โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย

THE CAUSAL MODEL OF LEADERSHIP AND ORGANIZATIONAL CLIMATE ON THE EMPOWERMENT,JOB SATISFACTION,ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND INTENTION TO LEAVE OF BRANCH MANAGER OF THAI COMMERCIAL BANKS

Doctor of Philosophy in Social Sciences Association
Ramkhamhaeng University

เบญจวรรณ ศฤงคาร [1]
รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑา เทียนไทย [2]

บทคัดย่อ

เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระคือ ภาวะผู้นำของผู้จัดการสาขาประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วย การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง และการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตยา ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ สำหรับตัวแปรตามได้แก่ ความตั้งใจลาออกจากงาน ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน568คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling) ผลการศึกษาพบว่า 1.) ภาวะผู้นำ และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ 2.)ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง 3). ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา 4.) ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง และการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้จัดการสาขา 5.) ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้จัดการสาขา 6.)ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขา

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์การ การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ

[1] อาจารย์ประจำวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
[2] อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ABSTRACT

To develop a causal model of leadership and organizational climate applied to the empowerment, job satisfaction, organizational commitment, and intention to leave of branch managers of Thai commercial banks. The variables studied consisted of the independent variables of branch manager leadership involving the factors of transactional leadership, transformational leadership, and organizational climate. The intervening variables investigated were the structural factor influencing empowerment and the psychological factors of job satisfaction and organizational commitment. The dependent variable was the intention to leave. In this quantitative research investigation, the researcher used a questionnaire as an instrument of research, copies of which were used to collect data from 568 branch managers of Thai commercial banks. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean and standard deviation. The method of structural equation modeling (SEM) was also employed by the researcher. Findings are 1.) Leadership and organizational climate exhibited positive direct influence on empowerment. 2.) Transformational leadership and organizational climate displayed positive direct influence on the structural factor influencing empowerment. 3.) Transformational leadership and organizational climate evinced positive direct influence on the psychological factor influencing empowerment. 4.) Transformational leadership, the structural factor influencing empowerment and the psychological factor influencing empowerment manifested positive direct influence on the branch managers. 5.) Leadership, organizational climate, the psychological factor influencing empowerment, and job satisfaction exerted positive direct influence on the organizational commitment of branch managers. 6.) However, transactional leadership and organizational commitment exhibited negative direct influence on the intention to leave of branch managers.

Keywords: Organization climate, Empowerment, Job satisfaction, Organizational commitment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวการณ์ของสังคมในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันที่เรียกว่า กระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเงิน การเมือง เศรษฐกิจและสังคม ทุกประเทศมีความเกี่ยวโยงกันมากขึ้นทางด้านการค้าการลงทุน และการเงิน สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจแบบเปิด ดำเนินการค้าและนโยบายการเงินแบบเสรี ดังนั้นสภาวการณ์ยุคกระแสโลกาภิวัตน์หากขาดการบริหารจัดการและความพร้อมที่ดีอาจทำให้ประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ และการเงินได้อีก ดังที่เคยประสบในปี พ.ศ. 2540 ภายใต้การเปลี่ยนแปลงแต่ละองค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์การของตนให้สามารถที่จะรองรับความเปลี่ยนแปลงต่อสภาพแวดล้อม รวมทั้งกฎเกณฑ์ทางการค้าและการเงินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สำหรับธุรกิจทางการเงินที่ต้องดำเนินการผ่านสถาบันการเงินหลายรูปแบบในประเทศ และมีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการทางการเงิน รวมทั้งการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและการเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ซึ่งมียุทธศาสตร์การดำเนินงานไปสู่การรวมตัวกัน คือ การมีตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน การมีความสามารถในการแข่งขันสูง การสร้างความเท่าเทียมกันในการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างสมาชิก ลดช่องว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการรวมกลุ่มอาเซียนเข้ากับประชาคมโลก และการประสานการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจกับประเทศนอกอาเซียน โดยธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการบริหารจัดการที่สามารถปรับตัวเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและขีดความสามารถในการควบคุมสถานการณ์เพื่อการดำรงอยู่ของธุรกิจ ปัจจุบันสถาบันการเงินซึ่งเป็นธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ที่เปิดดำเนินการอยู่ โดยธนาคารพาณิชย์ที่เป็นสถาบันการเงินของไทยและมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

ในปัจจุบันมีผู้สนใจศึกษาว่าผู้ที่มีความสามารถพิเศษ อันได้แก่ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership) จะมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาได้นั้น ความรู้สึกถึงการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกร่วมและมีความยินดีที่จะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้นำต้องเกิดการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผู้นำมีความคาดหวังในสมรรถนะการทำงานที่สูงขึ้นของผู้ใต้บังคับบัญชา และสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จและความมั่นคงในงาน จากนั้นผู้นำต้องใช้ทักษะในเรื่องของคำพูดและการกระทำเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าโดยการเป็นตัวอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการเลียนแบบ ขั้นสุดท้ายผู้นำต้องหาวิธีการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกแน่ใจ และมีความเชื่อมั่นในภาวะของการเป็นผู้นำ และมีความยินดีภายใต้ความเต็มใจและมีการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอนำไปสู่ประสิทธิผลองค์การในที่สุด โดยผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกถึงการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ

การกระทำเชิงสัญลักษณ์เพื่อเน้นค่านิยมสำคัญนำด้วยตัวอย่างมอบอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจสร้างความรู้สึกให้เกิดความพึงพอใจในงาน(Albrecht & Andreetta, 2011; Amarjit, Stephen, Smita, Harvinder & Suraj, 2010) แนวความคิดของ Brown and Moberg (1980, p. 420) สอดคล้องกับแนวความคิดของ Hellrigele and Slocum (1974, p. 430) ที่มีความเห็นว่า ผู้บริหาร ทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะช่วยให้นักบริหาร วางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้จะเป็นการเสนอหรือสนองบรรยากาศที่สร้างเสริมความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะช่วยให้องค์การมีระสิทธิภาพมากขึ้น แล้วจะบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เร็วขึ้น (Carless, 2004; Crawford, 2004) ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership) สามารถสร้างบรรยากาศองค์การได้รับการสั่งสมมาจากความเป็นมาของวัฒนธรรมและกลยุทธ์ขององค์การตั้งแต่อดีต แนวความคิดของ Brown and Moberg (1980, p. 420) สอดคล้องกับแนวความคิดของ Hellrigele and Slocum (1974, p. 430) ที่มีความเห็นว่า ผู้บริหาร ทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะช่วยให้นักบริหาร วางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้จะเป็นการเสนอหรือสนองบรรยากาศที่สร้างเสริมความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาได้นั้น ความรู้สึกถึงการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ โดยการสนับสนุนการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้างคือการได้รับทรัพยากร การได้รับการสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการได้รับโอกาส และการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตใจ คือ ด้านผลกระทบต่อหน่วยงาน ด้านศักยภาพ การรับรู้ความหมาย และด้านความมีอิสระที่จะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นด้วยตนเอง ผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยทำให้ผู้จัดการสาขามีความเป็นอิสระ มีความภูมิใจในสิ่งที่ตนเอง สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้เพิ่มยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยสรุปว่าภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย นอกจากนี้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ขยายขอบเขตของการศึกษาภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การในบริบทของการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้างและด้านจิตวิทยา ซึ่งสำหรับการวิจัยที่ผู้วิจัยนำเสนอเป็นการวิจัยยังไม่พบว่า มีผู้ใดหรือสถาบันใดในประเทศไทยได้นำเสนอโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย ทำให้งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดมุมมองใหม่ๆ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาทฤษฎี ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการของธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อนำไปสู่การนำข้อเท็จจริงที่ได้มาใช้ในการกำหนดโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจ

เบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย ในการบริหารจัดการของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ อันได้แก่ ภาวะผู้นำ และบรรยากาศองค์การ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง อันได้แก่ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ

4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้จัดการสาขา อันได้แก่ การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ด้านโครงสร้าง การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ

5. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้จัดการสาขา อันได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ

6. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขา อันได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตยา ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย มีตัวแปรได้แก่ (1) ตัวแปรแฝงภายนอกคือ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ (2) ตัวแปรแฝงภายในคือ การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จโครงสร้างและจิตวิทยา ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมประชากรคือผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 16 แห่ง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทย

ด้านเวลาการวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัยในปี พ.ศ. 2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ โดยผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนแนวความคิด ตัวแบบโมเดลเชิงสาเหตุที่ผ่านการปรับปรุงแล้วทำให้ได้ตัวแบบที่มีความเหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย ซึ่งนักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนผู้สนใจอาจนำไปเป็นตัวแบบตั้งต้นเพื่อขยายขอบเขตสำหรับการวิจัยในอนาคต โดยการเพิ่มพูนองค์ความรู้พื้นฐานและความรู้เชิงลึกของภาวะผู้นำให้แก่ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยต่อไป

2. ประโยชน์ทางด้านการบริหาร โดยนำไปสู่การวางแนวนโยบายในการจัดการกับตัวแปรที่สำคัญได้อย่างตรงประเด็นและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดกลยุทธ์หรือวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทย ให้เป็นไปอย่างมีทิศทางมีความเป็นไปได้และเหมาะสม

3. ประโยชน์ทางด้านสังคมเป็น โดยการสร้างภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การในบริบทการได้สิทธิ - อำนาจเบ็ดเสร็จ ซึ่งยังส่งผลให้นักบริหารเกิดความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์การ และลดความตั้งใจลาออกจากงาน นำไปสู่การดำเนินงานที่เพิ่มประสิทธิผลองค์การมากขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดภาวะผู้นำ (leadership)

ภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานในองค์การ ที่จะประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้าหรือล้มเหลวในการดำเนินงานนั้นปัจจัยสำคัญที่หนึ่งคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารขององค์การ ถ้าองค์การใด ได้ผู้บริหารองค์การที่มีภาวะผู้นำก็จะสามารถโน้มน้าวชักจูงให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานตลอดจนทำกิจกรรมต่าง ๆ ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหารในทุกองค์การ โดยประกอบไปด้วย ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง โดยภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถสรุปได้องค์ประกอบการวัดได้ดังนี้ (1) การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (2) การให้รางวัลตามสถานการณ์ และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัยสรุปองค์ประกอบการวัดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ดังนี้ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือคุณลักษณะที่สร้างบารมี (2) การดลบัลดาลใจ (3) การกระตุ้นให้ใช้ปัญญา (4) การให้ความสำคัญเป็นรายบุคคล และ (5) พฤติกรรมที่สร้างอุดมการณ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงานของผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย

แนวความคิดบรรยากาศองค์การ (organization climate)

บรรยากาศองค์การมีความสำคัญ สำหรับผู้บริหารและบุคคลอื่น ๆ ในองค์การทั้งนี้เพราะบรรยากาศองค์การมีอิทธิผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของบุคลากรและองค์การ บรรยากาศองค์การที่ดีจะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้

การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่น มีความสุข มีความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีและมีความยึดมั่นผูกพันกับองค์การ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญของการสร้างบรรยากาศองค์การให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ความหมายบรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาวะแวดล้อมขององค์การที่ตนกำลังปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งระบบการบริหารงานองค์การซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้มีลักษณะเฉพาะตัวหรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ ที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญขององค์การ โดยบรรยากาศจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์การ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแบบการวัดการสร้างบรรยากาศ ออกเป็น 3 ตัวแปร ดังนี้ Litwin, & Stringer, (1968); Stringer, (2002) ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2) การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การให้ความอบอุ่นและการสนับสนุน

แนวความคิดการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ (empowerment)

การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ(empowerment) เป็นสมรรถนะสำคัญของผู้บริหารองค์การทุกระดับ ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จในการทำงานแล้ว จะทำให้รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองว่าสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายด้วยตนเอง ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและมีความไว้วางใจจากองค์การซึ่ง “การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ” (empowerment) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวบ่งชี้ของการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ องค์ประกอบที่จะใช้ในการศึกษา คือ (1) การให้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง ประกอบไปด้วย การได้รับทรัพยากร (resource) การได้รับการสนับสนุน (support) การได้รับข้อมูลข่าวสาร (information) และ การได้รับโอกาส (opportunity) และ (2) การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา ประกอบไปด้วย ด้านผลกระทบ (impact) ด้านศักยภาพ (competence) ความหมายของงานที่รับผิดชอบ (meaningfulness) และการตัดสินใจด้วยตนเอง (choice or self-determination) (Kanter, 1993)

แนวความคิดความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)

ปัจจุบันความพึงพอใจในงานได้รับความสนใจที่จะศึกษาอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ เพราะความพึงพอใจในงานเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์การ (Hoy and Miskel, 2001) ถ้าบุคคลในองค์การมีความพอใจสูง คุณภาพของงานก็จะสูง และในลักษณะตรงกันข้าม หากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในงาน คุณภาพของงานก็จะต่ำ Davis and Newstrom (1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารองค์การ Mitchell and Larson (1987) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดความสำเร็จสู่เป้าหมาย เพราะเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจของพนักงาน องค์การจึงต้องพยายามให้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จในการของ

การทำงานให้เกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงต้องทำความเข้าใจสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความพึงพอใจจากภายใน และความพึงพอใจในงานจากมุมมองภายนอก เป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคล ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัลเกียรติยศชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัลต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ เป็นต้น ตัวอย่างความพึงพอใจจากมุมมองภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้วได้ความดีความชอบ

แนวความคิดความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment)

ความผูกพันต่อองค์การได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากนักวิชาการและนักบริหาร โดยผู้บริหารจะเน้นประเด็นเกี่ยวกับการปรับปรุงและเพิ่มพูนระดับความผูกพันต่อองค์การเพื่อเพิ่มผลผลิต และลดอัตราการลาออกจากงานของบุคคล ทั้งนี้เชื่อว่า บุคคลเมื่อมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว เขาจะใช้ความพยายามและทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงต่อองค์การในเชิงบวกเต็มใจและอุทิศตนในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีความกลมกลืนกับสมาชิกขององค์การคนอื่น ๆ มีความมุ่งมั่น แนวแน่ในการที่จะนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนด โดยจากการทบทวนพบว่า มีความเกี่ยวข้องในประเด็นของ (1) ความผูกพันทางอารมณ์ และ (2) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม

แนวความคิดความตั้งใจลาออกจากงาน (intention to leave)

ความตั้งใจลาออกจากงานนั้นเป็นตัวแปรหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้ โดยที่ Thomas and Velthouse (1990, pp. 666-681) ความตั้งใจลาออกจากงานนั้น เป็นความตระหนักรู้และมีการไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนที่จะออกจากงาน การลาออกเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับบริษัทที่มีมูลค่าสูงหากเปรียบกับการฝึกอบรมซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่ายที่เท่ากัน ตัวอย่างนี้เป็นประโยคที่ใช้ในการศึกษาคือ ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับองค์การมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานซึ่งจะออกหรืออยู่และพนักงานตั้งใจจะหางานภายในหนึ่งปี ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงานว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสภาพการเป็นสมาชิก ขององค์การนั้น ซึ่งการสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกนี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (1) การลาออกโดยสมัครใจ คือ การสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง (2) การลาออกโดยไม่ได้สมัครใจ คือ การสิ้นสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยองค์การเป็นผู้จัดการ และทั้งนี้รวมถึงการเกษียณอายุและการตายด้วยถึงแม้ว่า “การลาออก” จะมีผู้ให้ความหมายและแบ่งประเภทไว้มากมาย

สรุปได้ว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน มีลักษณะบุคคลมีความคิด และความต้องการที่จะออกจากองค์การที่ได้ทำงานอยู่ ไม่ว่าด้วยการออก โอนย้าย จากงานที่ตนเองได้ทำอยู่ โดยที่ความคิดและความต้องการนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ

กรอบแนวความคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการประจำสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทยที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง โดยมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,243 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทยทั่วประเทศซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของแต่ละสาขา ผู้วิจัยกำหนดขนาดของตัวอย่างงานวิจัยนี้ มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ 28 ตัวแปร ดังนั้นขนาดตัวอย่างจำนวน 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 1988) ดังนั้นขนาดตัวอย่าง คือ 560 ตัวอย่าง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ภายหลังจากที่พัฒนาต้นแบบเครื่องมือซึ่งเป็นชุดแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา ความตรงเชิงโครงสร้าง และหาค่าความเที่ยง (สุวิมล ติรกานันท์, 2548b, p. 145)

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 59.0 และกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 44.98 ปี ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.1 มีผู้ใต้บังคับบัญชาประจำสาขา เฉลี่ย 11 คน มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของผู้จัดการประจำสาขา เฉลี่ย 6.60 ปี

จากผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (TFL) พบว่าในภาพรวมแล้ว ผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทยมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ระดับภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน (TSL) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การ (CIL) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง การได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง (EMS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง การได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา (EMP) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงาน (SAT) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์การ (COM) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และระดับความตั้งใจลาออกจากงาน (ITL) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้ สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ หากกล่าวถึงการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ สามารถอธิบายได้ถึงการทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) รวมทั้ง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถเพียงพอ (self-efficacy) ที่จะทำงานนั้นสำเร็จ ให้เกิดขึ้นในตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลที่มาจาก

การปรับปรุงพฤติกรรมการบริหารของผู้นำ การปรับคุณลักษณะของงานที่ทำ ตลอดจนการปรับโครงสร้างขององค์การ ทั้งนี้ในส่วนด้านตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีภาวะผู้นำเองก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนค่านิยม (values) และระดับความต้องการเชิงจิตวิทยาโดยเชื่อว่าการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จจะเกิดผลสำเร็จด้วยดี ต้องอาศัยการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้างและการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา หลังจากพบว่าผู้นำไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบทางลักษณะที่แน่นอนแล้วกลุ่มวิจัยจึงหันมาให้ความสนใจเป็นการแลกเปลี่ยนการตัดสินใจ เมื่อไม่ต้องการภาวการณ์ชี้นำ

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีภาวะผู้นำของ Bass & Avolio (1985) และงานวิจัยของ Avolio, Zhu, Koh, and Bhatia, (2004) เนื่องจากการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ผู้จัดการสาขามีวิธีในการแสดงออกที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความเคารพ ผู้จัดการสาขาจึงได้รับโอกาสเข้าร่วมประชุมในงานที่เกี่ยวข้อง และได้รับการสนับสนุน มีโอกาสก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในหน้าที่การงาน ดังนั้นภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขาจึงส่งผลทางบวกต่อการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์ไทย

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีภาวะผู้นำของ Bass (1985) และงานวิจัยของ Huang, Shi,. Zhang, and Yat cheung, (2006) เนื่องจากการมีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขาสามารถสร้างบารมีหรือสิ่งยึดเหนี่ยวจะก่อให้เกิดอำนาจและความภาคภูมิใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นที่ยอมรับและได้รับความสนใจจากบุคคลและกลุ่มคนในองค์การ อีกทั้งภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขาที่ให้ความสำคัญเป็นรายบุคคล ดังนั้นภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจึงส่งผลทางบวกต่อการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีภาวะผู้นำของ Bass & Avolio (1985)

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจึงส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ สำหรับในระดับองค์การ ในยุคนี้วงการวิชาการต่างมีการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรภาวะผู้นำ ตัวแปรหรือปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือของกลุ่มทำงาน รวมถึงการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพของพนักงาน ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ได้รับการยอมรับว่ามีอิทธิพลมากคือ ภาวะผู้นำ มีการศึกษาวิจัยในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งขนาดเล็ก และขนาดใหญ่โดยเฉพาะในประเทศญี่ปุ่น ฮ่องกง สิงคโปร์ และในประเทศไทยพบว่า ภาวะผู้นำนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ (McMurray, Pirola-Merlo, Sarros, & Islam, 2010)

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน เนื่องจากผู้จัดการสาขาที่มีภาวะผู้นำแบบแลก

เปลี่ยนมีการบริหารเฉยเชิงรุกมีการมุ่งเน้นการให้ความเอาใจใส่กับสิ่งที่ผิดปกติ ข้อผิดพลาด ข้อยกเว้น และสิ่งที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน เพื่อเป็นข้อมูลการป้องกันการทำงานให้ความสนใจไม่สามารถเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ได้แยกแยะตัวแปรซึ่งมีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การไว้หลายชนิด ซึ่งมีส่วนคล้ายคลึงและแตกต่างกัน ดังเช่น Owens (1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศในการทำงานแห่งหนึ่งพบว่า มิติต่าง ๆ ของบรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วย พฤติกรรมของผู้ใต้บังคับ บัญชากับผู้บังคับ บัญชา การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จมีในอำนาจหน้าที่เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวของผู้นำทุกคน เพื่อให้ผู้นำปฏิบัติหน้าที่ได้โดยการใช้อำนาจและอำนาจหน้าที่ในการทำให้ผู้อื่นยอมรับและปฏิบัติตาม การมอบอำนาจข้างต้น องค์กรจะต้องยึดหลักในการมอบอำนาจโดยคำนึงถึงหลักการที่เกี่ยวกับ “ตัวผู้รับมอบ” ว่า และประสบการณ์ของผู้รับมอบ และสามารถสร้างบรรยากาศองค์การที่ดี (Crawford, 2008; Miranda, 1999)

บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีของ Litwin and Stringer, (1968) ทั้งนี้เนื่องจากบรรยากาศแบบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้จัดการสาขา ที่ให้ผู้จัดการสาขามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์การที่ได้วางโครงสร้างการบริหารชัดเจน มีส่วนร่วมในการวางแผนการประเมินผล และการปรับปรุงงานที่มีปัญหาจากรูปแบบและโครงสร้างการบริหาร ทำให้ผู้จัดการสาขาได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารภายในอย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่นได้รับความยุติธรรมในการจัดสรรทรัพยากร ส่งผลให้ผู้จัดการสาขาได้รับการสนับสนุนทรัพยากร และงบประมาณเพื่อการบริหารภายในสาขา ดังนั้นบรรยากาศองค์การส่งผลทางบวกต่อการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง

บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีของ Litwin and Stringer(1968) การที่ผู้จัดการสาขาสร้างบรรยากาศองค์การในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการประชุมปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์การร่วมวางแผนร่วมประเมินผล และเป็นผู้มีส่วนร่วมการปรับปรุง รวมถึงสามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร ดังนั้นบรรยากาศองค์การส่งผลทางบวกต่อการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยา

บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิด และทฤษฎีของ Litwin, & Stringer (1968) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเป็นรูปแบบของสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยในการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจของบุคลากรในองค์การ ส่งผลให้ผู้จัดการสาขารู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร แสดง

ถึงความเป็นเจ้าของ และมีความสุขที่ได้ใช้เวลาที่มีอยู่ปฏิบัติงาน อีกทั้งบรรยากาศองค์การ และการแสดงความจงรักภักดี โดยไม่คิดอยากจะเปลี่ยนไปทำงานที่ธนาคารอื่นถึงแม้จะมีรายได้ที่สูงกว่า ดังนั้น บรรยากาศองค์การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bart van den และ de Ridder, (2004); El-Kassar, Chams, and Karkoulian, (2011)

การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน พนักงานจะมีความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในงานของแต่ละบุคคลโดยมุ่งไปสู่เป้าหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยการตอบสนองที่เกิดมากจาก 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการผลักดันจากภายในตัวบุคคล และความพึงพอใจที่เกิดจากการผลักดันจากภายนอกตัวบุคคลโดยอาจได้มาซึ่งการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม (Binney, Hall & Oppenhein, 2005) มีความภูมิใจในสิ่งที่ตนเอง และสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้เพิ่มยิ่งขึ้น ซึ่งหากดังนั้นผู้วิจัยสรุปว่าการได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จ ส่งผลในเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

การได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้างมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีของ ของ Conger and Kanungo (1988); Kanter (1983) เนื่องจากการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้าง ผู้จัดการสาขาจะได้รับทรัพยากร การบริหารจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารภายในอย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่น ทำให้สามารถตัดสินใจตามสถานการณ์ได้อย่างคล่องตัว มีพื้นที่ อุปกรณ์การทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น การได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านโครงสร้างส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

การได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีของ ของ Conger and Kanungo โดย Thomas and Velthouse (1990) และ Spreitzer (1995) และงานวิจัย Alyahya, (2005); Crawford (2008) การได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยาของผู้จัดการสาขาที่ได้รับด้านการรับรู้ความหมายโดยมุ่งเน้นงานที่รับผิดชอบ มีกิจกรรมและบทบาทในงานที่สอดคล้องกับความเชื่อ ค่านิยม และรวมถึงพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นการได้รับสิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยามีผลทางบวกต่อความความพึงพอใจในงาน

การได้สิทธิอำนาจเบ็ดเสร็จด้านจิตวิทยามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ แสดงออกถึงความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ (Meyer, Allen & Gellatry, 1990) **ความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ** สอดคล้องกับงานวิจัย Kovach มีการศึกษาตั้งแต่ปี 1977 ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้เป็นตัวทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ (Feinstein & Vondrasek, 2001, p. 17)

นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวแปรที่จำแนกบุคคลผู้ที่ยังอยู่กับองค์การที่มีความพึงพอใจ ส่งผลให้ผู้จัดการรู้สึกถึงความจงรักภักดีต่อธนาคารนี้ ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงส่งต่อความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sourdif (2004, pp. 59-68) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมขององค์การ (Steers, 1977, pp. 46-56) โดยมีการแสดงให้เห็นถึง 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายขององค์การ 2) ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การผู้จัดการสาขาจึงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจที่จะออกจากงาน

เอกสารอ้างอิง

จุฑา เทียนไทย. (2548*). การจัดการ : มุมมองนักบริหาร. In 1* (Ed.). กรุงเทพมหานคร: แมคกรอ-ฮิล.

สุวิมล ติรกานันท์. (2548a*). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัมพล ชูสนุก.(2553). *อิทธิพลของภาวะผู้นำของซีอีโอต่อประสิทธิผลองค์การในบริบทของวัฒนธรรมองค์การของบริษัทโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย*, ดุษฎีนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective,continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology, 63*,1-18

Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W., & Bhatia, P. (2004). Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance, *Journal of Organizational Behavior, 25*(8), 951–968,

Albrecht,S.L. & Andreetta, M. (2011). The influence of empowering leadership, empowerment and engagement on affective commitment and turnover intentions in community health service workers. *Leadership in Health Services, 24*(3), 228-237.

Alyahya, K.O. (2005). *Empowerment and human capital utilization deficit in public sector organizations: Gulf states in comparative perspective.* Unpublished 3167586, The University of Connecticut, United States -- Connecticut.

Amarjit, G., Stephen, F.,Smita,B., Harvinder, M.,& Suraj,S., (2010). The relationship between transformational leadership and employee desire for empowerment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 22*(2), 263-273

Bart van den & de Ridder. (2004). Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management, 8*(6), 117-130.

Bass, B. M. & Avolio,B. J. (1985). Leadership and performance beyond expectation. *New york, The Free press.*

Binney,W., Hall, J., & Oppenhein, P. (2005). *Government Influence on Intrinsic and Extrinsic Motivation in Environmental Social Marketing.*, In At the threshold : challenges and developments in social, sport and arts marketing proceedings of the 2nd Australasian Nonprofit and Social Marketing Conference, Deakin University, Geelong, Vic., pp. 1-5.

Conger, J.A. & Kanungo, R. N. (1988b). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy Management Review, 13*(3), 471-482.

Davis, K. & Newstrom, J. W. (1985*). Human behavior at work: Organization behavior.* Newyork: Mcgraw-Hill

El-Kassar, Chams, & Karkoulian. (2011). "organizational climate and its effects on the employees commitment". *The Business Review, Cambridge, 19*(1), 127-135

Feinstein, A. H. & Vondrasek, D. A. (2001), "A Study of Relationships between Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Restaurant Employees". *Journal of Hospitality, Tourism, and Leisure Science,2*,1-26

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006*). Multivariate Data Analysis, (6th ed.).* Upper Saddle River, NJ: Prentice- Hall

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2001). *Educational Administration: Theory, Research and Practice (6th Ed.).* New York: McGraw-Hill

Huang, Shi, Zhang &Yat Cheung. (2006). The impact of participative leadership behavior on psychological empowerment and organizational commitment in Chinese state-owned enterprises: the moderating role of organizational tenure. *Asia Pacific Journal of Management, 23,*(3),345-367

Kanter, R. M. (1993). *Men and women of the corporation.* New York, NY: Basic Books

Litwin, G. H., & Stringer, R. A., Jr. (1968*). Motivation and organizational climate*. Boston, MA: Division of Research, Harvard Business School, Harvard University

McMurray, M. J., Pirola-Merlo, A., Sarros, J. C., & Islam, M. M. (2010). "Leadership, climate, psychological capital, commitment, and wellbeing in a non-profit organization". *Leadership & Organization Development Journal, 31*(5), 436 - 457

Mitchell, T. R., & Larson, J. R., Jr. (1987). *People in organizations: An introduction to organizational behavior (3rd ed.).* New York: McGraw-Hill

Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology,59*(5), 603-609.

Thomas, K. W. & Velthouse, B. A. (1990), "Cognitive elements of empowerment: an 'interpretative' model of intrinsic task motivation". *Academy of Management Review, 15*(4), 666-681.

Steers, R. M. 1977. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." Administrative Science Quarterly. *22*(March 1977), 46-56

Sourdif, J. (2004). Predictors of nurses' intent to stay at work in a university health center. *Nursing and Health Sciences, 6*(1), 59-68

Spreitzer, G. M. (1995), "Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation". *Academy of Management Journal, 38*(5), 1442-1465.