

อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาที่อยู่ในฐานะเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์นำไปสู่พฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม  
เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

**Influence of Psychological Capitals as the Interaction Variable Affected the  
Organizational Citizenship Behavior of the Employees in Soft Drink  
Business Company in Bang Bon District, Bangkok**

วิชัย หมอโถ (Wichai Molib)<sup>1</sup>

ธัญนันท์ บุญอยู่ (Thanyanan Boonyoo)<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

Master Student of Business Administration Program

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Lecturer, Master of Business Administration Program, Graduate School Southeast Asia University

E-mail : wichai36022@gmail.com

Received: 12 May 2019

Revised: 6 June 2019

Accepted: 28 June 2019

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับของภาวะผู้นำ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงทุนทางจิตวิทยา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (2) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในฐานะตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และ (3) ทุนทางจิตวิทยาที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 114 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานของธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม

## วิจัย หมอลิบ

เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร มีระดับภาวะผู้นำ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ทักษะทางจิตวิทยา และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และ (3) ทักษะทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ธุรกิจควรมุ่งเน้นสร้างภาวะผู้นำให้เกิดแก่นักงาน โดยอาศัยปัจจัยความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและทักษะทางจิตวิทยาเข้ามาเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

**คำสำคัญ :** ภาวะผู้นำ, ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง, ทักษะทางจิตวิทยา, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

## Abstract

This study aimed to investigate: (1) levels of leadership, readiness for change, psychological capital, and organizational citizenship behavior; (2) the readiness for change as the mediated variable correlated with the leadership and the organizational citizenship behavior; and (3) the psychological capital as the moderated variable correlated with the readiness for change and the organizational citizenship behavior of the employees in a soft drink company in Ban Bon district, Bangkok. Samples in the study were 144 employees in a soft drink company in Bang Bon district, Bangkok. The research instruments in the study were a questionnaire and statistics used in the study were percentage, means, standard deviation, and the analysis of the structural equation modeling (SEM). The results of the study revealed that: (1) the employees in a soft drink company in Bang Bon district, Bangkok had averaged levels of leadership, readiness for change, psychological capital, and organizational citizenship behavior at the high level; (2) the readiness for change was a mediated variable which was correlated with the leadership and the organizational citizenship behavior; and (3) the psychological capital was a moderated variable which was correlated with the readiness for change and the organizational citizenship behavior. Based on the results of the study, the company should emphasize on the contribution of leadership for its company which must be co-existed with the readiness for change and psychological capital to foster to continuously increase the organizational citizenship behavior.

**Keywords :** Leadership, Readiness for change, Psychological Capital, Organizational Citizenship Behavior

## บทนำ

สถานการณ์ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หลายองค์การต่างมุ่งสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นแก่องค์การ โดยการปรับเปลี่ยนและรักษาองค์การให้เกิดเป็นความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน เพื่อตอบสนองต่อความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมทางการตลาด ซึ่งการแข่งขันของธุรกิจต่างอาศัยตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกระบวนการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Kwahk, 2006) โดยอาศัยการสร้างขีดความสามารถขององค์การที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จมาบูรณาการอย่างเป็นระบบและผสมผสานทรัพยากรที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมให้เกิดเป็นคุณค่าต่อการขับเคลื่อนสภาพแวดล้อมเชิงกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่สร้างสรรค์ตามบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การธุรกิจ (Ali, Sun & Ali, 2017) ธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลมเกิดการขยายตัวแข่งขันกันอย่างเข้มข้น มีการขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ตลาดน้ำอัดลมปี 2558 มีมูลค่าประมาณ 63,910 ล้านบาท เติบโตที่ร้อยละ 1.5 โดยแบ่งเป็นน้ำดื่มมูลค่าประมาณ 42,743 ล้านบาท ซึ่งมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 67 และแบ่งเป็นน้ำผลไม้มูลค่าประมาณ 21,167 ล้านบาท ซึ่งมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 33 (อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหาร, 2559) โดยจากมูลค่าตามสัดส่วนของธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลมแสดงให้เห็นทิศทางของธุรกิจว่ามีการขยายตัวสูง ตลอดจนมีการขยายกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้ธุรกิจผู้ผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลมต่างปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสภาพแวดล้อมที่เกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยมุ่งเน้นเสริมสร้างให้พนักงานทำงานให้เกิดกระบวนการที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ ที่อาศัยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่เป็นแง่มุมสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานและเป็นบทบาทตามหน้าที่ที่พนักงานปฏิบัติตามความรับผิดชอบที่นอกเหนือจากความต้องการในงานและเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การ (Sadeghi, Ahmadi, & Yazdi, 2016) แต่การจะสร้างพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การให้เกิดแก่พนักงานได้นั้นจำเป็นต้องให้พนักงานเกิดคุณลักษณะการรับรู้ภาวะผู้นำที่สามารถกำหนดแผนการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยการบริหารงานที่คำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรมเป็นหลัก เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนตน (Madhu & Krishnan, 2005) และสามารถเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้สอดคล้องต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการเตรียมความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดการประโยชน์ต่อองค์การได้อย่างรวดเร็ว เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Soumyaja, Kamalanabhan & Bhattacharyya, 2015) โดยอาศัยทุนทางจิตวิทยาเป็นปัจจัยเสริมสร้างให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและสามารถจัดการความท้าทายที่เกิดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาที่อยู่ในฐานะเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์นำไปสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่า มีปัจจัยใดบ้างหรือไม่ที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ของอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาที่อยู่ในฐานะเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์นำไปสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัทพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ทุนทางจิตวิทยา และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในฐานะตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาทุนทางจิตวิทยาที่อยู่ในฐานะตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธุรกิจผลิตน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 160 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2561) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธุรกิจผลิตน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 114 คน โดยการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ Yamane (1967) ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95% ยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  $\pm 5\%$  และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วย (1) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และ (2) วิธีสุ่มตัวอย่างง่ายในแต่ละฝ่าย

### การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปไว้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership--LE) เป็นกระบวนการใช้อิทธิพลที่โน้มน้าวจิตใจบุคคลหรือกลุ่มของบุคคล เพื่อกระตุ้นหรือสร้างความพอใจให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานและให้รับรู้ว่าจะอะไรคือสิ่งสำคัญในองค์กรที่ก่อให้เกิดการกระตุ้นพฤติกรรมทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มีผลต่อการตัดสินใจและเป้าหมายให้เป็นรูปธรรมภายใต้การเปลี่ยนแปลงของโลก (Lussier & Achur, 2007; Owens, 2004; Yukl,

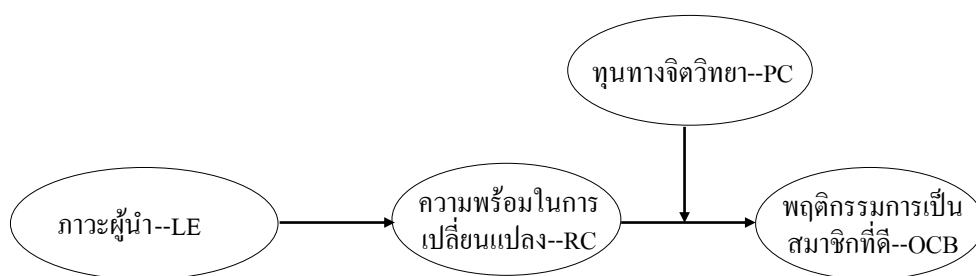
2006) หรือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ (Leaders) และผู้ตาม (Followers) ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันหรือเป็นความสามารถที่เชื่อมั่นและสนับสนุนบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ และจากการศึกษางานวิจัยของ Owens (2004) ที่ได้ศึกษาภาวะผู้นำว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารองค์กรที่ต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริหารในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร โดยภาวะผู้นำจะเป็นคุณลักษณะการชี้นำที่แสดงออกถึงความสามารถของผู้นำ (Lussice & Achua, 2007) อีกทั้งเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นและการสนับสนุนให้กลุ่มบุคคลที่อยู่ภายในองค์กรให้ดำเนินการบรรลุซึ่งเป้าหมายร่วมกัน (Dubrin, 2004) ตลอดจนสร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้เกิดเป็นพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นกระบวนการอย่างเหมาะสม (Schermerhorn, 2005; Yuki, 2006)

2. ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง (Readiness for change--RC) เกิดจากกระบวนการเปลี่ยนแปลงแบบจำลองขององค์กรให้เกิดวิธีการร่วมสมัย เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สามารถกำหนดนโยบายและโครงสร้างที่ดีที่สุด โดยกระบวนการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จนั้น จะประกอบด้วย ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง การยอมรับ และการทำให้เป็นระบบให้เกิดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานะทางปัญญาที่เกิดจากทัศนคติและความตั้งใจต่อการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความแตกต่างที่สอดคล้องกับโอกาสตามวงจรของการเปลี่ยนแปลง (วิเชียร วิทยอุดม, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรม การบริหารการจัดการ โครงสร้างและระบบขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่เหมาะสม และจากการศึกษางานวิจัยของ Soumyaja, Kamlanabhan & Bhattacharyya (2015) พบว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร การออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ การนำเทคนิคการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ ย่อมได้รับอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงในแง่มุมที่หลากหลาย ที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนตัวเองในทุกด้านให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญสูงสุด เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมจะสามารถนำแนวทางมาใช้ได้อย่างถูกต้อง และจะทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีได้ด้วย

3. ทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital--PC) เป็นภาวะทางจิตใจตามแนวคิดใหม่ที่เกิดจากการรวมตัวของคุณลักษณะบุคคลเชิงบวกที่ประกอบด้วย (1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (2) ความคาดหวัง (3) การมองโลกในแง่ดี และ (4) ความยืดหยุ่น โดยสามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานเชิงรุกและภาวะจิตใจให้มองเห็นจุดเด่นหรือจุดแข็งของแต่ละบุคคลในทางที่ดีที่สามารถนำไปสู่การกำหนดพฤติกรรมที่สามารถประเมินผลและพัฒนาได้ (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007; Robert & Greebberg, 1990) ซึ่งผู้ที่มีทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมได้ดี มองสิ่งต่าง ๆ ในด้านดี มีทัศนคติและความหวังที่ดี และมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการปฏิบัติงาน

ที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ (Schaufeli & Bakker, 2004) และจากการศึกษางานวิจัยของ Luthans & Jensen (2005) ที่ได้ศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่เป็นปัจจัยหนึ่งในการสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยอาศัยความยืดหยุ่นที่เกิดจากความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมาสนับสนุนความสัมพันธ์ทางสภาวะจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นโดยรวมสำหรับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และการมองโลกในแง่ดีที่สะท้อนเป็นพฤติกรรมความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น (Larson & Luthans, 2006)

4. การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior--OCB) สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงงาน หน่วยงานรัฐบาล คณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต หรือถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ (Organ, 1991) โดยพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ที่ให้ความร่วมมือ และไม่ได้รับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร (Bateman & Organ, 1983) ซึ่งเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์กรทั้งในแง่ค่านิยมหรือความพอใจ แต่ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล ตลอดจนทุ่มเทในการปฏิบัติงานที่มีความยากลำบากให้สำเร็จตามกำหนดและตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด พร้อมกับเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้สังเคราะห์สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

สมมติฐานที่ 3 (H3) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

สมมติฐานที่ 4 (H4) ทูทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ที่มุ่งเน้นข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อยืนยันสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธุรกิจผลิตน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 160 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2561) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธุรกิจผลิตน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 114 คน โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วย (1) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และ (2) วิธีสุ่มตัวอย่างง่ายในแต่ละฝ่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2-5 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับภาวะผู้นำ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ทูทางจิตวิทยา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยขอเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถาม และ (2) การตรวจสอบความเที่ยงเป็นการตรวจสอบเพื่อวัดความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา พบว่า ภาวะผู้นำ ( $\alpha = 0.859$ ) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ( $\alpha = 0.864$ ) ทูทางจิตวิทยา ( $\alpha = 0.934$ ) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ( $\alpha = 0.911$ )

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธุรกิจผลิตน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 114 คน ซึ่งมีการตอบกลับครบทุกฉบับ

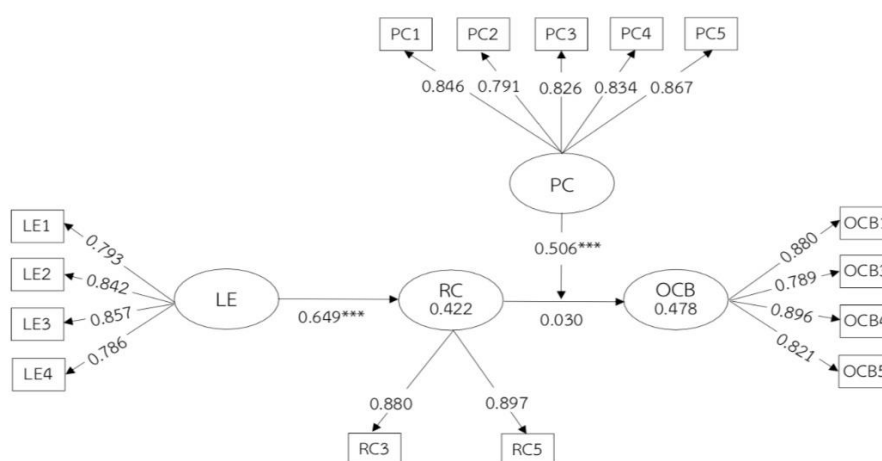
5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ (1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SmartPLS 3 (Hair, Sarstedt, Ringle & Gudergan, 2018) และ (3) ทำการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรต้นกลางและตัวแปรกำกับด้วยโปรแกรม Process (Preacher & Hayes, 2008)

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 94.70) มีอายุระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 37.70) ระดับการศึกษาการศึกษาค่าต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 86.00) สถานภาพสมรส จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 33.30) และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท (ร้อยละ 55.30)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ทุนทางจิตวิทยา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.91$ ,  $SD = 0.826$ ) รองลงมาคือ ปัจจัยทุนทางจิตวิทยา ( $\bar{x} = 3.75$ ,  $SD = 0.755$ ) ปัจจัยความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง( $\bar{x} = 3.72$ ,  $SD = 0.749$ ) และสุดท้ายปัจจัยภาวะผู้นำ ( $\bar{x} = 3.62$ ,  $SD = 0.817$ )

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่า ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า (1) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง (RC) ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าเท่ากับ 0.030 ส่วนทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าเท่ากับ 0.506 และ (2) ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง (RC) มีค่าเท่ากับ 0.649 และอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าเท่ากับ 0.019

4. ผลการทดสอบสมมติฐานจากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย Hypothesis	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า $t$ test	ผลลัพธ์
H1 ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง	0.649***	7.542	สนับสนุน
H2 ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	0.030	0.156	ไม่สนับสนุน

หมายเหตุ: (\* หมายถึง  $p\text{-value} \leq 0.10$  หรือ ค่า  $t \geq 1.65$ ) (\*\* หมายถึง  $p\text{-value} \leq 0.05$  หรือ ค่า  $t \geq 1.96$ )

(\*\*\* หมายถึง  $p\text{-value} \leq 0.01$  หรือ ค่า  $t \geq 2.58$ )

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.649 แต่ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.030

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรต้นกลางและตัวแปรกำกับ

สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H3 ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปร ส่งผ่านที่เชื่อมโยงระหว่างภาวะผู้นำกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี	0.556	0.124	0.336	0.822
H4 ทูทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยง ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี	0.359	0.092	0.191	0.556

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า (1) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่เป็นตัวแปรส่งผ่านในการเชื่อมโยงระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีมีขอบเขตล่าง (Boot LLCI) เท่ากับ 0.336 และขอบเขตบน (Boot ULCI) เท่ากับ 0.822 ซึ่งค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 จึงสรุปได้ว่าเส้นทางผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี และ (2) ทูทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า ทูทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีมีขอบเขตล่าง (Boot LLCI) เท่ากับ 0.191 และขอบเขตบน (Boot ULCI) เท่ากับ 0.556 ซึ่งค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 จึงสรุปได้ว่า เส้นทางผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางของทูทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี

## อภิปรายผล

1. ปัจจัยภาวะผู้นำ จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Owens (2004) ที่ว่าภาวะผู้นำเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารองค์กรที่ต้องนำเอาไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยภาวะผู้นำจะเป็นการแสดงออกถึงความสามารถของผู้นำ (Lussice & Achua, 2007) เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นและการสนับสนุนให้กลุ่มบุคคลที่อยู่ภายในองค์กร

ดำเนินการบรรลุซึ่งเป้าหมายร่วมกัน (Dubrin, 2004) ตลอดจนสร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้เกิดเป็นพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นกระบวนการอย่างเหมาะสม (Schermerhorn, 2005; Yuki, 2006)

2. ปัจจัยความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง จากผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และเป็นตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Soumyaja, Kamalanabhan & Bhattacharyya (2015) ที่ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร การออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ การนำเทคนิคการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ย่อมได้รับอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงในแง่มุมที่หลากหลาย ที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนในทุกด้านให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550) โดยความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญสูงสุด เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมจะสามารถนำแนวทางมาใช้ได้อย่างถูกต้อง และจะทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

3. ปัจจัยทุนทางจิตวิทยา จากผลการวิจัยพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับที่เชื่อมโยงระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Luthans & Jensen (2005) ที่ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นปัจจัยหนึ่งในการสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยอาศัยความยืดหยุ่นที่เกิดจากความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมาสนับสนุนความสัมพันธ์ทางสภาวะจิตใจของพนักงานที่เกิดขึ้นโดยรวม สำหรับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและการมองโลกในแง่ดีที่สะท้อนเป็นพฤติกรรมความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น (Larson & Luthans, 2006)

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดองค์ประกอบของภาวะผู้นำ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของภาวะผู้นำ พบว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับผู้นำมีการบริหารงานโดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรมเป็นหลักของพนักงานและครอบครัว ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ผลักดันและส่งเสริมให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีกับองค์กรและปฏิบัติงานสนองตอบนโยบายขององค์กรด้วยความตั้งใจและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดองค์ประกอบความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง พบว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องมีการอบรมให้เกิดการเรียนรู้จากการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ

## วิจัย หมอลิบ

สร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และเต็มใจ ซึ่งจะส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดองค์ทุนทางจิตวิทยาเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของทุนทางจิตวิทยา พบว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดเป็นระบบการทำงานที่ง่ายขึ้น และสามารถจัดการความวุ่นวายที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม และควรมีแผนพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สามารถทำงานที่ท้าทายความสามารถให้เกิดเป็นความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานควรมีแผนพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาที่อยู่ในฐานะเป็นตัวแปรปฏิสัมพันธ์นำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยมีประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นพนักงานธุรกิจผลิตเครื่องดื่มน้ำอัดลม เขตบางบอน กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งควรนำไปศึกษาหรือเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีการบริหารจัดการเป็นระบบเพื่อพิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้ครอบคลุมในทุกมิติ

2.2 ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ไม่ดีขององค์กรและวิเคราะห์ว่าอะไรเป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ไม่ดีขององค์กร เพื่อนำผลการวิจัยมากำหนดปัญหาและออกแบบแนวทางแก้ไข ป้องกันได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางกลยุทธ์ส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มยิ่งขึ้นจนถึงในระดับที่เหมาะสมต่อไป

### รายการอ้างอิง

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2561). *ข้อมูลโรงงานแยกตามพื้นที่*. วันที่ค้นข้อมูล 15 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.diw.go.th/hawk/content.php?mode=data&lsearch>
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหาร. (2559). *ส่วนแบ่งตลาดน้ำอัดลมปี 2558*. วันที่ค้นข้อมูล 1 ธันวาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=113>
- Ali, Z., Sun, H., & Ali, M. (2017). The impact of managerial and adaptive capabilities to stimulate organizational innovation in SMEs: A complementary PLS-SEM approach. *Sustainability*, 9, 1-23.
- Bateman, T. S., & Ogan, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Dubrin, A. J. (2004). *Leadership: Research findings, practice, and skills*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C., & Gudergan, S. P. (2018). *SmartPLS 3*. Retrieved February 9, 2019, from <https://www.smartpls.com/downloads>
- Kwahk, K. Y. (2006). ERP acceptance: Organizational change perspective. In 39<sup>th</sup> *Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-10.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(1), 45-62.
- Lussier, R. N., & Achur, C. F. (2007). *Effective leadership* (3<sup>rd</sup> ed.). Meson: Thomson.
- Luthans, F., Youssef, M., & Avoloi, B. (2007). *Psychological capital: developing the human competitive edge*. England: Oxford.
- Luthans, K. W., & Jensen, S. M. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: A study of nurses. *Journal of Nursing administration*, 35(6), 304-310.
- Madhu, B., & Krishnan, V. R. (2005). Impact of transformational leadership and Karma-Yoga on organizational citizenship behavior. *Journal of Management and Research*, 9(1), 1-20.
- Organ, D. W. (1991). Organization Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. *Academy of Management Review*, 14(2), 535-549.
- Owens, R. G. (2004). *Organizational behavior in education*. Boston: Parson Education.

- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 879-891.
- Robert, B. A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Sadeghi, G., Ahmadi, M., & Yazdi, M. T. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance (Case study : Agricultural Jihad Organization of Mazandaran province). *Problems and Perspectives in Management*, 14(3), 317-324.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement : A multi-sample study. *Journal of organizational behavior*, 25, 1-23.
- Schermerhorn, J. R. (2005). *Management* (8<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Soumyaja, D., Kamlanabhan, T. J., & Bhattacharyya, S. (2015). Antecedents of employee readiness for change : Mediating effect of commitment to change. *Management Studies and Economic Systems*, 2(1), 11-25.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Yuki, K. (2006). *Leadership in organizations* (6<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Parson Education.