วยการวิจัยแบบสำรวจ ประชากรคือ พนักงานในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศ ที่ส่งออกโดยใช้สายการบินแอร์ฟลอต จำนวน 215 คน จำนวนแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ขั้นสุดท้าย มีจำนวน 205 ชุดข้อมูล โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ-ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยรายคู่เท่ากับ 0.219 ถึง 0.785 ผลการศึกษาอิทธิพลพบว่า ภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.502, p < 0.01$) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.697, p < 0.01$) ภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.083, p > 0.05$) และพบว่าภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($IE = 0.350, p < 0.01$) โดยภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลรวมเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($TE = 0.433, p < 0.01$) และสามารถทำนายทั้งทางตรงและโดยอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 55.10

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

¹นิสิตโครงการบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ (สปท.) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹The Student of Civil-Military MBA Program, Faculty of Business Administration, Kasetsart University

²Thesis Advisor, Faculty of Business Administration, Kasetsart University

Abstract

The purpose of this research were; to investigate the relationships and influences among transformational leadership, organizational commitment and organizational citizenship behavior of employees in the air cargo business. By using quantitative method and survey research. Units of analysis were 215 staffs of employees in the air cargo agent of Aeroflot Russian Airline. The sample consisted of 205 respondents with the confidence level 0.90. Data were analyzed using descriptive statistics. To average Standard deviation, percent, and path analysis. The research results showed that relationship between transformational leadership, organizational commitment and organizational citizenship behavior was a positive correlation between low - moderate statistically significant. The correlation coefficient between pairs of 0.219 to 0.785. The study on the influence found that transformational leadership had direct positive influence on organizational commitment significant statistically (DE = 0.502, $p < 0.01$). The organizational commitment had direct positive influence on organizational citizenship behavior significant statistically (DE = 0.697, $p < 0.01$). The transformational leadership had direct positive influence on organizational citizenship behavior were not significant statistically (DE = 0.083, $p > 0.05$). Considering the indirect and total influence on transformational leadership and organizational citizenship behavior found that the transformational leadership had indirect influence through organizational commitment to organizational citizenship behavior of statistical significance (IE = 0.350, $p < 0.01$). The transformational leadership had total influence on organizational citizenship behavior of statistical significance (TE = 0.433, $p < 0.01$). The 55.10 percent variance in organizational citizenship behavior could be explained and predicted by transformational leadership both directly and indirectly through organizational commitment.

Keywords: Transformational Leadership, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในโลกปัจจุบันก่อให้เกิดการแข่งขันในด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเศรษฐกิจ อีกทั้งการก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ย่อมทำให้เกิดความต้องการที่หลากหลาย และซับซ้อนมากขึ้น การขนส่งสินค้าทางอากาศจึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของไทยให้เท่ากับอารยประเทศ โดยสร้างการตอบสนองให้สินค้านั้น สามารถเข้าถึงผู้บริโภคในพื้นที่ต่างๆ ได้ และการขนส่งสินค้าทางอากาศยังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจการค้าได้อีกด้วย ปัจจัยที่มีผลทำให้ต้องเร่งการพัฒนาการขนส่งสินค้าทางอากาศให้เจริญก้าวหน้า ได้แก่ แนวโน้มทางเศรษฐกิจและการค้าโลกที่แข่งขันอย่างรุนแรง

และการพยายามฟื้นฟาวิกฤติเศรษฐกิจที่ถดถอยอยู่ในปัจจุบัน และเนื่องจากทิศทางการแข่งขันทางการค้าแบบโลกาภิวัตน์ที่มุ่งเน้นความรวดเร็วความยืดหยุ่นในการส่งมอบสินค้า และบริการที่กำลังกลายเป็นข้อได้เปรียบทางการค้าในอนาคต การคำนึงถึงต้นทุน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่จะสร้างข้อได้เปรียบที่มากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด คนเป็นผู้ลงมือ ลงแรง ออกความคิดผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพ ตามที่ลูกค้าต้องการ แต่คนก็มีความหลากหลาย ความแตกต่างทางพฤติกรรมของบุคคลย่อมมี

ผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจึงต้องใช้ทักษะในการบริหาร ให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์งานหรือให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้อย่างยั่งยืน เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดเป็นทางการในการพรรณนาลักษณะงาน และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกสมัครใจหรืออาสาสมัครขึ้นมาเอง ไม่มีใครออกคำสั่งหรือแนะนำ แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพ โดยพฤติกรรมนั้นไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือผลตอบแทน (John, 1996) พฤติกรรมดังกล่าวเป็น เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Organ, 1988) ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นคุณลักษณะสำคัญของพนักงานที่ดีขององค์กรทั้งสิ้น สนับสนุนและส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและช่วยวางรากฐานให้องค์การมีความแข็งแกร่งและมั่นคงในการการต่อสู้อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญและคุณลักษณะของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วนั้น ผู้ที่มีอิทธิพลในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติงานให้ลุล่วง คือ ผู้นำ หรือหัวหน้างาน เนื่องจากผู้นำเป็นบุคคลที่ต้องเป็นแบบอย่างทั้งด้านปฏิบัติงาน และเป็นผู้นำทางด้านแนวคิดให้แก่เจ้าหน้าที่ ดังนั้นบทบาทของผู้นำจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และจากสภาพการในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ภาวะผู้นำการปฏิรูปได้รับความสนใจ เนื่องจากเป็นผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจและด้วยบุคลิกภาพที่เหนือธรรมดา ผู้นำการปฏิรูปย่อมมีประกายอันเจิดจ้าของวิสัยทัศน์ และมีความกระตือรือร้นที่ชวนให้คนอื่น ๆ พร้อมทำงานไปด้วยกัน สิ่งเหล่านี้สามารถยกระดับความเชื่อมั่นกับแรงบันดาลใจและพันธะผูกพันในบรรดาผู้ตามขึ้นเป็นอันมาก มีความพึงพอใจกับงานของตนเองมากขึ้น และมีความเต็มใจมากขึ้นที่จะทุ่มเทความพยายามเป็นพิเศษเพื่อความสำเร็จ (นิตย สัมมาพันธ์, 2546)

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์อัตราการลาออกและการขาดงานของบุคลากร เพราะความผูกพันต่อองค์กรเน้นความผูกมัด

ของบุคคลต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ และไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากงาน (Greenberg and Baron, 2003) รวมถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การให้มีแนวทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของบุคคลกับเอกลักษณ์ขององค์การให้มีแนวทางเดียวกัน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Sheldon, 1978) บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การยิ่งสูงจะยิ่งทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์การมากขึ้น และความผูกพันทางด้านความรู้สึก จะมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในองค์การ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบ ภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เนื่องจากการขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถตอบสนองต่อเงื่อนไขของธุรกิจการค้าระหว่างประเทศยุคใหม่ที่ต้องการความรวดเร็ว แม่นยำ และไว้ใจได้ อีกทั้งช่วยในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศและการค้าโลก โดยได้นำแนวคิดเรื่องภาวะผู้นำการปฏิรูป ตามแนวคิดของเบสและอวลิโอ (Bass and Avolio) และแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ของเอลเลน และเมเยอร์ (Allen and Mayer) และแนวคิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของออร์แกน (Organ) เพื่อนำไปกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งสินค้าทางอากาศ และการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของภาวะผู้นำการปฏิรูปที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาอิทธิพลทางตรงของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานใน

ธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

2. ทำให้ทราบถึงการมีอิทธิพลของภาวะผู้นำการปฏิรูป ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยประยุกต์แนวคิดการวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ จากแนวคิดภาวะผู้นำการปฏิรูปของ Bass and Avolio (1997) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านบารมีเชิงคุณลักษณะหรืออิทธิพลเชิงอุดมคติด้านคุณลักษณะ (Attributed Charisma or Idealized Influence: Attributed) 2) ด้านบารมีเชิงพฤติกรรมหรืออิทธิพลเชิงอุดมคติด้านพฤติกรรม (Behavioral Charisma or Idealized Influence: Behaviors) 3) ด้านจูงใจเพื่อสร้างแรงจูงใจ (Inspirational Motivation) 4) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) 5) ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรใช้แนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) 2) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment)

แนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใช้แนวคิดของ Organ (1988) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) พฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

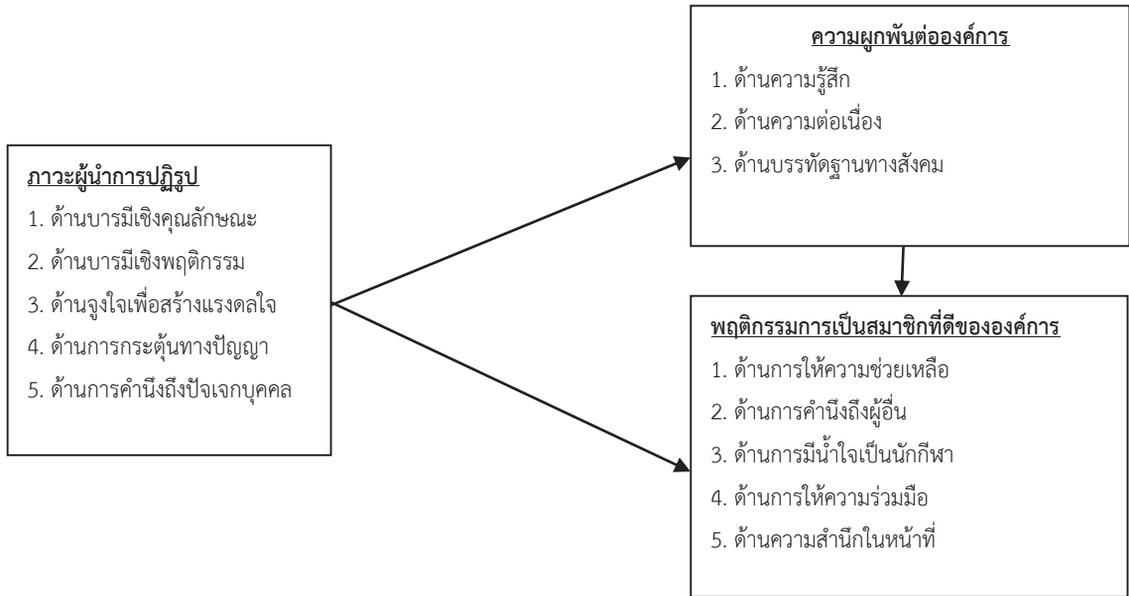
2) พฤติกรรมที่คำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3) พฤติกรรมที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมที่มีส่วนร่วม (Civic Virtue) 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

จากการศึกษาของ เมธิพันธ์ พวงเกตุ (2551) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานระดับต้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ เอกชัย บุรณธน (2550) ที่พบว่าหัวหน้างานระดับต้นที่มีคุณลักษณะด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะเพิ่มขึ้นด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงสามารถอนุมานได้ว่า ภาวะผู้นำการปฏิรูปมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาของ อิชยา โสมนัส (2556) พบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน สอดคล้องกับ วราภรณ์ โปทาภา (2556) ที่พบว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารเพิ่มสูง ก็จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสูงขึ้นไปด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงสามารถอนุมานได้ว่า ภาวะผู้นำการปฏิรูปมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาของ ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ที่พบว่าตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงสามารถอนุมานได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพ 1 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูป มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูป มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูป มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการปฏิรูป (Transformational Leadership) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรคือ พนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ กลุ่มตัวอย่างที่จัดเก็บได้คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานใหญ่ของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศที่เป็นตัวแทนของสายการบินแอร์ฟลอต ทั้งหมด 5 บริษัท ได้แก่ บริษัทโกลเบลเอ็กซ์เพรสเซ็นเตอร์ จำกัด, บริษัทเฮอริเทจทรานส์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด, บริษัทเอ็กเซลทรานสปอร์ตอินเตอร์เนชันแนล จำกัด, บริษัทมัลดีแอร์ เซอร์วิส จำกัด และบริษัททรานแอร์คาร์โก้จำกัด จำนวน 215 คน เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แบบสอบถามที่เก็บได้ถูกต้องครบถ้วนจำนวน 205 ชุด

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล อยู่ในช่วงเวลา ระหว่างเดือนมกราคม 2559 ถึง พฤษภาคม 2559

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เกี่ยวกับภาวะผู้นำการปฏิรูปปรับปรุงจาก คมวัชร เอื้ออ่อง (2556) ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรปรับปรุงจากแบบสอบถามของ Allen and Mayer (1990) ตอนที่ 4 เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรปรับปรุงจากแบบสอบถามของ Podsakoff et. al., (1990)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือแต่ละองค์ประกอบของแต่ละแนวคิดกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน พบว่า ภาวะผู้นำการปฏิรูป ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ด้านบารมีเชิงคุณลักษณะ ($\alpha = 0.89$) ด้านบารมีเชิงพฤติกรรม ($\alpha = 0.75$) ด้านจูงใจเพื่อสร้างแรงคลใจ ($\alpha = 0.84$) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\alpha = 0.84$) และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ($\alpha = 0.70$)

ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ ด้านความรู้สึก ($\alpha = 0.86$) ด้านความต่อเนื่อง ($\alpha = 0.74$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\alpha = 0.85$)

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ($\alpha = 0.83$) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($\alpha = 0.79$) ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ($\alpha = 0.75$) ด้านการให้ความร่วมมือ ($\alpha = 0.71$) และด้านความสำนึกในหน้าที่ ($\alpha = 0.79$)

4. แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด แสดงระดับ และอันดับตามค่าเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบของแต่ละแนวคิด การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์รายคู่ ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การวิเคราะห์เส้นทาง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลตามกรอบแนวคิด และการคำนวณหาค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

ผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูปมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.502$, $p < 0.01$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.433$, $p < 0.01$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.739$, $p < 0.01$)

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

TF = ภาวะผู้นำการปฏิรูป หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเปลี่ยนทัศนคติ มีอิทธิพลในการจูงใจ และกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรด้วยเป้าหมายเพื่อให้บรรลุสู่ความสำเร็จ โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของสมาชิกในองค์กรให้สูงขึ้น เพื่อให้บรรลุการทำงานที่เหนือกว่า

COM = ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ตาราง 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	Mean	SD	TF	COM	OCB
TF	3.98	0.44	1.000		
COM	3.84	0.44	0.502**	1.000	
OCB	3.93	0.47	0.433**	0.739**	1.000

หมายเหตุ $n = 205$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

OCB = พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของบุคคล เป็นสิ่งที่องค์กรไม่ได้บังคับหรือกำหนดให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ให้ความร่วมมือ โดยไม่หวังว่าจะได้รับรางวัล ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น

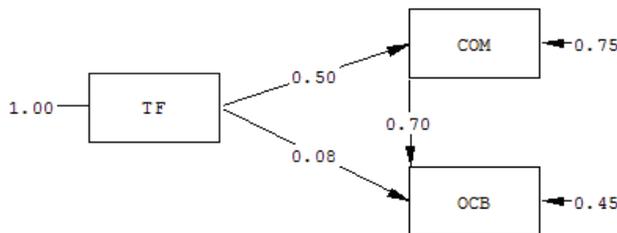
จากภาพ 2 และตาราง 2 พบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.502, p < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าเมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดในภาพรวม ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลทางตรงกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และยังพบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.083, p < 0.01$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าเมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดในภาพรวม ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูป

มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และยังพบว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($DE = 0.697, p < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าเมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดในภาพรวม ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ยังพบว่า ภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทางอ้อม โดยผ่านทางปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($IE = 0.350, p < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ว่าเมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดในภาพรวม ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านทางปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ภาพ 2 แสดงระดับความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิด

ตาราง 2 แสดงค่าอิทธิพลทางตรง (DE)อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE)

ETA	KSI → ETA	ETA → ETA	DE	IE	TE	R ²
OCB ¹	TF → OCB		0.083	0.350**	0.433**	
		COM → OCB	0.697**		0.697**	0.551
COM ²	TF → COM		0.502**		0.502**	0.252

หมายเหตุ ** = $p < 0.01$, OCB1 และ COM2 คือ ตัวแปรที่ถูกทำนาย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การที่ภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ สามารถอธิบายได้ว่าผู้นำในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศมีส่วนสำคัญในการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันจะส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรตลอดจนรู้สึกไม่อยากจะลาออกจากองค์กร ซึ่งอาจเกิดจากการที่ผู้นำมีการแสดงออกให้พนักงานยอมรับในวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร การจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และทำให้พนักงานมองว่าเป้าหมายที่สำเร็จคือประโยชน์ของทุกคน ด้านการกระตุ้นทางปัญญาเพื่อส่งเสริมให้พนักงานแก้ปัญหาด้วยตนเอง สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน จนทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงาน อิชยา โสมนัส (2556) และวราภรณ์ โปทากา (2556)

และเมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถอธิบายได้ว่า สำหรับธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในกลุ่มที่ผู้วิจัยได้ศึกษานั้น ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้คือ การสร้างความผูกพันต่อองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สร้างจิตสำนึกในด้านความจงรักภักดีให้กับพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงาน ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) และ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554)

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อรวมค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลทางตรงกับอิทธิพลทางอ้อมจะได้เท่ากับ 0.433 แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการปฏิรูปจะมีผลอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรร่วมกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรเมื่อมองอิทธิพลโดยรวม สำหรับธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศในกลุ่มที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ผู้นำขององค์กรจะอาศัยปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูปเพียงอย่างเดียวในการสร้างให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่ได้ จำเป็นต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรร่วมกับภาวะผู้นำ

การปฏิรูป ด้วยการสร้างจิตสำนึกความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเป็นครอบครัว ความจงรักภักดีต่อพนักงาน จึงจะสามารถส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ เมธิพันธุ์ เพงเขต (2551) และเอกชัย บุรณชน (2550)

ข้อเสนอแนะในการจัดการ

ด้วยเนื้อหาและประเด็นหลักที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นเรื่องของภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะ เป็นรายปัจจัย ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำการปฏิรูปเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่า ด้านภาวะผู้นำการปฏิรูป มีด้านการกระตุ้นทางปัญญา (TF_IS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าผู้นำองค์กรในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศควรมีการเพิ่มภาวะผู้นำการปฏิรูปด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานมีการค้นหาสาเหตุของปัญหาเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้มากขึ้น โดยการให้มองปัญหาจากหลายๆ มุม และให้สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเอง รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้เพิ่มเติม ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และจัดกิจกรรมให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในหมู่พนักงาน

2. ด้านความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่าด้านความต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.64 ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผู้นำองค์กรในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศจะส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งผลการวิจัยยังพบว่าภาวะผู้นำการปฏิรูปมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทางลบ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรได้ในระดับสูง ผู้นำองค์กรจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ด้วยการสร้างความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและไม่อยากลาออกจากองค์กร ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดยังพบว่าพนักงานได้ให้ความเห็นว่าด้านความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร เนื่องจากมีความจำเป็นในการเลี้ยงชีพเท่ากับความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรจึงต้องทำงานอยู่ที่นี่ต่อไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 3.73 เป็นการแสดงให้เห็นว่า

การคงอยู่กับองค์การเพราะความจำเป็นในการเลี้ยงชีพและการหางานอื่นทำเป็นเรื่องยาก ไม่ได้เกิดจากความผูกพันต่อองค์การและความจงรักภักดีต่อองค์การ

3. ด้านพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศมีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยในระดับที่น้อยที่สุด อยู่ที่ 3.76 แสดงว่าพนักงานยังขาดพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจเป็นนักกีฬามากกว่าพฤติกรรมการณ์ด้านอื่นๆ ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่า การสร้างความผูกพันต่อองค์การด้วยความจงรักภักดีต่อองค์การควรเน้นด้านการมีน้ำใจ ด้วยการสร้างความตระหนักถึงความเชื่อมั่นในองค์การ และเน้นการสนใจด้านดีและด้านบวก มากกว่าสนใจในข้อผิดพลาดขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นด้านที่สามารถเพิ่มระดับการมีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อีก

สรุปโดยภาพรวมของผลการวิจัย ภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้นำในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์หรือมองการณ์ไกล ชอบกำหนดภารกิจใหม่ๆ มีความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายจะสามารถบรรลุได้ มีอุดมการณ์ มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความสามารถในการบริหารจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้เพิ่มเติม ผู้นำในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศต้องสร้างความผูกพันต่อองค์การให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความรักในองค์การ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง

ขององค์การ ความจงรักภักดีต่อองค์การ จะเป็นการเสริมแรงระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำการปฏิรูปพร้อมกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้ง 5 ด้านอันได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการณ์น้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการณ์สำนึกหน้าที่ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเพื่อเป็นการรักษาพนักงานที่มีพฤติกรรมการณ์สมาชิกที่ดีขององค์การให้อยู่ร่วมงานกับองค์การต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงานในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยศึกษาด้านภาวะผู้นำการปฏิรูป ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำรูปแบบความสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานอื่นๆ

2. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำการปฏิรูปตามแนวคิดของ Bass (1985) ซึ่งตามแนวคิดของ Bass ยังมีภาวะผู้นำด้านอื่นอีก ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และปัจจัยภาวะผู้นำแบบปล่อยเสรี (Laissez-Faire Leadership) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงรูปแบบของภาวะผู้นำในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งอาจจะเหมาะสมและกลมกลืนกับวัฒนธรรมองค์การในแนวคิดอื่นๆ ได้

เอกสารอ้างอิง

- คมวัชร เอี้ยงอ่อง. (2556). *ภาวะผู้นำ องค์การแห่งการเรียนรู้ กับประสิทธิผลองค์กร* ของศาลยุติธรรม: ตัวแบบสมการโครงสร้าง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิตย์ สัมมาพันธ์. (2546). *ภาวะผู้นำพลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เมธิพันธุ์ พวงเกตุ. (2551). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตรายรถยนต์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วรภรณ์ โปทากา. (2556). *รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทกลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเครื่องสูบน้ำ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- อิชยา โสมนัส. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ และความผูกพันองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มธุรกิจพลังงาน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เอกชัย บูรณ์ธน. (2550). *ภาวะผู้นำ ทักษะที่ดีในงาน การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะหัวหน้างานระดับต้น ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Reference

- Allen, N.J., and Meyer, J.P. (1990). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization*. Journal of Occupational Psychology. 63, 1-18.
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*, New York.
- Bass, B.M. and B.J. Avolio. (1997). *Full Range Leadership Development: Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire*. Palo Alto, CA: Mind Garden.
- Comwatchara langong. (2012). *Leadership, Learning Organization and Organizational Effectiveness of the Court of Justice: Structural Equation Modeling*. Doctor of Public Administration, Liberal Arts, Kirik University. (In Thai)
- Ekkachai Buranaton. (2007). *Leadership, job attitude, participative in job, and organizational citizenship behavior : a case study of first-line supervisors in private bank*. Master of Science in Psycholog, Kasetsart University (In Thai)
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (2003). *Behavior in Organization :Understanding and Managing the Human Side of Work, 8th ed. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall.*

- Ishaya Sommanus. (2013). *Relationship between job satisfaction, leadership and organizational commitment of State Enterprise Employees in Energy Business Group*. Master of Business Administration , Kasetsart University. (In Thai)
- Johns, G. (1996). *Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work*. 4th ed. USA: Harper Collin Publishers.
- Methiphan Phuangket. (2008). *Organizational citizenship behavior of operational workers at an automobile tire company*. Master of Science in Psychology, Kasetsart University (In Thai)
- Nit Sammapan (2003). *Leadership : the energy that drives your organization towards excellence*. Bangkok : Innocent graphics. (In Thai)
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Parichat Pansumnieng (2012). *A Study of Quality of Work Life and Perception of Organizational Justice Affecting Organization Citizenship Behavior Through Employees Engagement of Support Staff : A Case Study of Faculty of Medicine one of Bangkok*. Master of Arts (Public and Private Management), Silpakorn University. (In Thai)
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Moorman, R.H., and Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1, 107-142.
- Sheldon, M. E. (1978). "Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organizational". *Administrative Science Quarterly*.
- Wanlop Lomtaku. (2011). *Causal Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Administrative Staff in Public Autonomous Universities*. A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Management, Suranaree University of Technology (In Thai)
- Waraporn Potage. (2012). *The relationship between leadership style of top management and organizational employee engagement in pump dealership business in Bangkok and neighboring provinces*. Master of Business Administration , Kasetsart University. (In Thai)