

ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ

กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัด

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

Organizational Engagement of Out-Sourced Workers of Government

Organization with Yearly Contract: A Case Study of Tourist Assistance Center

Officers Under the Office of the Permanent Secretary,

Ministry of Tourism and Sports

ณัฐชญา พึ่งโต (Nutchaya Puengto)

หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Degree of Master of Public Administration Program in Public Administration,

Department of Public Administration, Faculty of Political Science, Chulalongkorn University

E-mail: fern.nutchy@gmail.com

Received: 24 June 2020

Revised: 17 July 2020

Accepted: 23 July 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อ ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 219

ณัฐชญา พึ่งโต

คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร (3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร (4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร และ (5) ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากร

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล, ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ, ปัจจัยด้านประสิทธิภาพทำงาน, ความผูกพันในองค์การ, พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

Abstract

This study aimed to (1) study the influence of personal motivation factor, job characteristics factor, and work experience factor to organizational engagement of out-sourced workers of government organization with yearly contract of Tourist Assistance Center officers under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports and (2) to study the influence of organizational engagement on job behavior of chartered service personnel in out-sourced workers of government organization with yearly contract of Tourist Assistance Center officers under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports. The researcher used the quantitative research methodology with questionnaires as a tool for collecting data from out-sourced workers of government organization with yearly contract of Tourist Assistance Center officers under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports, consisting of 219 people. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results indicated that (1) personal motivation factors had a positive influence on organizational engagement (2) job characteristics factor had a positive influence on organizational engagement (3) organization characteristics factor had a positive influence on organizational engagement (4) work experience factor had a positive influence on organizational engagement as well as (5) organizational engagement had a positive influence on job behavior.

Keywords: Personal motivation factor, Job characteristics factor, Organization characteristics factor, Work experience factor, Organizational engagement, Job behavior

บทนำ

ประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยว และได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาเป็นระยะเวลานาน ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับการบริการ และการอำนวยความสะดวกที่สามารถสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและบริการนักท่องเที่ยวขึ้นในปี พ.ศ. 2549 ภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักแก้ไขปัญหาคาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2555 และยกระดับเป็นกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ 513/2559 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2559 (กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560, หน้า 1) อย่างไรก็ตาม จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ที่มีแนวนโยบายในการเพิ่มพูนประสิทธิผลและประสิทธิภาพของภาครัฐ จึงมีการลดขนาดและการขยายตัวของโครงสร้างระบบราชการ ในขณะที่ภารกิจและหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐมีปริมาณมากและหลากหลายมีติดมากยิ่งขึ้นสวนทางกับแนวนโยบายการมุ่งลดขนาดและกำลังคน จึงส่งผลให้บุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ ซึ่งภาครัฐได้ปรับเปลี่ยนบทบาทของตนจากเดิมเป็นผู้ควบคุมและปฏิบัติ มาเป็นเพียงผู้กำกับดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการกิจบางประการแทน และให้ส่วนราชการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นภารกิจของตนเป็นสำคัญ (กลุ่มวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง, หน้า 2)

ด้วยอำนาจหน้าที่ และภารกิจหลักของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ภารกิจแรกเป็นภารกิจด้านการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เกี่ยวกับสถานการณ์ พัฒนากลไกเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันภัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กำหนดและเสนอแนะแนวทาง มาตรการในการแก้ไขปัญหาของนักท่องเที่ยว อีกหนึ่งภารกิจหลัก คือ ภารกิจด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหา ดูแลความปลอดภัย และบรรเทาทุกข์แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงผู้ประสบภัยจากการท่องเที่ยว ซึ่งภารกิจประการหลังนั้นเป็นภารกิจที่สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ว่าจ้างบุคลากรภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถตรงตามคุณสมบัติเข้ามาปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างเหมาบริการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องการผู้ที่มีทักษะสมรรถนะสูง โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา (ภาษาอังกฤษ และ/ หรือ ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส รัสเซีย สเปน หรือภาษาอื่นๆ ที่เป็นตลาดนักท่องเที่ยวของประเทศไทย) ทั้งยังจำเป็นต้องมีทักษะการติดต่อประสานงานทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศที่เกี่ยวข้อง มีบุคลิกภาพคล่องแคล่ว ว่องไว มีปฏิภาณไหวพริบ แต่ด้วยสิ่งจูงใจการ

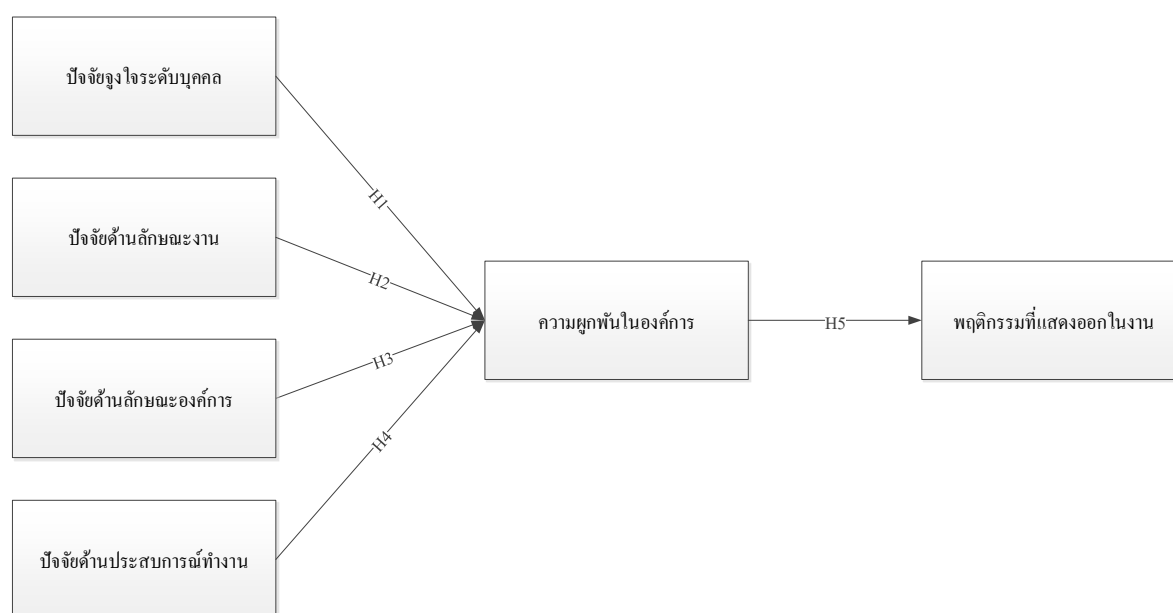
ณัฐญา พิงโต

ปฏิบัติงานของผู้ที่มีทักษะและสมรรถนะดังกล่าวในหน่วยงานภาคเอกชนสูงกว่าภาครัฐมาก ส่งผลให้ที่ผ่านมานักวิชาการต้องประสบปัญหาภาวะสมองไหลของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าวออกไปสู่ภาคเอกชนในอัตราสูง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว และสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร รวมถึงศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในองค์กรต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในองค์กรต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

กรอบแนวคิดการทำวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการทำวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ
3. ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ
4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ
5. ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม รวมถึงแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

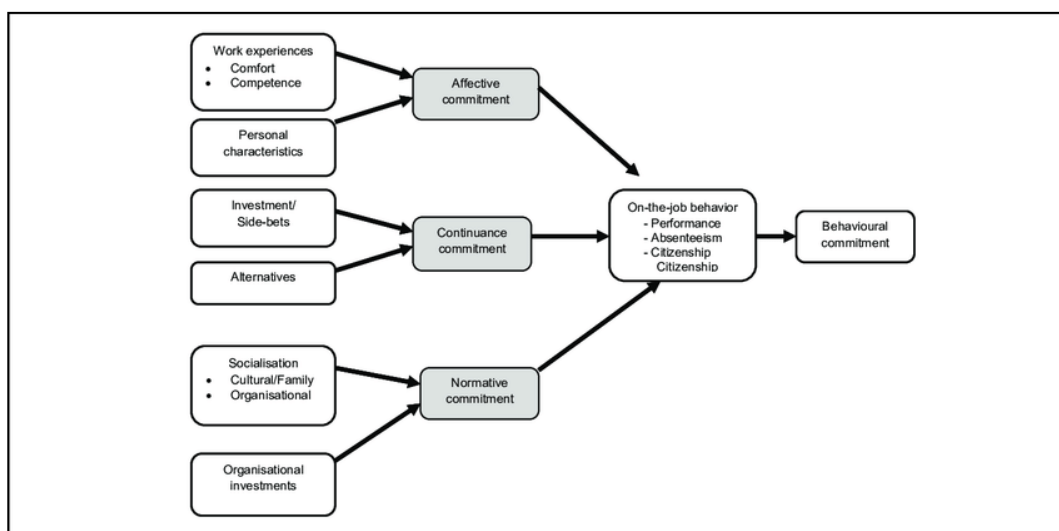
คำว่า “ความผูกพันในองค์การ” ปรากฏในงานวิจัยจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศ ทั้งในรูปแบบของคำว่า Employee Commitment/ Engagement และ Organizational Commitment/Engagement ซึ่งใช้อธิบายในบริบทความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การได้ไม่แตกต่างกัน ที่ผ่านมามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันในองค์การ อาทิ Kruse (2012) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การและเป้าหมายขององค์การ ส่วน Robbins and Judge (2013, pp. 74-75) ให้ความหมายต่อความผูกพันในองค์การไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานผูกพันตนไว้กับองค์การและเป้าหมายขององค์การหนึ่งๆ และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์การนั้นไว้ และ IBM Corporation (2014) ให้ความหมายว่า การเสียสละและอุทิศตัวของพนักงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ ตลอดจนความปรารถนาที่จะใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยผู้วิจัยได้นิยามความผูกพันในองค์การ (Organizational Engagement: OE) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นและผูกพันตนเข้ากับองค์การ นำมาซึ่งความพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์การ และคงสถานะการอยู่ร่วมกับองค์การต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยจูงใจระดับบุคคล

Steers (1977) ได้กล่าวถึง ตัวแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรไว้ใน Administrative Science Quarterly ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และความต้องการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในชีวิต ปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่มีความหลากหลาย การได้รับข้อมูลย้อนกลับและงานที่มีความชัดเจน ส่วนปัจจัยที่สามเป็นปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความคาดหวังผลตอบแทนจากการทำงานได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กร และความรู้สึกไว้นโยบายและพึงพอใจขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ภาพที่ 2 เป็นตัวแบบ A Three-Component Model of Organizational Commitment ที่นำเสนอโดย Allen and Meyer (1991) ได้จำแนกความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านจะส่งผลไปยังพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน อันได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน การขาดลามสาข และการมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร



ภาพที่ 2 A three-component model of organizational commitment

ที่มา: Allen and Meyer (1991, pp. 61-89)

การศึกษาในอดีตของ Kruse (2012) ระบุว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และการศึกษาของวัลยา กลิ่นระรวย (2549) พบว่า ช่วงเวลาปฏิบัติงาน (การปฏิบัติงานแบบเช้าหรือเย็น) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และความทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อการทำงาน

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในประเทศไทยของ พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) พบว่า กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายนี้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยคนเจนเนอเรชั่นนี้จะเลือกทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีทักษะความสามารถหลากหลาย เชื่อมั่นในตนเอง และยังคงมีความยึดติดกับพฤติกรรมกลุ่มและสังคมในระดับสูง ส่วนการศึกษาของลลิตา จันทรงาม (2559) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ภาวะผู้นำ สัมพันธภาพในที่ทำงาน การพัฒนาบุคลากร และค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับต่ำ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน และการศึกษาของ อนันต์ มณีรัตน์ (2559) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร (คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์กร) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย และการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ (การจัดทำเส้นทางอาชีพ การมอบหมายงาน และการประชุมเชิงปฏิบัติการ) และปัจจัยด้านแผนพัฒนารายบุคคล ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันก็ส่งผลต่อระดับความผูกพันที่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุที่ไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรแต่อย่างใด สำหรับการศึกษาของวฐ สวนานนท์ (2560) พบว่า ลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยลักษณะงานที่ดีจะทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง ถ้าพนักงานได้รับโอกาส ความไว้วางใจ การกำกับดูแล และได้รับสิทธิเลือกวิธีการทำงานได้อย่างอิสระ รวมทั้งได้รับการยอมรับว่าตนเองเป็นคนสำคัญคนหนึ่งขององค์กร ก็จะยิ่งทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากขึ้นตามลำดับ สำหรับในด้านคุณภาพชีวิต หากพนักงานมีภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน มีความสุข ปราศจากปัญหาส่วนตัว ก็จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 260 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 260 ชุด สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและมีความสมบูรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 219 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 80.23

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบได้เพียงหนึ่งคำตอบ มีจำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตระดับบุคคล มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 3 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 4 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กร มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 5 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 6 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร มีจำนวน 9 ข้อ และส่วนที่ 7 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน มีจำนวน 6 ข้อ

โดยเครื่องมือวิจัยส่วนที่ 2-6 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็นช่วงค่าดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 ถึง 1.75 แปลความหมายว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่วงคะแนน 1.76 ถึง 2.50 แปลความหมายว่า ไม่เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 2.51 ถึง 3.25 แปลความหมายว่า เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 3.26 ถึง 4.00 แปลความหมายว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนเครื่องมือวิจัยส่วนที่ 7 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ จากไม่เคยเลย บางครั้ง บ่อยครั้ง และทุกครั้ง โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็นช่วงค่าดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 ถึง 1.75 แปลความหมายว่า ไม่เคยมีพฤติกรรมเลย

ช่วงคะแนน 1.76 ถึง 2.50 แปลความหมายว่า มีพฤติกรรมบางครั้ง

ช่วงคะแนน 2.51 ถึง 3.25 แปลความหมายว่า มีพฤติกรรมบ่อยครั้ง

ช่วงคะแนน 3.26 ถึง 4.00 แปลความหมายว่า มีพฤติกรรมทุกครั้ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน นอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง ($n = 45$) และข้อมูลที่เก็บจริงของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ($n = 219$) โดยเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแต่ละตัวแปรต้องมีค่ามากกว่า .70 (Hair, Babin, Anderson, & Black, 2019) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ของแต่ละข้อคำถามต้องมีค่ามากกว่า 0.3 (Gharaibeh, Al-Smadi, & Boyle, 2017, p. 254) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคสำหรับข้อมูลทดลองใช้ ($n = 45$) มีค่าตั้งแต่ 0.706 ถึง 0.896 สำหรับข้อมูลที่เก็บจริง ($n = 219$) มีค่าตั้งแต่ 0.702 ถึง 0.948 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรด้วยข้อมูลทดลองใช้ (Try-out) และข้อมูลที่เก็บจริง

ตัวแปร	Cronbach's Alpha (n=45)	Cronbach's Alpha (n=219)
ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล	0.835	0.788
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	0.742	0.783
ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ	0.876	0.896
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	0.750	0.737
ความผูกพันในองค์การ	0.796	0.809
พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน	0.763	0.751

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ความผูกพันในองค์การ และพฤติกรรมที่แสดงออกในงานใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 70.78 มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 63.01 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 91.78 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 4 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.53 และปฏิบัติงานในที่ตั้งสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.53

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านลักษณะองค์การอยู่ในระดับ

ณัฐชญา พึ่งโต

เห็นด้วย ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย ความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และพฤติกรรมที่แสดงออกในงานมีการแสดงออกบ่อยครั้ง

การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ

ภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ เกิดขึ้นเมื่อตัวแปรต้นในสมการถดถอยพหุคูณมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป วิธีการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ ทำได้โดยการตรวจสอบค่าสถิติ 2 ตัว คือ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) เกณฑ์ของค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.1 สำหรับค่าสถิติ VIF ต้องมีค่าน้อยกว่า 10 (Hair et al., 2019)

ผลการภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณพบว่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดโดยค่า Tolerance มีค่าระหว่าง .374 ถึง .833 ส่วนค่า VIF มีค่า 1.200 ถึง 2.674 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อมีความผูกพันในองค์กรเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปร	tolerance	VIF
ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล	.833	1.200
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.425	2.356
ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร	.395	2.533
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	.374	2.674

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผู้วิจัยนำเสนอ ผลการทดสอบสมมติฐาน 2 สมการ ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณสมการที่ 1 โดยมีความผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรต้น	ค่า Beta (β)	ค่า t (t-value)	ค่า p (Sig.)
ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล	.032*	2.594	.015
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.473**	6.297	.000
ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ	.103*	3.315	.019
ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน	.350**	4.368	.000

ตัวแปรตาม = ความผูกพันในองค์การ

$R^2 = .487$, ANOVA (Model Fit) $F = 50.754$, Sig. = .000

* ระดับนัยสำคัญ .05

** ระดับนัยสำคัญ .01

แสดงในสมการดังนี้

ความผูกพันในองค์การ = $0.032 \times$ ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล + $0.473 \times$ ปัจจัยด้านลักษณะงาน + $0.103 \times$ ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ + $0.350 \times$ ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายสมการที่ 2 โดยมีพฤติกรรมที่แสดงออกในงานเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรต้น	ค่า Beta (β)	ค่า t (t-value)	ค่า p (Sig.)
ความผูกพันในองค์การ	.650**	9.871	.000

ตัวแปรตาม=พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

$R^2 = .310$, ANOVA (Model Fit) $F = 97.433$, Sig. = .000

* ระดับนัยสำคัญ .05

** ระดับนัยสำคัญ .01

ณัฐญา พิงโต

แสดงในสมการดังนี้

พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน = $0.650 \times$ ความผูกพันในองค์กร

สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงใระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.032

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.473

3. ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.103

4. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.350

5. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.650

โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความผูกพันในองค์กร และพฤติกรรมที่แสดงออกในงานได้ร้อยละ 48.70 และ 31.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

อภิปรายผล

ปัจจัยเชิงใระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.032 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Gheitani, Imani, Seyyedamiri, and Foroudi (2019) กล่าวคือ หากบุคลากรฯ มองว่า ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินมีความสำคัญมาก จะส่งผลทำให้บุคลากรฯ ต้องการทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ไปตลอดชีวิตการทำงาน ในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ มองว่าฐานะทางเศรษฐกิจมีความจำเป็นมากสำหรับตัวบุคลากรฯ และครอบครัวแล้ว ก็จะส่งผลทำให้บุคลากรฯ ใ้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากบุคลากรฯ มีปัจจัยเชิงใระดับบุคคลที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.473 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mansour (2020) กล่าวคือ หากบุคลากรฯ มองว่า งานมีการกำหนดลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน จะส่งผลให้บุคลากรฯ เข้าร่วมในกิจกรรมและภารกิจของหน่วยงานอยู่เสมอ

ในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ มีความเห็นว่า งานที่ทำมีความสำคัญ มีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนรู้สึกภาคภูมิใจเมื่องานได้ช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นประโยชน์ต่อสังคม จะส่งผลให้บุคลากรฯ บอกเล่าเรื่องราวในแง่บวกแก่บุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจอยู่เสมอทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากบุคลากรฯ รับรู้ถึงปัจจัยด้านลักษณะงานที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.103 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Miedaner, Kuntz, Enke, Roth, and Nitzsche (2018) กล่าวคือ หากบุคลากรฯ มีความเห็นว่า หากหน่วยงานมีการจัดโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา มีระบบการสั่งการ รายงานผลที่เหมาะสม ตลอดจนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในองค์กรอย่างเต็มที่ จะทำให้บุคลากรฯ ใ้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ ได้รับการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน จะทำให้บุคลากรฯ แนะนำบุคคลอื่นให้สมัครเข้าทำงานในหน่วยงานนี้เช่นกัน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากบุคลากรฯ รับรู้ถึงปัจจัยด้านลักษณะองค์การที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.350 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Boag-Munroe (2019) กล่าวคือ หากบุคลากรฯ รับรู้ได้ว่าการปฏิบัติงานของตนเกิดประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน ทำให้บุคลากรฯ จะพยายามให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้อง มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ บุคคลจะรู้สึกตัดสินใจไม่ผิดที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากบุคลากรฯ มีปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามไปด้วย

ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.650 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Vance, Jaros, Becker, and McKay (2020) กล่าวคือหากบุคลากรฯ มีความต้องการทำงานในหน่วยงานตลอดชีวิตการทำงาน จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นเป็นลำดับต้นๆ

ณัฐชญา พิงโค

เมื่อเทียบกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานในตำแหน่งเดียวกันหรือภารกิจเดียวกันในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ เข้าร่วมในกิจกรรมและภารกิจของหน่วยงานเป็นประจำ จะทำให้เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ บุคลากรฯ จะฝากงานในความรับผิดชอบให้กับเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจและมีศักยภาพพอให้ปฏิบัติงานแทน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากบุคลากรฯ มีความผูกพันในองค์กรที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลมีพฤติกรรมที่แสดงออกในงานดีมากขึ้นไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาดำเนินการเพื่อส่งผลให้เกิดความผูกพันในองค์กร และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ควรให้การส่งเสริมให้เกิดภาวะผู้นำองค์กร มีการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ฯ จัดให้มีแผนการพัฒนาบุคลากร และดำเนินการให้มีแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร

2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ควรให้การส่งเสริมบุคลากรฯ ให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร บริหารจัดการเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เหมาะสม จัดองค์การให้เจ้าหน้าที่ฯ มีโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร

3. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ควรจัดองค์การให้บุคลากรฯ มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน มีระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตาม และรายงานผล จัดให้มีระบบประเมินผลงาน เพื่อสะท้อนให้เจ้าหน้าที่เห็นว่างานที่ทำมีความสำคัญ มีประโยชน์ และมีคุณค่า

4. ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ควรพิจารณาระบบเงินเดือน และค่าตอบแทน รวมถึงการจัดองค์การให้สามารถตอบสนองความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคลากรฯ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น ลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยงานราชการหน่วยอื่น เพื่อยืนยันผลการวิจัย

2. ควรศึกษาตัวแปรตามอื่น เช่น ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นการขยายขอบเขตของการวิจัย

3. ควรศึกษาตัวแปรต้นอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร อันได้แก่ ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อขยายขอบเขตของการวิจัย

รายการอ้างอิง

- กลุ่มวางแผนอัตราค่าจ้างและพัฒนาระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง. (2558). *คู่มือการจ้างเหมาบริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 26 มีนาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaiyawas.go.th/file/registration/20151217154459.pdf>
- กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC)*. กรุงเทพฯ: กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย: กรณีศึกษานักวิชาการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรุณ สวนานนท์. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลยา กลิ่นระวย. (2549). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน: ศึกษากรณีท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ มณีรัตน์. (2559). *ความผูกพันในองค์กร: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Allen N. J., & Meyer, J. P. (1991). A three component conceptualization of organisational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Boag-Munroe, F. (2019). Recent police recruits' existing knowledge of the police and organisational commitment. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 34(1), 91-101.
- Gharaibeh, B., Al-Smadi, A. M., & Boyle, D. (2017). Psychometric properties and characteristics of the Diabetes Self Management Scale. *International journal of nursing sciences*, 4(3), 252-259.

- Gheitani, A., Imani, S., Seyyedamiri, N., & Foroudi, P. (2019). Mediating effect of intrinsic motivation on the relationship between Islamic work ethic, job satisfaction, and organizational commitment in banking sector. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 12(1), 76-95.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). India: Cengage.
- IBM Corporation. (2014). *Beyond Engagement: The definitive guide to employee surveys and organizational performance*. Retrieved 24 October 2019, from <https://www.ibm.com/downloads/cas/JNEL5GY1>
- Kruse, K. (2012). *What is employee engagement?* Retrieved 24 October 2019, from <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2012/06/22/employee-engagement-what-and-why/#25c9d2837f37>
- Mansour, H. F. (2020). *The extent to which schools with mechanistic structures and their job characteristics are likely to generate teachers' organizational commitment: Study conducted in a private school in Abu Dhabi*. Unpublished Master Thesis, The British University in Dubai, UAE.
- Miedaner, F., Kuntz, L., Enke, C., Roth, B., & Nitzsche, A. (2018). Exploring the differential impact of individual and organizational factors on organizational commitment of physicians and nurses. *BMC health services research*, 18(1), 1-13.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15 Ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Vance, R. J., Jaros, S., Becker, T. E., & McKay, A. S. (2020). Alternative measures of employee commitment: Assessment of predictive validity for performance and turnover. *Human Performance*, 1-27.