

บทความวิจัย

อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) IV ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

มาลินี ศรีไมตรี¹

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยนันท์ โชติวณิช

อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี ขุนทองจันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 31 กรกฎาคม 2561

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 13 พฤศจิกายน 2561

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 20 พฤศจิกายน 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์และขนาดอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 610 ตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวของไลเคิร์ท จำนวน 92 ข้อ เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square = 1521.563, Chi-square/df = 1.055, df = 1442, p = 0.071, GFI = 0.926, CFI = 0.997, TLI = 0.997, RMSEA = 0.010, NFI = 0.951) ตลอดจนมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ระดับดีและเป็นที่ยอมรับคิดเป็นร้อยละ 63.0 และความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, วัฒนธรรมองค์การ, ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์การ, พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

¹Corresponding Author E-mail : malineeka@hotmail.com

The Influence on Transformational Leadership, Organizational Culture, Job Satisfaction and Organizational Commitment affecting Organization Citizenship Behavior of Employees in Small and Medium Enterprises (Manufacturing) in Lower Northeastern Region 2

Malinee Srimaitree

Student, Doctor of Business Administration Degree in Management
Ubon Ratchathani Rajabhat University

Associate Professor Piyakanit Chotivanich (Ph.D.)

Thesis Adviser, Doctor of Business Administration Degree in Management
Ubon Ratchathani Rajabhat University

Assistant Professor Supawadee Khonthongjun (Ph.D.)

Thesis Co-Adviser, Doctor of Business Administration Degree in Management
Ubon Ratchathani Rajabhat University

Received : July 31, 2018

Revised : November 13, 2018

Accepted : November 20, 2018

Abstract

The objective of this research was to study the influence of transformational leadership, organizational culture, job satisfaction and organizational commitment affecting organization citizenship behaviour. The research samples consisted of 610 employees. The anonymous questionnaires of ninety-two items have organized into five-point Likert scale. The data received were calculated and analyzed using descriptive statistics (frequency, percentage, mean and standard deviation). The path analysis was used to test the hypotheses. The structural equation modeling: SEM was used to analyze the causal relationship of the factors that influence on the organization citizenship behaviour. The developed causal relationship model conformed to the empirical data with Chi-square = 1521.563, Chi-square/df = 1.055, df = 1442, p = 0.071, GFI = 0.926, CFI = 0.997, TLI = 0.997, RMSEA = 0.010, NFI = 0.951. When considering the predictive coefficient, it was found that each latent factor shared a causal relationship with 63.0%. According to the causal relationship, it was found that the factors on the transformational leadership, organizational culture, job satisfaction and organizational commitment had causal relationship with organization citizenship behaviour of employees in small and medium enterprises at the statistically significant level of 0.05

Keywords : Transformational leadership, Organizational culture, Job satisfaction, Organizational commitment, Organization citizenship behavior

บทนำ

ในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ถือได้ว่าเป็นช่วงเวลาของการปฏิรูปประเทศท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 เปลี่ยนจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแบบเดิมเป็นวิสาหกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง ส่งผลให้การแข่งขันด้านเศรษฐกิจเข้มข้นมากขึ้น (Department of industrial work, Ministry of Industry, 2016, p. 3) ดังจะเห็นได้ว่าทรัพยากรด้านบุคคลและแรงงานต้องมีการเร่งรัดพัฒนาดำเนินการควบคู่กับการเร่งยกระดับทักษะฝีมือแรงงานกลุ่มที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ยกกระดับคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ ทักษะคิดและพฤติกรรมที่ดีของแรงงานที่ดีที่พึงประสงค์ ตลอดจนการปรับโครงสร้างภาคการผลิตและสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ การพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยดำเนินการควบคู่ไปกับการพัฒนาและส่งเสริมสังคมผู้ประกอบการเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการในภาคการผลิตให้ผลิตได้และขายเป็น (National Economic and Social Development Board, Office, 2016, pp.17)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and medium enterprises: SMEs) ถือเป็นกลุ่มวิสาหกิจส่วนใหญ่ของประเทศที่มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2559) ระบุภาพรวมจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำแนกตามที่ตั้ง พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแบ่งออกเป็น 5 เขตพื้นที่ซึ่งเขตพื้นที่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 เป็นพื้นที่ที่มีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ โดยมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งสิ้นจำนวน 127,874 ราย ครอบคลุม

พื้นที่ 4 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดอุบลราชธานีมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดจำนวน 55,743 ราย รองลงมาคือ จังหวัดศรีสะเกษมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 39,655 ราย จังหวัดยโสธรมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 20,033 ราย และจังหวัดอำนาจเจริญมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 39,655 ราย ตามลำดับ มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.07 เทียบเท่ากับอัตราการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มจังหวัดทั่วประเทศ (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2016, pp.9) จากการสัมภาษณ์ คุณรัฐนนท์ บุญมา ตำแหน่งนักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการ สังกัดศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 7 จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2560 พบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศทำให้เกิดการสร้างงานและการกระจายรายได้เป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจที่ดีที่สุด แต่ปัญหาและอุปสรรคของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่พบในสถานการณ์ปัจจุบันนี้คือ ปัญหาด้านแรงงาน กล่าวคือ แรงงานที่ทำงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะมีปัญหาการเข้า - ออกจากงานสูง ขาดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร การเห็นแก่ตัวโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ต่อส่วนรวม เมื่อคนงานทำงานจนมีฝีมือและมีความชำนาญมากขึ้นก็จะย้ายออกไปทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ที่มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ และให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า จึงทำให้คุณภาพของแรงงานไม่สม่ำเสมอ การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้า

ทั้งนี้ นิตยสารบลูอัปเดต (Blue Update, 2016, pp.2) นิตยสารเกี่ยวกับภาคอุตสาหกรรม ระบุว่า ปัญหาการขาดแคลนแรงงานและคุณภาพของแรงงานยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญ โดยเฉพาะกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ประสบปัญหาและมีความอ่อนไหวจากผลกระทบด้านแรงงาน

มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า แรงงานในภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ยังขาดคุณสมบัติ 3 ด้าน คือ ด้านทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารกับสังคมโลก ด้านการรู้จักใช้เทคโนโลยีไอทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และที่สำคัญที่สุดคือ ด้านการปลูกฝังพฤติกรรมที่ดีที่เอื้ออำนวยต่อการเพิ่มผลผลิต ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยในศาสตร์ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เรียกพฤติกรรมเหล่านี้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจจากตัวบุคคลเองโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร (Organ & Bateman, 1991, pp.275; Katz & Kahn, 1978, pp.135) ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างสมรรถนะของแรงงานนำไปให้เกิดผลลัพธ์ทางสร้างสรรค์แก่องค์กร (Tongsamsi & Trichandhara, 2014, pp.169) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะไม่ไขปริศนาปัญหาใหม่ แต่จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจุบันยังมีนักวิจัยจำนวนมากพยายามค้นหาสาเหตุ เพื่อสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ยังมีความแตกต่างกันในแต่ละบริบทของวัฒนธรรมองค์กร และประเภทขององค์กรหรือประเภทของธุรกิจ สำหรับบริบทของธุรกิจประเภทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังไม่มากนัก ส่วนใหญ่มุ่งศึกษาวิจัยแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรอื่นๆ เช่น โรงแรม โรงพยาบาล และมหาวิทยาลัย (Limyothin, 2015, pp.155; Srikrajang, 2016, pp.155; Jariyaporn, 2016, pp.227) นอกจากนั้นก็เป็นการศึกษา

ศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความสำเร็จในการวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Subpayarat & Chaikiturajai, 2013, pp.7; Narimani, et al. 2014, pp.53) ในขณะที่การศึกษาวิจัยถึงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสาเหตุ อาทิเช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นั้น มีการศึกษาในหลายๆ งานที่ทำการศึกษาวิจัยในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แต่ไม่ใช้ในพื้นที่ที่ศึกษา จึงมีความจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาในเชิงประจักษ์เพื่อทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) ในเขตภาคตะวันออก เฉียงเหนือตอนล่าง 2 ที่มีบริบทของวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างและมีสถิติการจ้างแรงงานและปัญหาด้านแรงงานในระดับสูง นอกจากนี้ ยังเป็นกลไกสำคัญต่อการพัฒนาให้เกิดเป็นวัฏกรรมการเรียนรู้ขององค์กร อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย 4.0

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ด้วยการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างที่มีประโยชน์ในการอธิบายปัญหาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ผลจากการศึกษาจะเกิดประโยชน์ต่อความมั่นคงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพแรงงานของ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากคุณภาพของแรงงานถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพของการผลิต และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการจัดการด้านบุคลากรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อค้นหากลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์และขนาดอิทธิพลระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

การทบทวนวรรณกรรม

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation leadership) เป็นภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการปัญหาภายในขององค์การ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การที่ชัดเจนได้ในอนาคต (Antonakis, 2012, pp.263) ผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการการมีส่วนร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กัน และมีจิตสำนึกทางศีลธรรมอันดีต่อกันของพนักงาน (Burns, 1978, pp.20) เป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้ ส่งเสริมให้มีการสื่อสารที่เปิดเผยมุมมองขององค์การ สนับสนุนให้มีการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ตลอดจน

สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี (Bass & Avolio, 1994, pp.550) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งความสำเร็จ (Flatten, Adams & Brettel, 2015, pp.519) ขณะที่อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและความผูกพันต่อองค์การในธนาคารประเทศปากีสถาน (Bushra, Usman, & Naveed, 2011, pp.261) นอกจากนี้ Jha (2012, pp.18) ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ประเทศอินเดีย จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ได้นำเสนอข้างต้น พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นความสามารถของผู้นำที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและนำทางสู่วิสัยทัศน์ เกี่ยวข้องกับการกระตุ้น การจูงใจผู้ร่วมงานหรือพนักงาน การกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่ดี การตอบสนองความต้องการและการให้ความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และช่วยส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งถือเป็นแนวทางใหม่ที่น่าสนใจในการเพิ่มผลผลิต นอกจากนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสร้างแรงจูงใจ สร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานสู่เป้าหมายขององค์การมากขึ้น และส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) เป็นค่านิยม ความเชื่อ ความคิดที่บ่งบอกถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ เป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การสร้างขึ้นและกำหนดเป็นพฤติกรรมที่ใช้ร่วมกัน (Morgan, 2002, pp.30) ถือเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้บริหารสามารถใช้เพื่อนำทางความสำเร็จสู่องค์การ (Yiing, & Bin Ahmad, 2009, pp.55) วัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Cooke & Lafferty (1994, pp.50) มุ่งเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกและบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ โดยนำมาจากแนวคิดทฤษฎีแบบแผนการดำเนินชีวิตร่วมกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับ

การทำงาน และทฤษฎีแรงจูงใจตามความต้องการของบุคคล ทั้งนี้ MacIntosh, & Doherty (2010, pp.106) ค้นพบอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจจะออกจากงานของพนักงานในศูนย์ฟิตเนส ขณะที่ Messner, W. (2013, pp.76) ค้นพบมิติของวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานและผู้บริหารในอุตสาหกรรมด้าน IT ในประเทศอินเดีย นอกจากนี้ Erkutlu (2011, pp.532) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของคณาจารย์จาก 10 มหาวิทยาลัยในตุรกีพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ พบว่า ผู้บริหารขององค์การมีส่วนสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และปรับปรุงค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของพนักงาน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่ดีสำหรับองค์การ วัฒนธรรมองค์การในเชิงสร้างสรรค์มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ สามารถลดความยุ่งยากในการทำงานลง ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ง่าย และสะดวกมากขึ้นส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การที่ดีควรได้รับการพัฒนาและธำรงรักษาไว้อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่าและผลประโยชน์ที่ดีให้กับองค์การ

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติและความรู้สึกของพนักงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่องานที่ได้กระทำ (Greenberg & Baron, 2003, pp.148) ไข่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงาน เมื่องานที่ได้กระทำและสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นเป็นไปตามความปรารถนาหรือความคาดหวัง (Joy & Sidhique, 2016, pp.26) ทั้งนี้ Silverthorne (2003, pp.592) ทำการศึกษาวิจัยและค้นพบว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ Tekingunduz, Top, Tengilimoglu, &

Karabulut (2015, pp.1) ค้นพบมิติของความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้งในด้านจิตใจด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐานของพนักงานในศูนย์บริการด้านสุขภาพโรงพยาบาลภาครัฐในประเทศตุรกี นอกจากนี้ Sabahi, & Dashti (2016, pp.475) ศึกษาวิจัยประเด็นความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารในจังหวัดคารากประเทศอิหร่าน จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนตัว และประสบการณ์ของพนักงานแต่ละคน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและการมีส่วนร่วมของพนักงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์การ อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

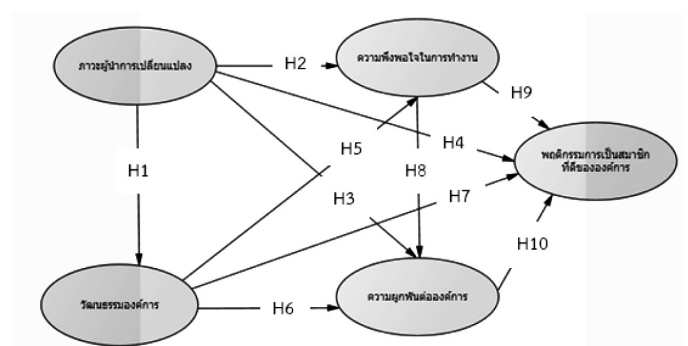
ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) ความรู้สึกผูกพันของพนักงานว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Barron & Greenberg, 1990, pp.181) มีความภาคภูมิใจและเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ (Mowday, Porter & Steers, 1982, pp.27) มีความรัก ความศรัทธา ความภักดีต่อองค์การ (Choong, Wong, & Lau, 2011, pp.239) มีการทุ่มเท การเสียสละ และความปรารถนาดีต่อองค์การ (Panaccio & Vandenberghe, 2012, pp.648) ตลอดจนมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป (Meyer & Allen, 1991, pp.61) ทั้งนี้ Erkmen & Hancer (2015, pp.47) ได้ทำการศึกษาลักษณะของความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงประจักษ์ของพนักงานสายการบินในประเทศตุรกี พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

พนักงานสายการบิน จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมที่มีพื้นฐานจากเจตคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร ถือเป็นตัวแปรที่สำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และเป็นกุญแจที่สำคัญคอยผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานและร่วมงานกับองค์กรตลอดไป ความผูกพันต่อองค์กรจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันและจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ และอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่เกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองและตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเอง (Organ, 1988, pp.4) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และกระทำด้วยความสมัครใจของตนเองโดยมิได้ถูกบังคับหรือมีกฎเกณฑ์กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006, pp.5) พฤติกรรมนี้มีส่วนช่วยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีของพนักงาน และช่วยดึงดูดพนักงานที่มีคุณภาพให้เข้ามาอยู่ร่วมกันในองค์กร (Katz & Kahn, 1978, pp.339) นอกจากนี้ ยังเป็นพฤติกรรมที่สามารถธำรงรักษาพนักงานที่ดีไว้ให้อยู่กับองค์กรได้ตลอดไป ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมนี้มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กร (George & Jones, 2002, pp.95) จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อความสำเร็จของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการในด้านคุณภาพ ด้านการใช้งาน และด้านผลกำไร (Narimani, Tabaeian, Khanjani, & Soltani, 2014,

pp.53 ; Tambe & Shanker, 2014, pp.67; Tscsi, & Lin, 2014, pp.397; Salehzadeh, et al., 2015, pp.601)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อค้นพบได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีส่วนช่วยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร Cooke & Lafferty (1994, pp.50) ช่วยส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีของพนักงาน (Joy & Sidhique, 2016, pp.26) และช่วยดึงดูดพนักงานที่มีคุณภาพให้เข้ามาอยู่ร่วมกันในองค์กร (Meyer & Allen, 1991, pp.61) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลมาจากหลายปัจจัย อันประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีถือเป็นพฤติกรรมที่สามารถธำรงรักษาพนักงานที่ดีไว้ให้อยู่กับองค์กรได้ตลอดไป และพฤติกรรมนี้มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กร (George & Jones, 2002, pp.95) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำบทสรุปจากข้อค้นพบมาทำการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การ

สมมติฐานที่ 2 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 4 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 5 : วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 6 : วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 7 : วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 8 : ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 9 : ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 10 : ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 โดยแบ่งออกเป็น 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดอุบลราชธานี รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 39,129 คน (Department of industrial work, Ministry of Industry, 2016, pp.12)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ภาคการผลิต) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 รวม 4 จังหวัด

คำนวณขนาดตัวอย่างตามเทคนิคการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปร กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 15 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) 22 ตัวแปร ดังนั้น จึงคำนวณได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 330 คน (Wanichbuncha, 2014, pp.120) แต่อย่างไรก็ตามการกำหนดให้มีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่จะทำให้เกิดความแม่นยำในการคำนวณทางสถิติมากกว่ากลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก (Wiersma & Jurs, 2009, pp.59) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 2 เท่า ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 660 คน หลังจากเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบการคัดเลือกข้อมูล (Data Screening) ด้วยวิธีการตัดข้อมูลสูญหาย ตัดข้อมูลที่มีค่าผิดปกติ (Univariate Outlier) และการตรวจสอบความเอนเอียงในการตอบกลับ (Response Bias) ส่งผลให้มีข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 611 ตัวอย่าง

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) มีลำดับขั้นตอนการสุ่มดังนี้

3.1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะของการแบ่งกลุ่มจังหวัด ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) จังหวัดยโสธร 2) ศรีสะเกษ 3) อำนาจเจริญ 4) อุบลราชธานี

3.2 การสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้สัดส่วน (Proportion Stratified Sampling) ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดให้ได้ตามสัดส่วนที่เหมาะสม

3.3 ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะของการแบ่งกลุ่มจังหวัด จำนวน 4 กลุ่ม ตามสัดส่วนที่คำนวณได้จากข้อ 2 เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วน ครอบคลุม และเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร จากนั้นเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานในองค์การมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี เพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ สร้างขึ้นจากการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นวิธีการที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ส่วนแรก ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการทำงาน เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นแบบวัดที่พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Bass and Avolio (1994, pp.549-560) ได้แก่ การกระตุ้นแรงบันดาลใจและการเอาใจใส่ และการมีอุดมการณ์ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบวัดที่พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Cooke and Lafferty (1994, pp.50) ได้แก่ การมุ่งคน-เน้นการมีส่วนร่วม และการมุ่งความสำเร็จของงาน ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบวัดที่พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Smith, Kendall and Hulin (1969, pp.112) ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้างาน และด้านลักษณะงาน ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแบบวัดที่พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Meyer and Allen (1991, pp.61-98) ได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ ส่วนที่ 6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแบบวัดที่พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Organ (1988, pp.67) ได้แก่ การให้ความร่วมมือโดยคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือและความอดทนอดกลั้น เป็นคำถามมาตราส่วนแบบ Likert Scale ชนิด 5 ระดับ (น้อยที่สุด = 1 คะแนน, น้อย = 2 คะแนน, ปานกลาง = 3 คะแนน, มาก = 4 คะแนน, มากที่สุด = 5 คะแนน) โดยการแปลความแต่ละระดับจะใช้อันตรภาคชั้นช่วงความกว้างเท่ากับ 0.80 (Wanichbuncha, 2014, pp.27)

5. การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการทดสอบตามเทคนิค Index of item objective congruence (IOC)

ผลการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 สำหรับการทำความเข้าใจด้วยวิธี Alpha Coefficient ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

6. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS version 16.0 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยนำเสนอค่าต่างๆ เช่น Chi-square, Chi-square/df, df, p, GFI, CFI, TLI, RMSEA, NFI (Wanichbuncha, 2014, pp.108)

7. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 - เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

ผลการศึกษาวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 ระดับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ใน

ระดับมาก ได้แก่ การกระตุ้นแรงบันดาลใจและการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.04$) และการมีอุดมการณ์ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ($\bar{X} = 4.15$) วัฒนธรรมองค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การมุ่งคน-เน้นการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.14$) และการมุ่งความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.18$) ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.88$) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.02$) ด้านหัวหน้างาน ($\bar{X} = 4.06$) และด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 4.20$) ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ ($\bar{X} = 4.14$) และด้านการคงอยู่กับองค์การ ($\bar{X} = 3.88$) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือโดยคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X} = 4.20$) การให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.08$) และความอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 3.94$)

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ด้วยเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวที่เป็นตัวแปรวัดได้ในมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ใช้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment: PE) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ ได้แก่ เมทริกซ์สหสัมพันธ์โมเดลการวัด (Measurement Model) ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับโมเดลวัด ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การกับโมเดลวัด ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานกับโมเดลวัด ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การกับโมเดลวัด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน (ค่าความสัมพันธ์เป็นบวก) และมีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 (ค่าสัมบูรณ์) ทำให้ไม่เกิดสภาวะ Multicollinearity (Wanichbuncha, 2014, pp.93) จึงมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในกรวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล

	TFLMSI	TFLAB	OCTHF	OCTAA	JSTPO	JSTCC	JSTSS	JSTTT	OCMNA	OCMCC	OCBIO	OCBAA	OCBSS
TFLMSI	1												
TFLAB	.795**	1											
OCTHF	.731**	.679**	1										
OCTAA	.657**	.598**	.765**	1									
JSTPO	.658**	.614**	.685**	.557**	1								
JSTCC	.664**	.628**	.673**	.590**	.651**	1							
JSTSS	.691**	.677**	.639**	.563**	.635**	.644**	1						
JSTTT	.600**	.612**	.722**	.584**	.648**	.589**	.581**	1					
OCMNA	.619**	.644**	.680**	.556**	.656**	.623**	.602**	.700**	1				
OCMCC	.497**	.454**	.482**	.407**	.586**	.474**	.415**	.469**	.638**	1			
OCBIO	.523**	.551**	.626**	.520**	.501**	.535**	.512**	.645**	.719**	.442**	1		
OCBAA	.526**	.520**	.604**	.471**	.562**	.583**	.512**	.621**	.757**	.508**	.708**	1	
OCBSS	.504**	.483**	.541**	.393**	.486**	.518**	.466**	.548**	.600**	.436**	.707**	.637**	1
Mean	4.04	4.15	4.14	4.18	3.88	4.02	4.06	4.20	4.14	3.88	4.20	4.08	3.94
S.D.	0.56	0.54	0.54	0.54	0.61	0.62	0.60	0.58	0.60	0.69	0.55	0.63	0.62

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy= 0.946

Bartlett's Test of Sphericity=6297.654 df= 78 Sig. 0.00

วัตถุประสงค์ที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์และขนาดอิทธิพลระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โมเดลสมการโครงสร้าง ที่ศึกษามีความเที่ยงตรง ทั้งนี้ เนื่องจากค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) มีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป และมีนัยสำคัญทางสถิติ (Kulthakornsate, 2015, pp.149)

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์

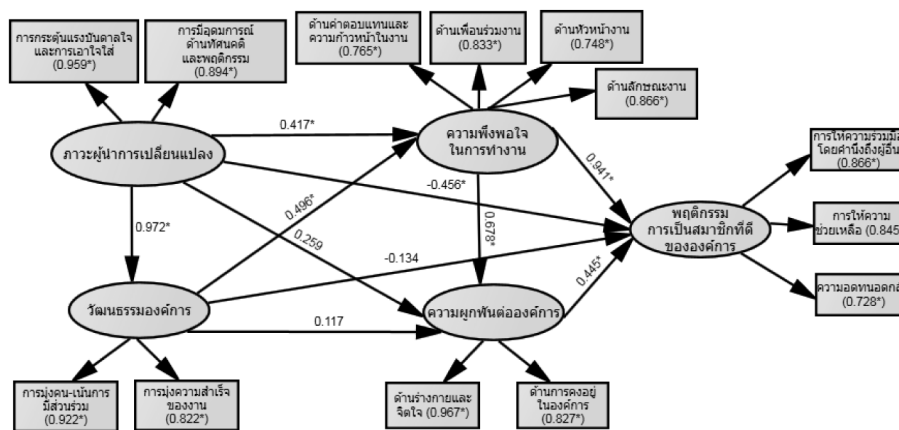
ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	โมเดลเริ่มแรก	โมเดลสุดท้าย
1. χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)	0.000	0.071
2. χ^2/df	< 2.00	2.540	1.055
3. GFI	≥ 0.90	0.805	0.926
4. CFI	> 0.90	0.912	0.997
5. RMSEA	≤ 0.08	0.050	0.010
6. NFI	≥ 0.90	0.863	0.951
7. TLI	≥ 0.90	0.907	0.997
8. HOELTER	> 200	254	614

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม พบว่า การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.71 > 0.05$) ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI = 0.926, CFI = 0.997, NFI = 0.951, TLI = 0.997 ผ่านเกณฑ์ตามลำดับ และดัชนีสำหรับที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.08 พบว่า ดัชนี RMSEA = 0.010 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่า 200 พบว่า ดัชนี HOELTER = 614 จึงสรุปได้ว่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ได้จากกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ที่แสดงถึงอิทธิพลของแต่ละตัวแปรแฝง ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง และค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ปรับมาตรฐาน (Completely Standardized Solution)	สหสัมพันธ์พหุคูณ กำลังสอง (R ²)
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง		
การกระตุ้นแรงบันดาลใจและการเอาใจใส่	0.959	0.920
การมีอุดมการณ์ด้านทัศนคติและพฤติกรรม	0.894	0.799
วัฒนธรรมองค์การ		
การมุ่งคน-เน้นการมีส่วนร่วม	0.922	0.850
การมุ่งความสำเร็จของงาน	0.822	0.676
ความพึงพอใจในการทำงาน		
ด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในงาน	0.765	0.586
ด้านเพื่อนร่วมงาน	0.833	0.694
ด้านหัวหน้างาน	0.748	0.559
ด้านลักษณะงาน	0.866	0.750
ความผูกพันต่อองค์การ		
ด้านร่างกายและจิตใจ	0.967	0.935
ด้านการคงอยู่กับองค์การ	0.827	0.684
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		
การให้ความช่วยเหลือโดยคำนึงถึงผู้อื่น	0.866	0.750
การให้ความช่วยเหลือ	0.845	0.713
ความอดทนอดกลั้น	0.728	0.752

จากการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐานของตัวแปรสังเกตทุกตัวเป็นตัวชี้วัดที่ดีของตัวแปร นั่นคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐาน 0.894 - 0.959 วัฒนธรรมองค์การมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐาน 0.822 - 0.922 ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐาน 0.748 - 0.866 ความผูกพันต่อองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐาน 0.827 - 0.967 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบปรับมาตรฐาน 0.728 - 0.866 ดังแสดงในภาพที่ 2



Chi-square = 1521.563, Chi-square/df = 1.055, df = 1442, p = .071, GFI = .926

CFI = .997, TLI = .997, RMSEA = .010, NFI = .951

ภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมองค์การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.972 นั่นคือ ถ้าผู้บริหาร/ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาใช้มากขึ้นจะทำให้วัฒนธรรมองค์การเพิ่มขึ้นด้วย สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมองค์การจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยผ่านวัฒนธรรมองค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) มีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.417 (TE = 0.899, DE = 0.417, IE = 0.482) นั่นคือ ถ้าผู้บริหาร/ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการทำงานมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นด้วย สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P > 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผ่านความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เป็นลบให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = -0.456 (TE = 0.697, DE = -0.456, IE = 1.153) นั่นคือ ถ้าผู้บริหาร/ผู้ประกอบการ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในการ
ทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความ
พึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพัน
ต่อองค์กรระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดย
มีความสัมพันธ์เป็นบวกให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path
Coefficient) = 0.678 นั่นคือ ถ้าพนักงานในสถานประกอบการ

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐาน	Estimate	S.E.	C.R.	p	Standardized Regression Weights	ผลการทดสอบสมมติฐาน			
						ความสัมพันธ์			ผลทดสอบ
						TE	DE	IE	
H1: TFL-->OCT	.972	.063	15.386	0.000***	.842	0.972	0.972*	0.000	ยอมรับ
H2: TFL-->JST	.417	.067	6.184	0.000***	.410	0.899	0.417*	0.482*	ยอมรับ
H3: TFL-->OCM	.259	.111	2.344	.19	.204	-	-	-	ปฏิเสธ
H4: TFL-->OCB	-.456	.122	-3.750	0.000***	-.451	0.697	0.456*	1.153*	ยอมรับ
H5: OCT-->JST	.496	.063	7.872	0.000***	.563	0.496	0.496*	0.000	ยอมรับ
H6: OCT-->OCM	.117	.119	.984	.325	.106	-	-	-	ปฏิเสธ
H7: OCT-->OCB	-.134	.122	-1.099	.272	-.153	-	-	-	ปฏิเสธ
H8: JST-->OCM	.678	.175	3.869	0.000***	.542	0.678	0.678*	0.000	ยอมรับ
H9: JST-->OCB	.941	.226	4.164	0.000***	.946	1.243	0.941*	0.302*	ยอมรับ
H10: OCM-->OCB	.445	.063	7.071	0.000***	.561	0.445	0.445*	0.000	ยอมรับ

อภิปรายผล

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมองค์การ ทั้งนี้ เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นความสามารถของผู้นำที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและนำทางสู่วิสัยทัศน์ ใช้ในการกระตุ้น การจูงใจ และส่งเสริมพนักงานให้เกิดค่านิยม ความเชื่อ และกำหนดเป็นพฤติกรรมที่ดีสำหรับใช้ร่วมกัน เรียกว่า วัฒนธรรมองค์การ ดังนั้น หากผู้บริหาร/ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาปรับใช้ในการบริหารพนักงานในองค์การมากขึ้นจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่ดีส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การที่ดีเพิ่มขึ้นในองค์การด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Flatten, Adams & Brettel (2015, pp.519) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ขีดความสามารถของภาวะผู้นำกับวัฒนธรรมองค์การจากการสำรวจธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จในออสเตรเลีย บราซิล เยอรมัน อินเดีย สิงคโปร์ และอเมริกา พบว่า คุณลักษณะของผู้นำที่มีลักษณะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งความสำเร็จ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานผ่านวัฒนธรรมองค์การ กล่าวคือ ถ้าผู้บริหาร/ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาปรับใช้ในการบริหารงานกับพนักงานในองค์การมากขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานมีความพยายามในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนให้พนักงานทุกคนสนทนากัน และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างต่อเนื่องไม่ทอดทิ้งและให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการทำงานที่ชัดเจน ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะให้มีความสามารถในการทำงานในการบรรลุเป้าหมายขององค์การจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ Bushra, Usman, & Naveed (2011, pp.261) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและความผูกพันต่อองค์การในธนาคารประเทศปากีสถาน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ถ้าผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ช่วยส่งเสริมแนวคิดด้านนวัตกรรมของพนักงาน การให้เวลาในการสอน และการเป็นพี่เลี้ยงให้กับพนักงาน พิจารณาความรู้สึกของ

พนักงานก่อนที่จะดำเนินการหรือมีการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้จะเป็นการพัฒนาความเข้มแข็งให้กับพนักงานและจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากการที่พนักงานในองค์กรจะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้นั้น มิใช่เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางตรงเพียงปัจจัยเดียว หากแต่เป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานก่อนที่จะส่งผลถึงการแสดงทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่มีต่องานที่ได้กระทำและใช้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเรียกว่า ความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ Sudha, & Joice (2017, pp.31) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในเมืองทริคซ์ประเทศอินเดีย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานซึ่งส่งผลต่องานที่ทำ เมื่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่สูงจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ถ้าผู้บริหาร/ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาปรับใช้กับพนักงานในองค์กรเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง ดังนั้น การแสดงบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น การกระตุ้นให้เห็นวิธีการทำงานในแนวทางใหม่ๆ การเปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และการพัฒนาทางเลือกใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาขององค์กรจะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีลดลง ไม่กล้าแสดงพฤติกรรม การให้ความร่วมมือและการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากไม่ต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ กลัวการเปลี่ยนแปลงและ

ความยุ่งยากจากสิ่งที่เคยประพฤติปฏิบัติมา ทั้งนี้ ผู้บริหาร/ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถนำภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาปรับใช้กับพนักงานในองค์กรผ่านทัศนคติและความรู้สึกถึงความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยทั้งสองนี้ถือได้ว่าเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลทางอ้อมที่จะส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Noruzy, et al., (2013, pp.1073) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ขณะที่ Tai, Chang, Hong, & Chen (2012, pp.511). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางสำหรับความสัมพันธ์ของรูปแบบภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติ กระณิศึกษาทีมงานสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไต้หวัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน นั้นหมายถึงถ้าพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำวัฒนธรรมองค์กรมาใช้ในองค์กรมากขึ้นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ MacIntosh, & Doherty (2010, pp.106) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจจะออกจากงานของพนักงานในศูนย์ฟิตเนส ผลการศึกษาวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 14.3 สอดคล้องกับ Shahmoradi, Rezaee, Sheikhi, & Darabian (2016, pp.94) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และความคิดสร้างสรรค์กับความ

พึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ในห้องสมุดเฉพาะประเทศอิหร่าน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานช่วยในการดำรงรักษานักงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพของงานภายในองค์การให้ดียิ่งขึ้น

วัฒนธรรมองค์การไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่พนักงานในองค์การจะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้นั้น มิใช่เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การทางตรงเพียงปัจจัยเดียว หากแต่เป็นอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานก่อนที่จะส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์การ โดยที่วัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ สามารถลดความยุ่งยากในการทำงานลง ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pinho, Rodrigues & Dibb (2014, pp.374) ได้ทำการศึกษาบทบาทของวัฒนธรรมองค์การทิศทางตลาด และความผูกพันขององค์การในผลการปฏิบัติงานขององค์การ กรณีศึกษาองค์การดูแลด้านสุขภาพที่ไม่หวังผลกำไร โดยสอบถามจากพนักงานระดับผู้บริหารขององค์การในโปรตุเกส พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ต่อมา Messner, W. (2013, pp.76) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การบนความผูกพันขององค์การของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในอินเดีย พบว่า มิติของวัฒนธรรมองค์การด้านที่มุ่งความสำเร็จของงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานและผู้บริหารในอุตสาหกรรมด้าน IT ในประเทศอินเดีย

วัฒนธรรมองค์การไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่พนักงานในองค์การจะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้นั้น

มิใช่เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การทางตรงเพียงปัจจัยเดียว หากแต่เป็นอิทธิพลทางอ้อมส่งผ่านความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานก่อนที่จะส่งผลถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Limyothin (2015, pp.156) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในธุรกิจโรงแรม พบว่า โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรแฝงต่างๆ ในโมเดล อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 59 และได้รับอิทธิพลทางตรงจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ องค์ประกอบจากการรับรู้ความยุติธรรม ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ นั่นคือ ถ้าพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Silverthorne (2003, pp.592) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในประเทศไต้หวัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า หากพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำด้วยเช่นกัน ขณะที่ Tekingunduz, Top, Tengilimoglu, & Karabulut (2015, pp.1) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความไว้วางใจในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในศูนย์บริการด้านสุขภาพโรงพยาบาลภาครัฐในประเทศตุรกี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มิติของความไว้วางใจในองค์การ มิติของความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านจิตใจคิดเป็นร้อยละ 37.5 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การคิดเป็นร้อยละ 27.2 และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานคิดเป็นร้อยละ 39.8

ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผ่านความผูกพันต่อองค์การ นั้นหมายถึงถ้าพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Williams & Anderson (1991, pp.601) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวพยากรณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมตามบทบาทในหน้าที่ของพนักงานในมหาวิทยาลัยในท้องถิ่น ผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงความผูกพันต่อองค์การ ขณะที่ Sabahi, & Dashti (2016, pp.475) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารในจังหวัดคาราจประเทศอิหร่าน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ Saifi and Shahzad (2017, pp.125) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์บทบาทของความพึงพอใจในการทำงานต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้จัดการจากองค์การธุรกิจในภาคการผลิตและภาคบริการที่เมืองลาฮอร์ประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้สมาชิกในองค์การได้รับรู้และมีส่วนร่วมในการกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

และความยุติธรรมในองค์การ นอกจากนี้การศึกษาในครั้งนี้มีส่วนช่วยในการปรับปรุงด้านวิชาการการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นั้นหมายถึง ถ้าพนักงานในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้นจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Erkmen & Hancer (2015, pp.47) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงประจักษ์ของพนักงานสายการบินในประเทศตุรกี พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานสายการบิน โดยสนับสนุนข้อมูลเชิงประจักษ์และสนับสนุนความสัมพันธ์ในบริษัทของอุตสาหกรรมสายการบินในตุรกี ขณะที่ Rurkkhum & Bartlett (2012, pp.157) ได้ทำการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความผูกพันต่อองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือคิดเป็นร้อยละ 23 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือคิดเป็นร้อยละ 18 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 13 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้นคิดเป็นร้อยละ 7 และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นคิดเป็นร้อยละ 1 นอกจากนี้ Zehir, Muceldili and Zehir (2012, pp.924) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในตุรกีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ Podsakoff, MacKenzie and Boomer (1996, pp.380) ได้ทำการศึกษาพบว่า ความผูกพัน

ต่อองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่ง
ต่อมานักวิจัยต่างๆ เช่น Meyer et al (2002, pp.20) Peng
and Chiu (2010, pp.582) และ Salehi and Gholtash (2011,
pp.306) ได้ทำการศึกษาพบเช่นเดียวกันว่า ความผูกพันต่อ
องค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐและสถานประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมควรกำหนดนโยบายและมาตรการ
สนับสนุนเพื่อพัฒนาคุณภาพแรงงานในภาคการผลิต ที่
สะท้อนให้เห็นถึงการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและแรงงาน
ในภาคการผลิตของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมมีเจตคติและพฤติกรรมที่ดี ส่งเสริมการสร้าง
วัฒนธรรมองค์การที่ดีของคนในองค์การ ให้เกิดความ
พึงพอใจในการทำงาน เกิดความรัก และความผูกพันต่อ
องค์การ ซึ่งเป็นที่มาของการแสดงออกทางทัศนคติและ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของแรงงานที่อยู่ในองค์การ

2. ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ และพนักงานของสถาน
ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรร่วมกัน
กำหนดมาตรฐานและเป้าหมายการดำเนินงานด้านการ
พัฒนาคุณภาพแรงงานอย่างชัดเจนและเหมาะสมกับบริบท
ขององค์การธุรกิจที่ต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ ตลอดจน
นำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน
องค์การอันประกอบด้วย การพัฒนาภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นการ
ครองตน การครองคน และการครองงานที่เหมาะสม การ
สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การที่ดี การเพิ่มระดับความ
พึงพอใจในการทำงาน การสร้างความรักและความผูกพัน
ต่อองค์การ ตลอดจนการกระตุ้นและจูงใจพนักงานในการ
แสดงออกด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ที่สนใจในแวดวงวิชาการ
สามารถนำประเด็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและ
พัฒนาต่อเพื่อค้นหาความสัมพันธ์และขนาดของอิทธิพลทาง
ตรงและทางอ้อมของปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งเสริมพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดี ส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีของพนักงาน ดึงดูด
พนักงานที่มีคุณภาพให้เข้ามาอยู่ร่วม และธำรงรักษาพนักงาน
ที่ดีไว้ให้อยู่กับองค์การได้ตลอดไป ใช้เป็นฐานข้อมูลในการ
เตรียมและเพิ่มศักยภาพของวิสาหกิจไทยในการเข้าสู่ประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน A

รายการอ้างอิง

- Antonakis, J. (2012). *Transformational and charismatic leadership*. In V. D. David & J. Antonakis (Eds), *The nature of leadership* (pp.256-288). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Barron, R. A., and Greenberg, J. (1990). *Behavior in organizations*. (3rd ed). New York : Allyn & Bacon.
- Bass, B. M., and Avolio, B. J. (1994). Shatter the glass ceiling : Women may make better Managers. *Human Resource Management*, 33 (19), 549-560.
- Blue Update. (2016). *Skilled Labor : The Real Challenge for Thai Industry*. Retrieved January 30, 2016, From <https://www.sumipol.com>
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York : Harper & Row.
- Bushra, F., Usman, A., and Naveed, A. (2011). Effect of transformational leadership on employees' job satisfaction and organizational commitment in banking sector of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*. 2 (18), 261-267.
- Choong, Y. O., Wong, K. L., and Lau, T. C. (2011). Psychological empowerment and organizational commitment in the Malaysian private higher education institutions: a review and research agenda. *Academic Research International*, 1 (3), 236-245.
- Cooke, R. A. and Lafferty, J. C. (1994). *Organization culture inventory*. Plymouth, MI : Human Synergistics.
- Department of industrial work, Ministry of Industry. (2016). *Report on the number of factories in Lower Northeastern Region 2*. From <http://www.diw.go.th/thawk/content.php?modespss59>.
- Erkmen, E. and Hancer, M. (2015). Linking brand commitment and brand citizenship behaviors of airline employees. *Journal of Air Transport Management*, 4 (2), 47-54.
- Erkutlu, H. (2011). The moderating role of organizational culture in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 32 (6), 532-554.
- Flatten, T., Adams, D. and Brettel, M. (2015). Fostering absorptive capacity through leadership : A cross-cultural analysis. *Journal of World Business*, 5 (2), 519-534.
- George, J. M., and Jones, G. R. (2002). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. (3rd ed). NJ : Prentice-Hall.
- Greenberg, J., and Baron, R. A. (2003). *Behavior in organization*. (8th ed). Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.
- Jariyaporn, S. (2016). Organizational Citizenship Behavior's Educational Staffs of Thongsook College. *Journal of the Association of Researchers*, 21 (1), 227-238.
- Jha, S. (2012). Transformational leadership and psychological empowerment. *South Asian Journal of Global Business Research*, 3 (1), 18-35.

- Joy, M. M., and Sidhique, F. (2016). A study on the impact of innovative human resource practice on job satisfaction of employees working in information technology sector. *International Journal of Engineering Technology Science and Research*, 3 (12), 26-30.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organization*. New York : John Wiley and Sons,
- Kulthornsate, N. (2015). The Structural E-quation Model of Causal. *Journal of Business, Economics and Communication*, 10 (2), 145-165.
- Limyothin, P. (2015). Organizational Citizenship Behavior in Hotet Business. *Hatyai Journal*. 13 (2), 155-165.
- MacIntosh, E. W., and Doherty, A. (2010). The influence of organizational culture on job satisfaction and intention to leave. *Sport Management Review*, 1 (3), 106-117.
- Messner, W. (2013). Effect of organizational culture on employee commitment in the Indian IT services sourcing industry. *Journal of Indian Business Research*, 5 (2), 76-100.
- Meyer, J. P., and Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), 61-89.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., and Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization : A Meta-Analysis of Antecedents. *Correlates, and Consequences. Journal of Vocational Behavior*. 61 (1), 20-52.
- Morgan, G. (2002). *Images of organization*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages : The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego, CA : Academic Press.
- National Economic and Social Development Board, Office. (2016). *Annual Report*. Bangkok : National Economic and Social Development Board, Office.
- Narimani, M., Tabaeian, E., Khanjani, M., and Soltani, F. (2014). The impact of organizational citizenship behavior on enterprise resource planning success. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31 (1), 53-65.
- Noruzi, A., Dalfard, V. M., Azhdari, B., Nazari-Shirkouhi, S. and Rezazadeh, A. (2013). Relations between transformational leadership, organizational learning, knowledge management, organizational innovation, and organizational performance: an empirical investigation of manufacturing firms. *Springer Int J Adv Manuf Techol*, 6 (4), 1073-1085.
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2016). *Statistical Report of Small and Medium Enterprises in Northeastern Region*. Retrieved March 18, 2016, From <http://www.sme.go.th/th/>: <http://www.sme.go.th/th/index.php/data-alert/alert/report-smes-year/report-year/report-year-2559>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA : Lexington Books.
- Organ, D. W. and Bateman, T. S. (1991). *Organizational Behavior*. (4th ed). IL : Irwin.

- Organ, D. W., Podsakoff, P.M., and MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational citizenship behavior its nature, antecedents, and consequences*. London : Sage Publications.
- Panaccio, A. and Vandenberghe, C. (2012). Five-factor model of personality and organizational commitment : The mediating role of positive and negative affective states. *Journal of Vocational Behavior*, 8 (1), 647-658.
- Peng, J., and Chiu, S. (2010). An Integrative Model Linking Feedback Environment and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Social Psychology*. 150 (6), 582-607.
- Pinho, J. C., Rodrigues, A. P. and Dibb, S. (2014). The role of corporate culture, market orientation and organization commitment in organizational performance. *Journal of Management Development*, 33 (4), 374-398.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S.B. and Boomer, W.H. (1996). A Meta-Analysis of the Relationship between Kerr and Jemier's Substitutes for Leadership and Employee Job Attitudes, Role Perceptions, and Performance. *Journal of Applied Psychology*. 81, 380-399.
- Rurkkhum, S., and Bartlett, K.R. (2012). The Relationship between Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior in Thailand. *Human Resource Development International*, 15 (2), 157-174.
- Sabahi, A.H., and Dashti, N.S. (2016). The effect of emotional intelligence and job satisfaction on organizational citizenship behavior. *Management Science Letters*, 6 (2). 475-480.
- Salehi, M. and Gholtash, A. (2011). The Relationship between Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Commitment with the Organizational Citizenship Behavior among Members of Faculty in the Islamic Azad University-First District Branches, In Order to Provide the Appropriate Model. *Procedia Social and Behavioral Science*. 15, 306-310.
- Salehzadeh, R., Shahin, A., Kazemi, A., and Barzoki, A.S. (2015). Is organization citizenship behavior an attractive behavior for managers: A Kano model approach. *Journal of Management Development*, 34 (5), 601-620.
- Saifi, I. A., and Shahzad, K. (2017). The mediating role of job satisfaction in the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. 11 (1), 125-145.
- Shahmoradi, M., Rezaee, Z., Sheikhi, S., and Darabian, S. (2016). The relationship between organizational climate, organizational culture and creativity with job satisfaction of librarians in ahwaz public libraries. *Research Journal of Psychology and Educational Sciences*, 2 (4), 94-101.
- Silverthorne, C. (2003). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *The Leadership & Organization Development Journal*, 25 (7), 592-599.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., and Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago : Rand McNally,

- Srikrajang, J., Sirisugandha, T., and Chotivanich, P. (2016). Impact of Internal Strategic Marketing, Job Satisfaction and Organizational Commitment toward Employee Performance of Thai Private Hospitals. *Journal of Yala Rajabhat University*, 11 (1), 155-171.
- Subpayarat, C. and Chaikiturajai, P. (2013). Organizational Citizenship Behavior and Its Consequences. *FEU Academic review*. 7 (1), 7-22.
- Sudha, V., and Joice, M. B. (2017). Factors determining job satisfaction among private sector bank Employees. *International Education & Research Journal*, 3 (3), 31-32.
- Tambe, S. and Shanker, M. (2014). A Study of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Its Dimensions : A Literature Review. *International Research Journal of Business and Management-IRJBM*, 1 (2), 67-73.
- Tai, C. L., Chang, C. M., Hong, J. Y., and Chen, L. C. (2012). Alternative models for the relationship among leadership, organization citizenship behavior, and performance : a study of new product development teams in Taiwan. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 5 (2), 511-517.
- Tsai, T. T., and Lin, A. J. (2014). Do psychological contract and organizational citizenship behavior affect organizational performance in non-profit organizations. *Chinese Management Studies*, 8 (3), 397-417.
- Tekingunduz, S., Top, M., Tengilimoglu, D., and Karabulut, E. (2015). Effect of organisational trust, job satisfaction, individual variables on the organizational commitment in healthcare services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 4 (1), 1-20.
- Tongsamsi, K. and Trichandhara, K. (2014). A Conceptual Framework of the Factors Affecting Job Competency in Organizations. *Journal of Management Sciences*. 31 (1), 169-187.
- Wanichbuncha, K. (2014). *Structural Equation Analysis (SEM) with AMOS*. Bangkok : Samadhi.
- Wiersma, W. and Jurs, S.G. (2009). *Research Methods in Education : An Introduction*. (9th ed). Boston : Pearson Education, Inc.
- Williams, L. J., and Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 3 (1), 601-617.
- Yiing, L. H. and Bin Ahmad, K. Z. (2009). The moderating effects of organizational culture on the relationships between leadership behaviour and organizational commitment and between organizational commitment and job satisfaction and performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 30 (1), 53 - 86.
- Zehir, C., Muceldili, B. and Zehir, S. (2012). The Impact of Corporate Entrepreneurship on Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment: Evidence from Turkey SMEs. *Procedia Social and Behavioral Science*. 58, 924-933.