

ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ กรณีศึกษา:
เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration
Department of Public Administration
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
Chulalongkorn University
Academic Year 2019
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมา บริการในหน่วยราชการ กรณีศึกษา:เจ้าหน้าที่ศูนย์ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา
โดย	น.ส.ณัฐชญา พึ่งโต
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วัฒนา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วัฒนา)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี)

ณัฐชญา พึ่งโต : ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการใน
หน่วยราชการ กรณีศึกษา:เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวง
การท่องเที่ยวและกีฬา. (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) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ดำรงค์ วัฒนา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ
ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกในงานอันเป็นผลมาจากความผูกพันในองค์การ ของบุคลากร
ประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) สังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
จำนวน 219 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม
และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ผลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson Correlation) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
ตัวแปรอิสระ 1 กลุ่ม (One Sample T-test) การวิเคราะห์ความเป็นอิสระ 2 กลุ่ม
(Independent Sample T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)
และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) รวมถึง
การวิเคราะห์แบบอุปนัยจากข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ความผูกพันในองค์การฯ อยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยด้านลักษณะ
ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน
ไม่ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน 3) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน
ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพัน
ในองค์การ 4) ความผูกพันในองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานฯ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5980606724 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Personal Motivation Factor, Job Characteristics Factor, Organization Characteristics Factor, Work Experience Factor, Organizational Engagement, Job Behavior

Nutchaya Puengto : 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. Advisor: Assoc. Prof. DAMRONG WATTANA, Ph.D.

This study aimed to study the influence of factors to organizational engagement and to study the influence of organizational engagement on job behavior of out-sourced workers of government organization with yearly contract of Tourist Assistance Center (TAC) officers under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports. The researcher used questionnaires and structured interview as a tool for collecting data from 219 TAC officers and 6 key informants. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation, one sample t-test, one-way ANOVA, multiple regression analysis and also analytic induction

The results indicated that 1) the organizational engagement of out-sourced workers of government organization with yearly contract of TAC was at high level 2) personal characteristics didn't have an influence on organizational engagement 3) personal motivation factor, job characteristics factor, organization characteristics factor and work experience factor had a positive influence on organizational engagement as well as 4) organizational engagement had a positive influence on job behavior.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2019

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของคณาจารย์จากภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.ดำรงค์ วัฒนา ที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แนะผู้วิจัยมาเป็นอย่างดีโดยตลอด ตลอดจน รศ.ดร.ศิริภัสสรต์ วงศ์ทองดี ผู้ซึ่งเป็นกรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย และ รศ.ดร.ปภรณ์ ศิริประกอบ ผู้เป็นอาจารย์ให้ทุนผู้ช่วยสอนและยังให้ความเมตตาตอบรับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ต่างให้กำลังใจและผลักดันให้ผู้มีวิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยให้สำเร็จตามที่มุ่งหมาย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

อนึ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณนายโชติ ตราชู ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่เล็งเห็นความสำคัญของการสร้างความผูกพันและธำรงรักษาบุคลากรไว้กับองค์กร ทั้งยังให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดของท่าน รวมถึงกรุณาอบหมายบุคลากรจากกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อันได้แก่ นายชาคริต ปิตานพวงศ์ อดีตผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา ว่าที่ร้อยตรีนิติชัย นิยมวัน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และนายวิสิฐศักดิ์ ผิวม่วง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กลุ่มมาตรฐานความปลอดภัยนักท่องเที่ยว มาช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลและร่วมให้ข้อมูลเชิงลึกแก่ผู้วิจัยจนการวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกำลังใจจากบิดา มารดา และกัลยาณมิตรจากสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ เพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 45 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัยฝ่าฟันทุกอุปสรรคจวบจนการวิจัยสำเร็จในวันนี้

หากวิทยานิพนธ์นี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในแง่ของการพัฒนางาน องค์การ และบุคลากรตลอดจนเป็นวิทยาทานแก่ผู้ที่ต้องการขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยในอนาคตต่อไป

ณัฐชญา พิงโต



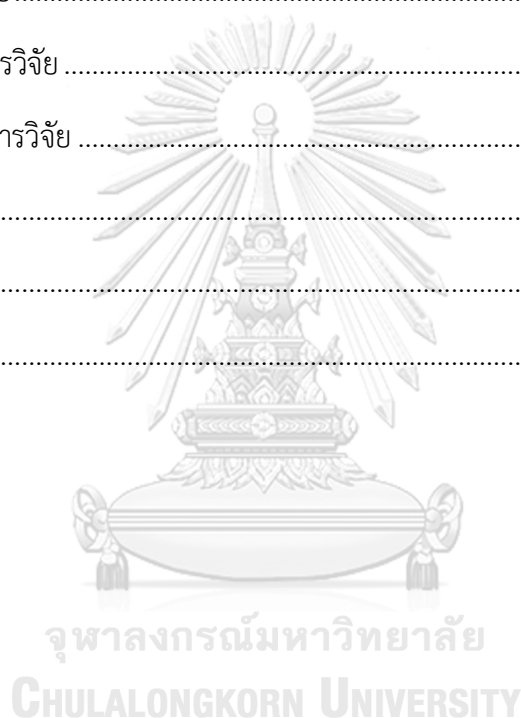
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์	3
1.4 สมมติฐาน	3
1.5 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร.....	6
2.1.1 ความหมายของความผูกพันในองค์กร	7
2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันในองค์กร.....	9
2.1.3 องค์ประกอบของความผูกพันในองค์กร.....	11
2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร	17

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยจูงใจระดับบุคคล	33
2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs).....	33
2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two – Factor Theory).....	35
2.2.3 ทฤษฎีความต้องการพื้นฐาน (McClelland's Trichotomy of Needs Theory) ของ David McClelland.....	37
2.2.4 แนวคิดสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม Socio-Economic Status (SES)	39
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ	41
2.3.1 ที่มาและความสำคัญของการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ.....	41
2.3.2 นิยามความหมายและรูปแบบเงื่อนไขการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ ...	43
2.3.3 การจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC). 46	
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	51
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	52
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	52
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	53
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	54
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	55
3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	58
3.6 แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	69
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ	71
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การ (Organizational Engagement: OE).....	83

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB).....	86
4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับต่าง ๆ.....	89
4.6 การทดสอบสมมติฐาน.....	94
4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันใน องค์กร.....	114
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	124
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	125
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	129
5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย	136
ภาคผนวก.....	139
บรรณานุกรม.....	165
ประวัติผู้เขียน.....	169



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบของความผูกพันในองค์กร	16
ตารางที่ 2 ตารางแสดงการเชื่อมโยงแนวคิดลำดับชั้นของความผูกพันองค์กร ของ The Gallup และ ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	25
ตารางที่ 3 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร.....	32
ตารางที่ 4 ปัจจัยจูงใจการทำงานในระดับบุคคล.....	34
ตารางที่ 5 สรุปทัศนคติและปัจจัยจูงใจเชิงจิตวิทยาในระดับบุคคล	38
ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (การสัมภาษณ์).....	53
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P).....	60
ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J).....	61
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (Organization Characteristics: O).....	61
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W).....	62
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)	62
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)	63
ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน ด้าน ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)	64
ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน ด้าน ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)	64
ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้.....	65

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน ด้าน ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W).....	65
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน ด้าน ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE).....	66
ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน ด้าน พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB).....	66
ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว. 70	
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตระดับบุคคล (P) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม.....	71
ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตระดับบุคคล (P) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อความ 72	72
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (J) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม.....	74
ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (J) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อความ 75	75
ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (O) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม.....	77
ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (O) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อความ 78	78
ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม.....	80
ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อความ 81	81
ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร (OE) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม.....	83
ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร (OE) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อความ 84	84
ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความถี่พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม.....	86

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความถี่พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อคำถาม	87
ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การในภาพรวม	89
ตารางที่ 33 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ จำแนกเป็นรายปัจจัย.....	91
ตารางที่ 34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานในภาพรวม	92
ตารางที่ 35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานในภาพรวม จำแนกเป็นรายองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ.....	93
ตารางที่ 36 ผลทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระ 1 กลุ่ม (One Sample t-Test) แสดงระดับความผูกพันในองค์การ.....	94
ตารางที่ 37 ค่าความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกันไป ตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	97
ตารางที่ 38 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ต่อความผูกพันในองค์การ	98
ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยจุดใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ต่อความผูกพันในองค์การ	99
ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยจุดใจระดับบุคคลต่อความผูกพันในองค์การ	100
ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันในองค์การ	102
ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะองค์การต่อความผูกพันในองค์การ.....	103
ตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อความผูกพันในองค์การ.....	105

ตารางที่ 44 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ระหว่างความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน.....	107
ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน.....	107
ตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างความผูกพันในองค์การด้านต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน.....	108
ตารางที่ 47 สรุปภาพรวมของผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	111
ตารางที่ 48 จำนวนความคิดเห็นต่อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทาง การเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ ข้อที่ 1 ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้าง ความผูกพันในหน่วยงาน.....	115
ตารางที่ 49 จำนวนความคิดเห็นต่อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทาง การเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ ข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในหน่วยงาน.....	116
ตารางที่ 50 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ในภาพรวม.....	152
ตารางที่ 51 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านลักษณะส่วนบุคคล.....	152
ตารางที่ 52 ข้อคำถามวิจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีการแก้ไข.....	153
ตารางที่ 53 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล.....	153
ตารางที่ 54 ข้อคำถามวิจัยด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคลที่มีการแก้ไข.....	153
ตารางที่ 55 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน.....	154
ตารางที่ 56 ข้อคำถามวิจัยด้านปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีการแก้ไข.....	154
ตารางที่ 57 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ.....	155
ตารางที่ 58 ข้อคำถามวิจัยด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การที่มีการแก้ไข.....	155
ตารางที่ 59 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน.....	156
ตารางที่ 60 ข้อคำถามวิจัยด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานที่มีการแก้ไข.....	156

ตารางที่ 61 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านความผูกพันในองค์กร.....	157
ตารางที่ 62 ข้อคำถามวิจัยด้านความผูกพันในองค์กรที่มีการแก้ไข	157
ตารางที่ 63 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน.....	158
ตารางที่ 64 ข้อคำถามวิจัยด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงานที่มีการแก้ไข.....	158
ตารางที่ 65 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร	158



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 ความเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันในองค์กรและความสำเร็จขององค์กร.....	6
รูปภาพที่ 2 ตัวแบบความผูกพันองค์กร ตามแนวคิดของ Aon Hewitt.....	14
รูปภาพที่ 3 แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันในองค์กรโดย Mowday, Porter และ Steers (1982)	18
รูปภาพที่ 4 A Three-Component Model of Organizational Commitment โดย Allen & Meyer (1991).....	20
รูปภาพที่ 5 Q12 Employee Engagement Hierarchy	23
รูปภาพที่ 6 เครื่องมือชี้วัดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร.....	27
รูปภาพที่ 7 องค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2	30
รูปภาพที่ 8 ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two – Factor Theory)	35
รูปภาพที่ 9 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขวิทยาจากทฤษฎีสองปัจจัย ต่อความพึงพอใจ และความผูกพันต่องานและองค์กร.....	36
รูปภาพที่ 10 ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามแนวคิดของ David McClelland	37
รูปภาพที่ 11 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	51

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากแนวนโยบายการเพิ่มพูนประสิทธิผลและประสิทธิภาพของภาครัฐ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ที่มุ่งลดขนาดและการขยายตัวของโครงสร้างระบบราชการ โดยมีความพยายามในการลดจำนวนอัตรากำลังของบุคลากรภาครัฐลง ตลอดจนปรับปรุงบทบาทการบริหารจัดการ การดำเนินกิจกรรม ระเบียบวิธี และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีแนวทางเช่น การลดอัตรากำลังทดแทนอัตราว่างจากการเกษียณอายุราชการ การยุบเลิกตำแหน่งลูกจ้างประจำบางหมวดที่ว่างลง การอนุญาตให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินงานบางอย่างแทนส่วนราชการ เช่น การจัดตั้งองค์การประเภทมหาชน การถ่ายโอนภารกิจบางประการให้ภาคเอกชน เป็นต้น

ในขณะที่ภารกิจและหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐมีปริมาณมากและหลากหลายมิติ มากยิ่งขึ้น สวนทางกับแนวนโยบายการมุ่งลดขนาดและกำลังคน ด้วยเหตุผลและความจำเป็นข้างต้น ส่งผลให้รัฐต้องปรับเปลี่ยนบทบาทที่จากเดิมเป็นผู้ควบคุมและปฏิบัติ มาเป็นเพียงผู้กำกับดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินภารกิจบางประการแทน และให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นภารกิจของตนเป็นสำคัญ (กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัย นักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

สำหรับในภารกิจด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น ประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาเป็นระยะเวลานาน เพื่อให้เกิดการยกระดับการบริการและการอำนวยความสะดวกที่สามารถสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงได้เกิดการได้จัดตั้งศูนย์อำนวยการและบริิการนักท่องเที่ยวนั้นในปี พ.ศ. 2549 ภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามนโยบายของรัฐบาลพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ในการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการของประเทศที่จะมีส่วนเร่งสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว โดยการฟื้นฟูพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน สามารถสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ เชื่อมโยงธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม และวิถีชีวิตชุมชน ฯลฯ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมการเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน และตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ รวมทั้งดูแลให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากอาชญากรรม การฉ้อฉล และอุบัติเหตุที่เกิดจากความบกพร่องของผู้ประกอบการ ก่อนที่ต่อมาศูนย์อำนวยการและบริิการนักท่องเที่ยวนั้น ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักแก้ไขปัญหาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ในปี พ.ศ. 2555 และเป็นกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวนในปี พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ 513/2559 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2559

ด้วยอำนาจหน้าที่และภารกิจหลักของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวนสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ ภารกิจด้านการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ พัฒนากลไกเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันภัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กำหนดและเสนอแนะแนวทาง มาตรการในการแก้ไขปัญหาของนักท่องเที่ยวน และภารกิจด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาการล่อลวง ดูแลความปลอดภัย และบรรเทาทุกข์แก่นักท่องเที่ยวนและผู้ประสบภัยด้านการท่องเที่ยว สำหรับในภารกิจประการหลังนั้นเป็นอีก หนึ่งภารกิจที่สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ว่าจ้างบุคลากรภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถตรงตามคุณสมบัติเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวน ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องการผู้มีความรู้ทักษะสมรรถนะสูง โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ออย่างน้อย 1 ภาษา (ภาษาอังกฤษ และ/หรือ ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส รัสเซีย สเปน หรือภาษาอื่น ๆ ที่เป็นตลาดนักท่องเที่ยวนของประเทศไทย) ทั้งยังจำเป็นต้องมีทักษะการติดต่อประสานงานทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศที่เกี่ยวข้อง มีบุคลิกภาพคล่องแคล่ว ว่องไว มีปฏิภาณไหวพริบ แต่ด้วยสิ่งจูงใจการปฏิบัติงานของผู้ที่มีทักษะและสมรรถนะดังกล่าวในหน่วยงานภาคเอกชนสูงกว่าภาครัฐมาก ส่งผลให้ที่ผ่านมา ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าวประสบปัญหาภาวะสมองไหลออกไปสู่ภาคเอกชนในอัตราสูง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว และมีความประสงค์ที่จะดำเนินการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ทั้งยังมีความประสงค์ที่จะแสวงหาแนวทางการสร้างเสริมความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อนำไปวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1) ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการอยู่ในระดับใด

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ มีปัจจัยด้านใดบ้าง

3) ปัจจัยแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ หรือไม่ มาก-น้อยเพียงใด

4) ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ หรือไม่ มาก-น้อยเพียงใด

5) ข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างเสริมความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ ควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

3. เพื่อศึกษาระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยประการต่าง ๆ ต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

4. เพื่อศึกษาระดับการมีอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

5. เพื่อศึกษาและให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างเสริมความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

1.4 สมมติฐาน

1) ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ อยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน

3) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

4) ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ โดยศึกษาปัจจัยและระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรตามกลุ่มเป้าหมาย อันได้แก่ ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ตลอดจนจนระดับการมีอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน นำมาซึ่งการแสวงหาข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างเสริมความผูกพันของบุคลากรที่มีในองค์การ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรคือ ลูกจ้างเหมาบริการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทั้งหมดจำนวน 260 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรในสังกัดกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทั้งหมดจำนวน 260 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศไทย ได้แก่ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวส่วนภูมิภาค จำนวน 15 แห่ง ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวส่วนภูมิภาค จำนวน 61 แห่ง และศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวส่วนกลาง จำนวน 3 แห่ง

1.5.4 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาในช่วงระยะเวลาประมาณ 6 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2) ทำให้ทราบถึงปัจจัยและระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยประการต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ

3) ทำให้ทราบถึงระดับการมีอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ

4) สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างเสริมความผูกพันของบุคลากร กำหนดสิ่งจูงใจในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถไว้กับองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับปัจเจกบุคคล ตลอดจนการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและภารกิจขององค์กรในภาพรวม



บทที่ 2

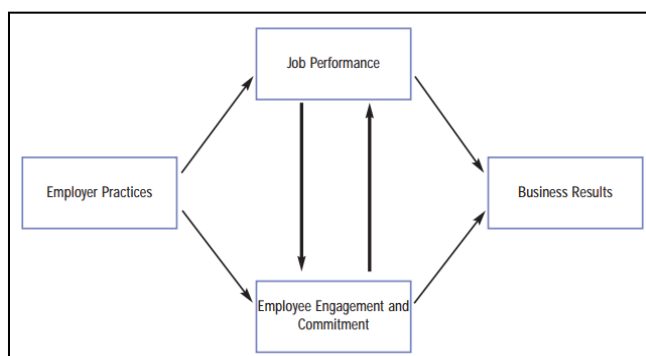
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา” เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยที่ถูกต้อง ครบถ้วน และครอบคลุมในทุกมิติ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม รวมถึงแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยจูงใจระดับบุคคล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

ความผูกพันในองค์การ เป็นเรื่องที่นักวิชาการจำนวนมากได้ทำการศึกษานำมาสู่การนิยามคำจำกัดความ การจำแนกองค์ประกอบ หรือแม้กระทั่งการศึกษาวิเคราะห์ถึงมูลเหตุปัจจัย ซึ่งล้วนแตกต่างกันออกไปในหลากหลายมิติ ความพยายามศึกษาเพื่อทำความเข้าใจต่อปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นผลมาจากความตระหนักว่า ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด ๆ ความผูกพันของบุคลากรในองค์การมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์การ (Business Result) นอกจากนั้นแล้ว มูลเหตุปัจจัยซึ่งองค์การปฏิบัติต่อพนักงาน (Employer Practices) ก็ล้วนส่งผลต่อการที่พนักงานจะเลือกพยายามหรือไม่พยายามทุ่มเทความสามารถของตน (Job Performance) และอุทิศเสียสละจนเกิดเป็นความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ (Employee Engagement) เป็นห่วงโซ่ที่เชื่อมโยงเป็นเหตุและผลกันอย่างไม่อาจปฏิเสธได้ แสดงดัง รูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 ความเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันในองค์การและความสำเร็จขององค์การ
แหล่งที่มา Robert J. Vance, 2006

2.1.1 ความหมายของความผูกพันในองค์กร

คำว่า “ความผูกพันในองค์กร” ปรากฏในงานวิจัยจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศ มีให้เห็นทั้งในรูปแบบของคำว่า Employee Commitment/Engagement และ Organizational Commitment/Engagement ซึ่งสามารถใช้อธิบายในบริบทความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ได้ไม่แตกต่างกัน ที่ผ่านมามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันในองค์กรไว้ดังนี้

Richard M. Steers (1977) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร เป็นลักษณะที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่ยึดโยงระหว่างพนักงานกับองค์กรไว้อย่างเป็น อันหนึ่งอันเดียวกัน และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อมีส่วนร่วมกับองค์กรของตน (Steers, 1977)

Eisenberger, R., Fasolo, P., และ Davis-LaMastro, V. (1990) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้สึกมีส่วนร่วมหนึ่งเดียวกับองค์กร การที่พนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนเกื้อกูลจากองค์กร ส่งผลให้มีความเต็มใจและอุทิศความอุตสาหะเพื่อทุ่มเทการทำงานให้องค์กร

Greenberg, J., และ Baron, R. A. (2000) ให้ความหมายว่า ระดับที่พนักงานมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรและต้องการที่จะอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไป (Greenberg & Baron, 2000)

Tower Perrin (2003) ได้ให้ความหมายไว้ใน Perrin’s Global Workforce Study ว่าหมายถึง ความเต็มใจและความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่ออุทิศต่อความสำเร็จขององค์กร

Robinson D., Perryman, S., และ Hayday, S. (2004) ได้ให้ความหมายไว้ในนามของ Institute for Employment Studies ว่าหมายถึง ทักษะคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยพนักงานจะอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร พัฒนาขีดความสามารถของตนและของกลุ่ม เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลประโยชน์ขององค์กร (Robinson, Perryman, & Hayday, 2004)

Corporate Leadership Council (2004, pp. 5) ได้ให้ความหมายว่า การแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งบางสิ่ง หรืองานบางอย่าง หรือบุคคลบางคนในองค์กร โดยที่พนักงานสามารถอุทิศตนเพื่อทำงานที่หนักและคงความเป็นสมาชิกขององค์กรได้อย่างยาวนานเป็นผลมาจากความผูกพันที่มีต่อองค์กรนั่นเอง (Corporate Leadership Council, 2004)

Richard S. Wellins และ Paul Bernthal (2005) ในนามของสถาบัน Development Dimensions International หรือ DDI ได้ให้ความหมายไว้ว่า การที่บุคคลรู้สึกมีความสุข (Enjoy) และรู้สึกเชื่อมั่นในสิ่งที่ทำ (Believe) ตลอดจนรู้สึกเห็นคุณค่าต่อสิ่งนั้น (Value) (S. W. Richard & Bernthal, 2005)

Kevin Kruse (2012) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร

Stephen P. Robbins และ Timothy A. Judge (2013, pp. 74-75) ให้ความหมายต่อความผูกพันในองค์กรไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานผูกพันตนไว้กับองค์กรและเป้าหมายขององค์กรหนึ่ง ๆ และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นไว้ (Robbins & Judge, 2013)

IBM Corporation (2014) ให้ความหมายว่า การเสียสละและอุทิศตัวของพนักงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ตลอดจนความปรารถนาที่จะใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (IBM Corporation, 2014)

จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า **ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)** หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นและผูกพันตนเข้ากับองค์กร นำมาซึ่งความพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรและคงสถานะการอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไป



2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement) เป็นหนึ่งในเครื่องมือชี้วัดความสามารถของธุรกิจหรือองค์กร (Business Performance) งานวิจัยเชิงวิชาการจำนวนมากได้สะท้อนความสำคัญของความผูกพันระหว่างพนักงานต่อองค์กรในแง่ที่ว่า ความผูกพันในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความอยู่รอดขององค์กร อาทิเช่นทัศนคติของนักวิชาการดังต่อไปนี้

Blessing White (2006) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการ ความสามารถในการแข่งขัน ความจงรักภักดี และกำไร การซื้อ-ขายหุ้น (Blessing White, 2006)

สอดคล้องกับ Kevin Kruse (2012) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน อันนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลูกค้า การเพิ่มขึ้นของยอดขาย ผลกำไร รวมถึงราคาซื้อขายหุ้นของธุรกิจ ทั้งยังยกตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของ CEO บริษัทผู้ผลิตชุปปีห่อ Campbell's ที่ว่า การที่จะชนะคู่แข่งในตลาดได้นั้นสิ่งสำคัญต้องเอาชนะใจพนักงานในองค์กรเสียก่อน (Kruse, 2012)

Hemsley Fraser (2008, pp. 1, อ้างใน Gemma Robertson-Smith and Carl Markwick, 2009) ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อทัศนคติ อัตราการขาดลามาย และการลาออกของพนักงาน ตลอดจนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มในองค์กร และระดับองค์กร ทั้งยังสะท้อนออกมาให้เห็นได้จากระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าต่อองค์กร

ตรงกันกับทัศนะของ Harter, Schmidt และ Hayes (2002) ที่ทำการศึกษาไว้ว่า พนักงานที่ผูกพันต่องานต่ำจะไม่เห็นความสำคัญของงาน และจะไม่กระตือรือร้นหรือทุ่มเทในการทำงาน (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002) ส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดน้อยถอยลง (Mowday, Porter, & Steers, 1982) ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีความผูกพันต่องานสูงจะทำให้มีความตั้งใจในการทำงาน การลาออกจากองค์กรจะอยู่ในระดับต่ำ ตรงกันกับที่ Schaufeli และ Bakker (Schaufeli & Bakker, 2004) เสนอไว้

The Gallup Organization (2006) จำแนกลักษณะของพนักงานตามลักษณะความผูกพันในองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม (The three types of employees) ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีความผูกพันในองค์กร (Engaged), กลุ่มพนักงานที่ไม่ยึดติดต่อความผูกพันในองค์กร (Not-engaged) และกลุ่มพนักงานที่ไม่ผูกพันในงาน (Actively Disengaged) โดยระบุว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) เป็นพนักงานที่องค์กรควรรักษาไว้ กล่าวคือ คนกลุ่มนี้จะทำงานด้วยใจรักและทุ่มเทต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และจะแสวงหาแนวทาง คิดค้นเทคนิควิธีการทำงานและพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นเสมอเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แตกต่างกับ

พนักงานอีก 2 กลุ่มที่ปราศจากความพยายามและทุ่มเทซึ่งเป็นอุปสรรคต่อองค์การโดยรวม (The Gallup Organization, 2006)

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ และไชยนันท์ ปัญญาศิริ (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552) เสนอแนะที่ชนะจากมุมมองของนักวิชาการไว้ว่า ความผูกพันในองค์การเป็นปัจจัยหลักที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ ยืนยันได้จากผลการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความผูกพันในองค์การกับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การ โดยในองค์การที่มีผลิตภาพสูงมักเป็นองค์การที่เอาใจใส่ต่อความจงรักภักดีของพนักงาน และเมื่อผลิตภาพของงานสูง ย่อมนำไปสู่ผลประโยชน์ขององค์การที่สูงขึ้น

โดยรวมแล้ว ความผูกพันในองค์การ สามารถสรุปให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1. ความผูกพันในองค์การสามารถใช้พยากรณ์อัตราการเข้า-ออกจางานได้ เนื่องจากเป็นเครื่องมือสะท้อนทัศนคติและความตั้งใจที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การโดยตรง
2. ความผูกพันในองค์การเป็นปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานในองค์การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพัน เนื่องจากมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนในความสำเร็จขององค์การ
3. ความผูกพันในองค์การเป็นตัววัดโยงระหว่างความต้องการส่วนบุคคลเข้ากับเป้าหมายร่วมขององค์การ การที่บุคคลหรือพนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์การเพราะเห็นถึงความสำคัญของตนเองในการทำประโยชน์ให้กับงานและองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้
4. พนักงานที่ผูกพันกับองค์การจะมีความตั้งใจและพยายามอย่างเต็มความสามารถในการทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ
5. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การช่วยขจัดปัญหาการควบคุมจากภายนอกได้ เนื่องจากความผูกพันที่พนักงานมีในองค์การจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์การ
6. ความผูกพันในองค์การเป็นเครื่องมือชี้วัดถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้

2.1.3 องค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ

Buchanan B. (1974, อ้างใน พิเชิต และคณะ, 2552) ให้ความหมายของความผูกพันในองค์การไว้ว่า เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันต่อเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ (Affective Attachment) สะท้อนให้เห็นได้จากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) โดยเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับค่านิยมร่วมและเป้าหมายขององค์การเสมือนเป็นเป้าหมายของตน
- 2) การมีส่วนร่วมกับองค์การ (Involvement) มีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมขององค์การตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
- 3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การและต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

Richard M. Steers (1977, อ้างใน ลลิตา, 2559) ให้นิยามความผูกพันในองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกกับองค์การ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียว และยึดมั่นในค่านิยมร่วมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

- 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์การ เช่น ทศนคติ ความเชื่อ การยอมรับเชื่อถือ เลื่อมใสต่อเป้าหมายขององค์การ มีความรู้สึกเป้าหมายขององค์การและของตนสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ภาควุฒิใจที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกว่าตนมีประโยชน์และมีคุณค่าต่อองค์การ
- 2) ความพยายามที่จะทุ่มเทความสามารถทั้งหมดที่ตนเองมีเพื่อองค์การ พร้อมเสียสละใช้พลังความรู้และแรงกายเพื่อองค์การและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นจนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- 3) ความต้องการรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป รู้สึกรักใคร่ ผูกพัน และจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจที่ตนได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่กับองค์การต่อไปแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลตอบแทนที่มากกว่าก็ตาม

สอดคล้องกับองค์ประกอบความผูกพันในองค์การของ Mowday, Porter และ Steers (1979) ซึ่งจำแนกไว้ 3 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมร่วมขององค์การ (A strong belief in the organization's goal and values)
- 2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเต็มความสามารถทำงานเพื่อองค์การ (A willingness to exert considerable effort on behalf of the organization) และ
- 3) ความปรารถนาที่จะรักษาสถานะการเป็นสมาชิกขององค์การไว้ (A strong desire to remain a member of the organization)

Allen และ Meyer (1991, อ้างใน กาญจนา) (กาญจนา พันธุ์ศรีทุม, 2559) ได้เสนอแนวคิดองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันอันเกิดจากอารมณ์ของพนักงานที่ต้องการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจจะเป็นการแสดงออกถึงความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งการคงอยู่ในองค์การเกิดจากการได้รับประโยชน์มากกว่าการเสียประโยชน์

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาระผูกพัน ความถูกต้องเหมาะสม ที่พนักงานเชื่อว่าเป็นพันธะผูกพันที่พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อตอบแทนองค์การ

John B. Miner (1992, อ้างใน พลอยบุศรา, 2558) จำแนกองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การไว้ 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitude Commitment)
 - การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์การ
 - ความทุ่มเทพยายามทำงานให้กับองค์การ
 - ความปรารถนารักษาสถานภาพสมาชิกขององค์การไว้
- 2) ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment)
 - ความตั้งใจไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน ทั้งนี้อาจเกิดจากการตระหนักเปรียบเทียบถึงผลได้-เสียจากการคงความเป็นสมาชิกหรือการลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การแล้ว จึงพยายามรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยของ Tower Perrin (2003) ได้แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันในองค์กรของพนักงานเป็นผลมาจากปัจจัยทั้งในด้านเหตุผลและด้านของอารมณ์ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานและองค์กร (Tower Perrin, 2003) ได้แก่

1) ด้านเหตุผล เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยพนักงานจะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อเป้าหมายร่วมขององค์กร

2) ด้านอารมณ์ความรู้สึก เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจระดับตัวบุคคลในการที่จะรู้สึกมีคุณค่า มีความสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การบรรลุความสำเร็จ

ทั้งนี้ สามารถวัดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้จากลักษณะพฤติกรรมของพนักงานดังต่อไปนี้

- 1) มีความรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยอนาคตขององค์กร
- 2) มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- 3) มีความรู้สึกสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย
- 4) มีการพูดถึงองค์กรในแง่บวก
- 5) มีความพยายามในการช่วยเหลือให้องค์กรประสบความสำเร็จ
- 6) มีส่วนร่วมถึงบทบาทของตนเองต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 7) มีความตั้งใจและแรงจูงใจปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร
- 8) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถ

Hewitt Association (2003) จำแนกองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในเชิงการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใน 3 ด้าน ดังนี้

1) การพูด (Say) คือ การที่พนักงานมีพฤติกรรมพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม ภาคภูมิใจ ต้องการแสดงออกให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองทำงานอยู่ในองค์กรใด และอยากชักชวนผู้อื่นมาร่วมปฏิบัติงานในองค์กรของตนด้วย

2) การดำรงอยู่ (Stay) คือ การที่พนักงานมีความต้องการคงสถานะการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ แม้ว่าองค์กรอื่นจะชักชวนให้ไปปฏิบัติงานโดยเสนอผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินที่ดีกว่าก็จะไม่ไป เพราะรู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าของตนเองต่อองค์กร

3) การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) คือ การที่พนักงานต้องการใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมถึงกำลังกายและใจเพื่อสร้างผลปฏิบัติงานที่ดีและสนับสนุนภารกิจขององค์กรอย่างเต็มที่

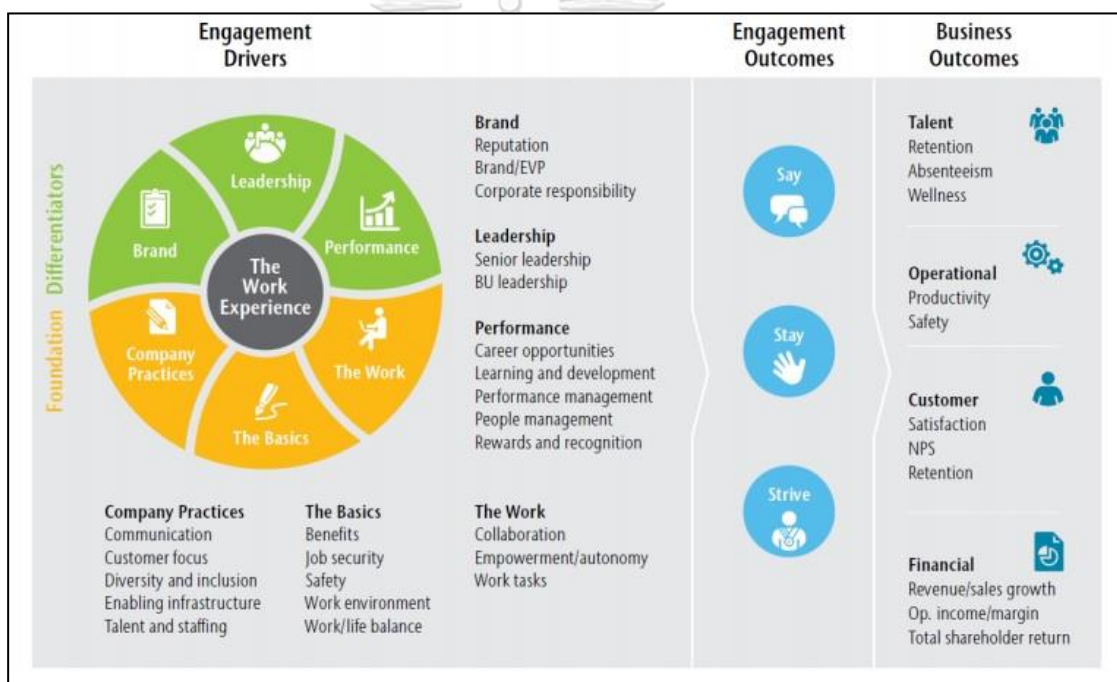
สอดคล้องกับ Aon Hewitt (2015) ได้นำเสนอ Aon Hewitt's Model of Employee Engagement (Aon Hewitt, 2015) ซึ่งได้อธิบายรูปแบบพฤติกรรมที่พนักงานในองค์กรแสดงออก ซึ่งความผูกพันในองค์กรใน 3 รูปแบบ ได้แก่

1) การพูด (Say) กล่าวคือ การพูดถึงในเชิงบวกเกี่ยวกับตัวองค์กร เพื่อร่วมงาน ความสามารถของบุคลากรในองค์กร กลุ่มลูกค้า หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงาน

2) การเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Stay) กล่าวคือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง เป็นเจ้าของ องค์กร และต้องการอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไป

3) การพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์กร (Strive) กล่าวคือ ความตั้งใจและพยายาม ที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในงานของตนเองและความสำเร็จในภาพรวมขององค์กร

แสดงให้เห็นได้ดังภาพต่อไปนี้



รูปภาพที่ 2 ตัวแบบความผูกพันองค์กร ตามแนวคิดของ Aon Hewitt
(The Aon Hewitt's Employee Engagement Model)

แหล่งที่มา Aon Hewitt, 2015

แนวคิดองค์ประกอบของความผูกพันองค์กรข้างต้น ถือได้ว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมน้อยแพร่หลายและได้รับการยอมรับในวงกว้าง สะท้อนให้เห็นได้จากแนวทางการสำรวจ Employee Engagement Survey ของมหาวิทยาลัย Newcastle แห่งประเทศอังกฤษ, ORC International (2015) แห่งประเทศออสเตรเลีย และ Maggie Campbell (2018) ที่เลือกใช้ปัจจัย

บ่งชี้ถึงความผูกพันขององค์กร (Employee Engagement Index) 3 องค์ประกอบข้างต้นในงานวิจัยเช่นกัน

Strelloff W.K. (2003) และ Towers Watson (2009 อ้างใน Madhura & Deepika, 2014) อธิบายไว้ในลักษณะใกล้เคียงกันกับ Hewitt Association และ Aon Hewitt กล่าวคือ ความผูกพันในองค์กร เป็นสถานะที่เกี่ยวข้องกับทั้งอารมณ์และเหตุผลของบุคคลในตำแหน่งงานและองค์การ จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม 3 ลักษณะ คือ

- 1) การพูด (Say) คือ การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดีให้แก่บุคคลอื่นได้ฟัง ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ลูกคา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น
- 2) การอยู่กับองค์การ (Stay) คือ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ต้องการคงอยู่กับองค์การอย่างจริงใจแม้ที่อื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า
- 3) การรับใช้ (Serve) คือ ภูมิใจในงานที่ทำว่ามีส่วนสนับสนุนองค์การให้ประสบความสำเร็จ และหากจำเป็นก็พร้อมและยินดีที่จะทำงานหนักมากขึ้น

International Survey Research หรือ ISR (2004) บริษัทที่ปรึกษาด้านงานวิจัยระหว่างประเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้นิยามคุณสมบัติของความผูกพันในองค์กรไว้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์การ
- 2) ความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้องค์การพัฒนาดีขึ้น
- 3) ความเข้าใจบริบทขององค์การและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ
- 4) ความเคารพ ช่วยเหลือ และมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน
- 5) ความเต็มใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไป
- 6) ความพยายามที่จะพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองตลอดเวลาเพื่อพัฒนางานและองค์การ

ในทำนองเดียวกันกับบริษัท Alpha Measure ได้สร้างระบบการวัดความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานในบริษัท พบว่า ความผูกพันในองค์การแสดงให้เห็นได้จากระดับความจงรักภักดีต่อองค์การและค่านิยมขององค์การ การที่พนักงานพูดถึงองค์การในแง่บวกต่อเพื่อนร่วมงาน การที่พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และความพยายามที่จะช่วยเหลือให้องค์การประสบความสำเร็จ (อ้างใน กมลชนก และคณะ, 2554, หน้า 218)

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ ได้ดังตารางต่อไปนี้

นักวิชาการ	ปี	องค์ประกอบของความผูกพันในองค์กร								
		การยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	การพูดถึงองค์กรในแง่บวก / การชื่นชมองค์กร	ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กร	ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร	ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	ความจงรักภักดีต่อองค์กร	การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย	การพัฒนาศักยภาพตนเองอยู่เสมอ	การคิดค้นและพัฒนาเทคนิควิธีการทำงาน
1. Buchanan	1974	/			/	/				
2. Richard M. Steers	1977	/		/	/	/				/
3. Mowday et al	1979	/			/	/				
4. Allen & Meyer	1991	/			/	/				
5. Miner	1992	/			/	/				
6. Towers Perrin	2003	/	/	/	/	/				
7. Hewitt Association	2003	/	/	/	/	/				
8. Strellioff	2003	/	/	/	/	/				/
9. ISR	2004	/			/	/				/
10. Alpha Measure	2008	/	/	/	/	/				/
11. Tower Watson	2009	/	/	/	/	/				
12. Aon Hewitt	2015	/	/	/	/	/				
13. ORC International	2015	/	/	/	/	/				
14. Campbell	2018	/	/	/	/	/				
รวม		7	8	5	5	13	6	13	3	2

ตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบของความผูกพันในองค์กร

แหล่งที่มา ผู้วิจัย (2562)

2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ

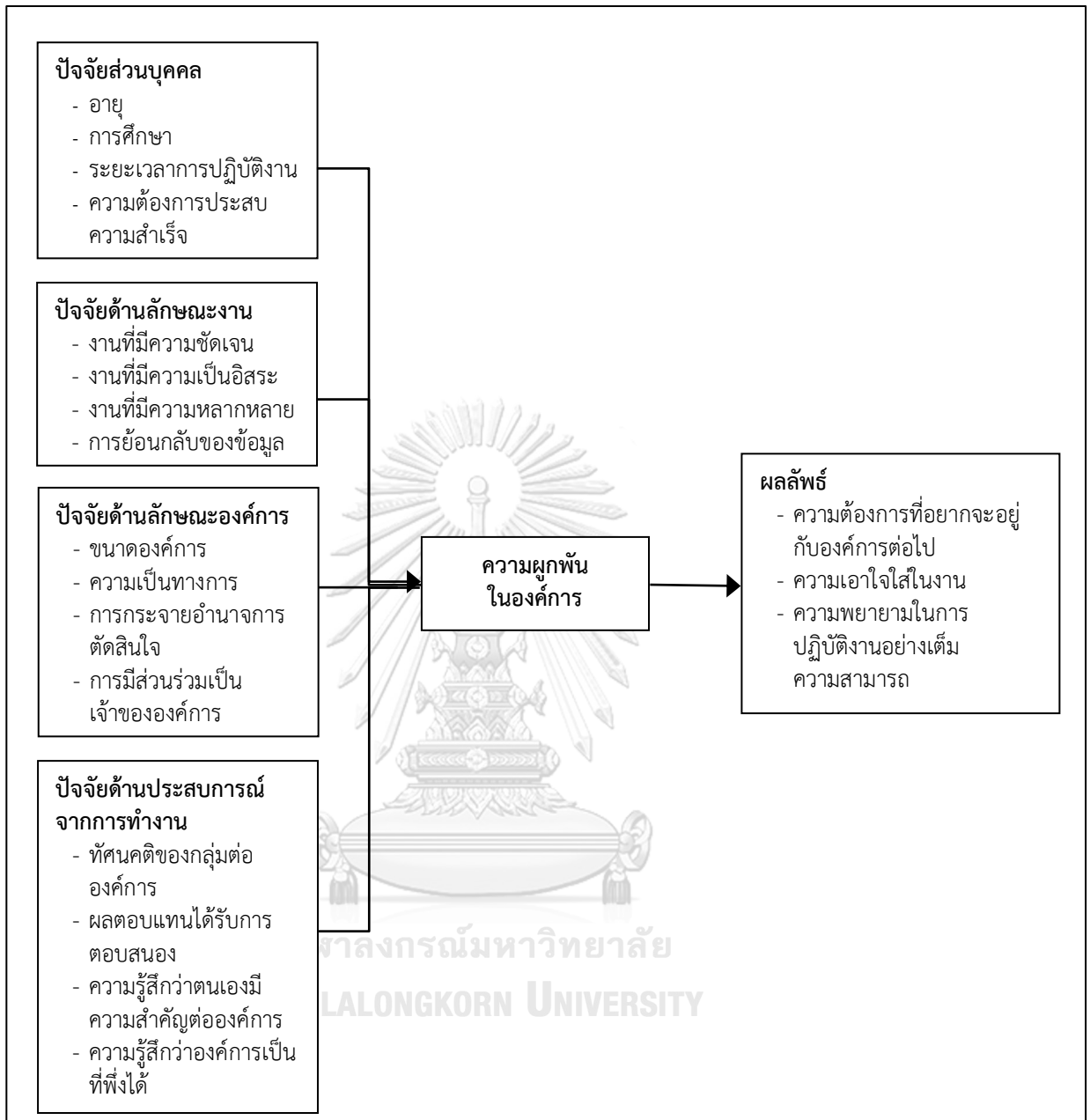
Richard M. Steers กล่าวถึงตัวแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การไว้ใน Administrative Science Quarterly ปี ค.ศ. 1977 ระบุว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่

1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ (Age) ระดับการศึกษา (Education) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Role Intension) และความต้องการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในชีวิต (Strengths of Achievement)

2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ในทำนองเดียวกัน ลักษณะของงานที่มีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลย่อมส่งผลต่อระดับความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกันไป ได้แก่ งานที่มีความเป็นอิสระ (Autonomy) งานที่มีความหลากหลาย (Variety) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) และงานที่มีความชัดเจน (Task Identity) สอดคล้องกับเครื่องมือวัดบ่งชี้ลักษณะงานที่พัฒนาขึ้นโดย Richard J. Hackman และ Edward E. Lawler (J. H. Richard & Lawler, 1971)

3) ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (Work Experience) กล่าวคือ ยิ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางบวกมากเท่าใด จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์การมีมากขึ้นเท่านั้น ได้แก่ ทศนคติของกลุ่มต่อองค์การ (Group Attitude) ความคาดหวังผลตอบแทนจากการทำงานได้รับการตอบสนอง (Expectation) ความรู้สึกมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์การ (Feelings of Personal Importance) และความรู้สึกไว้วางใจและพึ่งพาได้ขององค์การ (Dependable Organization)

อย่างไรก็ตาม ในเวลาต่อมา Richard T. Mowday, Lyman W. Porter และ Richard M. Steers (1982) ได้นำเสนอให้ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (Structural Characteristics) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การเพิ่มเติมจากปัจจัยทั้ง 3 ประการข้างต้นซึ่ง Steers ได้เคยเสนอไว้เมื่อปี ค.ศ. 1977 ประกอบรวมขึ้นได้เป็น 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน แสดงได้โดยแบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันในองค์การตามแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers (1983) (อ้างใน พิซิต, 2552, หน้า 184-188) ดังรูป



รูปภาพที่ 3 แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันในองค์การโดย Mowday, Porter และ Steers (1982)

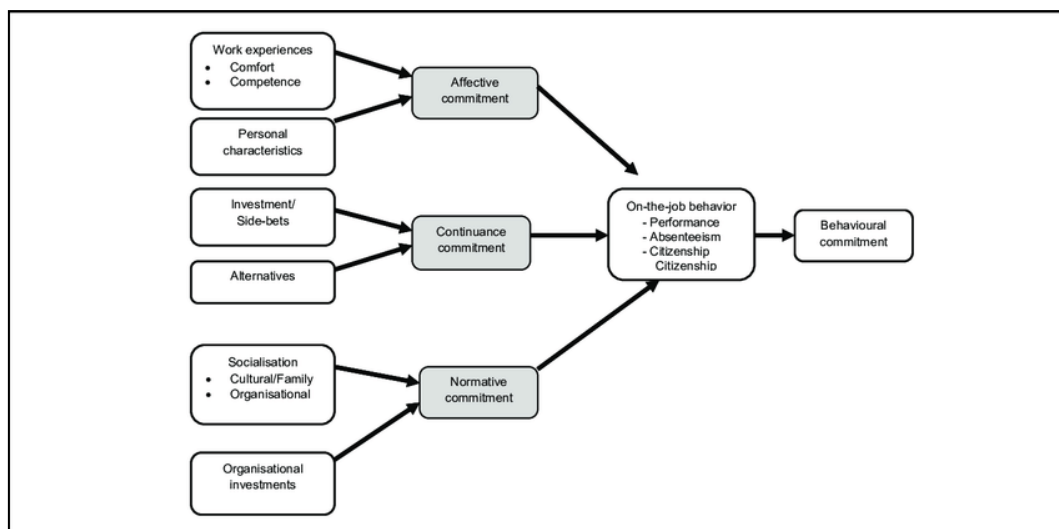
แหล่งที่มา พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552

กรอบแนวคิดข้างต้นคล้ายคลึงกับแนวคิดของพิทยา บวรวัฒนา (2545, อ้างใน พันธุ์ทิพย์, 2546, หน้า 15-16) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานและความทุ่มเทต่อองค์การ เป็นผลมาจาก ลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1) ลักษณะของงาน ที่มีการกำหนดขอบเขต บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน เป็นงานที่ทำหายและเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะ ความสามารถอย่างเต็มที่
- 2) ลักษณะขององค์การ ที่มีความเกี่ยวข้องกับขนาด โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำ เป็นต้น
- 3) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น

Allen และ Meyer (1991, อ้างใน กุลการ, 2557, หน้า 28-29) (กุลการ ฉายอิน, 2557) เสนอตัวแบบ A Three-Component Model of Organizational Commitment (Allen & Meyer, 1991) โดยจำแนกความผูกพันของพนักงานต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยทั้ง 3 ด้านดังกล่าวต่างมีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เกิดจากประสบการณ์ทางบวกในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน (Job Conditions) เช่น สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและเจ้านาย และการบรรลุความคาดหวังส่วนบุคคล (Met Expectations) เช่น การทำงานที่มีเกียรติ การทำงานในองค์การที่เป็นที่น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากสังคม
- 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ เกิดจากการเปรียบเทียบความคุ้มค่าของผลตอบแทนและต้นทุนจากการลงทุนลงแรงระหว่างการทำงานเดิมต่อไปหรือการหางานใหม่ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า พนักงานจะพิจารณาปัจจัยผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เป็นหลักในการเลือกที่จะอยู่กับองค์การต่อไป
- 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เกิดจากการที่องค์การให้การสนับสนุนปัจจัยบางประการจนพนักงานรู้สึกสำนึกในบุญคุณต่อสิ่งดี ๆ ที่ได้รับจากองค์การ เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ การอุปถัมภ์ดูแลครอบครัวพนักงาน



รูปภาพที่ 4 A Three-Component Model of Organizational Commitment โดย Allen & Meyer (1991)

แหล่งที่มา <https://www.researchgate.net/>

สอดคล้องกันกับแนวคิดของ Dunham, Grube และ Castañeda (1994) ซึ่งได้ศึกษาต่อยอดแนวคิดของ Allen และ Meyer และนำเสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรไว้ดังนี้

- 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านจิตใจ
 - การรับรู้คุณลักษณะงานในแง่ต่าง ๆ ได้แก่ ความเป็นอิสระในงาน (Task Autonomy) ความสำคัญในงาน (Skill Significant) การให้ผลย้อนกลับของหัวหน้างาน (Supervisory Feedback)
 - การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability)
 - การรับรู้การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Perceived Participatory Management)
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่ ได้แก่ อายุ อายุงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก
- 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการพึ่งพาได้ขององค์กร

Edward L. Gubman (Gubman, 1998) ได้จำลองตัวแบบจากการทดลองจากตัวอย่างบริษัท W.W. Grainger พบปัจจัย 7 ประการที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร กล่าวคือ

- 1) ค่านิยมร่วมและความรู้สึกร่วมในเป้าหมายขององค์กร (Shared Values & Sense of Purpose) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความรู้สึกร่วมในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรเหมือนกัน ก็จะอุทิศตนในการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ

2) คุณภาพชีวิต (Quality of Work Life) กล่าวคือ การที่พนักงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรม รวมไปถึงการจัดหาสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน

3) ลักษณะงาน (Job Task) กล่าวคือ พนักงานจะมีความผูกพันในองค์การสูงขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานที่ทำทลายความสามารถ น่าสนใจ และมีคุณค่า

4) ความสัมพันธ์ต่อบุคคลระดับต่าง ๆ (Relationships) ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร และผู้รับบริการ

5) ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน (Total Compensation) ได้แก่ ค่าจ้าง รางวัล สวัสดิการ เป็นต้น

6) โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน (Opportunities for Growth) ได้แก่ การได้รับสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง การเรียนรู้ การพัฒนาฝึกอบรมที่เอื้อต่อการก้าวหน้าในงาน

7) ผู้นำองค์การ (Leadership) ที่มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธา และพึงพาได้ของพนักงานในองค์การ

อย่างไรก็ตาม Gubman ในปี 2003 (อ้างใน ญัฐนรี, 2559) (ญัฐนรี ตันติขวงค์, 2559) ได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า ความผูกพันในองค์การเกิดจากปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้

1) คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibility) กล่าวคือ ในด้านคุณค่าหากงานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีคุณค่าที่สอดคล้องกับค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ความยุติธรรม การเคารพ การให้เกียรติ ความเชื่อศรัทธาที่ไว้วางใจ การช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ประกอบกับในด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ การออกแบบงานที่ดี มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน มีความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ หรือการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี ก็ล้วนจะส่งผลต่อความผูกพันในองค์การระดับสูงได้

2) โปรแกรมหรือโครงการ (Programs) ที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือใช้ประโยชน์ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

3) ความสัมพันธ์ (Relationships) รวมถึงความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกค้า ผู้รับบริการ โดยหากเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ที่ดี ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความต้องการอยู่กับองค์การต่อไป

The Gallup Organization (2000, อ้างใน ชัลวานา, 2550 และ ลลิตา, 2559) ทำการสำรวจพนักงานจากกว่า 36 องค์กรจาก 28 ประเทศเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ในครั้งนี้ Gallup ได้ค้นพบคำถาม 12 คำถามที่สามารถวัดปัจจัยความผูกพันของพนักงาน สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- 1) การรับรู้ได้ถึงความคาดหวังในงานที่รับผิดชอบ (Know what is expected)
 - 2) การมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน (Materials and equipment)
 - 3) การมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (Opportunity to do what I do best)
 - 4) การได้รับคำยกย่อง ชมเชย รางวัล และสิ่งตอบแทนการทำงานที่เหมาะสม (Recognition and praise)
 - 5) การได้รับการยอมรับและดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน (Care)
 - 6) การได้รับการส่งเสริมและกระตุ้นให้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Encourage development)
 - 7) การได้รับการยอมรับซึ่งความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องาน (Opinion count)
 - 8) การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์กร (Important for mission or purpose of company)
 - 9) การมีกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (Committed to quality)
 - 10) การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี (Best friend at work)
 - 11) การได้รับการกล่าวถึงความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Talk about progress)
 - 12) การได้รับโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา (Opportunities to learn and grow)
- จากคำถามทั้ง 12 คำถามข้างต้น สามารถสรุปเป็นปัจจัย 12 ด้าน ซึ่งแบ่งตามลำดับชั้น

ความผูกพันองค์กร จำนวน 4 ชั้น ได้ดังนี้

ชั้นที่ 1 ความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) ประกอบด้วย

- ความคาดหวัง
- เครื่องมือและอุปกรณ์

ชั้นที่ 2 การสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) ประกอบด้วย

- โอกาสที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด
- การได้รับการยอมรับ
- การดูแลเอาใจใส่
- การพัฒนา

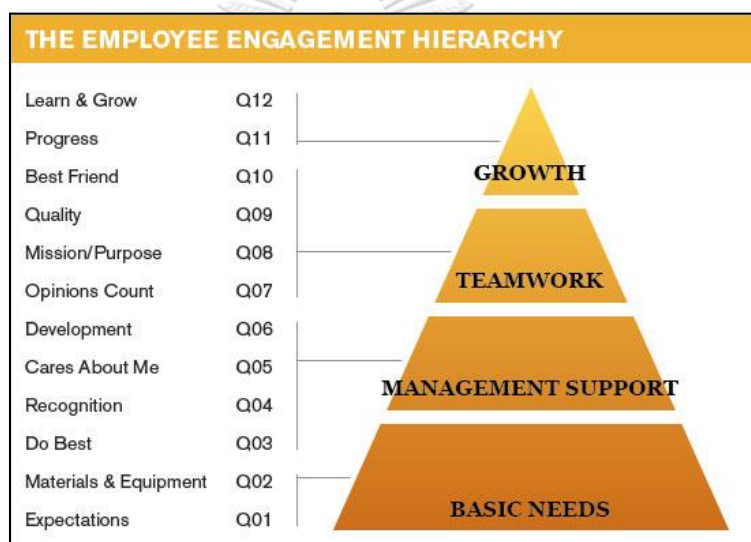
ขั้นที่ 3 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ประกอบด้วย

- การยอมรับในความคิดเห็น
- ภารกิจ / วัตถุประสงค์
- เพื่อนร่วมงานมีคุณภาพ
- เพื่อนที่ดีที่สุด

ขั้นที่ 4 ความก้าวหน้าในงาน (Growth) ประกอบด้วย

- ความก้าวหน้า
- การเรียนรู้และพัฒนา

ดังแสดงได้ตามตัวแบบลำดับขั้นของความผูกพันองค์กร (Q12 Employee Engagement Hierarchy) ต่อไปนี้



รูปภาพที่ 5 Q12 Employee Engagement Hierarchy
โดย The Gallup Organization (2000)

แหล่งที่มา <http://simplerwork.blogspot.com/2012/02/gallup-engagement-great-but-still-so.html>

แม้ว่าจะมีวัตถุประสงค์ของการอธิบายปรากฏการณ์ที่ต่างกัน แต่แนวคิดลำดับขั้นความผูกพันองค์กรของ The Gallup ก็มีความสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งมีหลักการโดยสรุปคือ ความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไปแล้วแบ่งเป็นลำดับขั้นความต้องการ จำนวน 5 ชั้น โดยความต้องการจะได้รับการตอบสนองจากระดับล่างสุดไปยังระดับสูงสุด และเมื่อความต้องการระดับหนึ่งระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

ในมุมมองของการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร องค์กรควรให้ความสนใจว่าพนักงานอยู่ในลำดับขั้นความต้องการใด และให้แรงจูงใจที่ตอบสนองความต้องการในขั้นนั้นอย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตเพื่อการอยู่รอด ได้แก่ ปัจจัย 4 ตลอดจนความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความคุ้มครองทั้งในด้านชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีความมั่นคง ไม่มีความเสี่ยงที่จะถูกปลดออกหรือไล่ออก การมีรายได้สม่ำเสมอ การได้รับการรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย การได้รับสิทธิความคุ้มครองยามแก่ชราหรือการได้รับบำนาญเป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมรับตนเข้าเป็นสมาชิกเพื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้รับการยอมรับ นับถือ มิตรภาพ ความรักจากเพื่อนร่วมงาน นำมาซึ่งความรู้สึกภาคภูมิใจและความรับผิดชอบต่อองค์กรและสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and Self-Respect Needs) เป็นความต้องการโดดเด่น มีความเชื่อมั่นในตนเองต่อความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระเสรีภาพ การมีเกียรติยศชื่อเสียงเหนือคนทั่วไป

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการตามความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต สมตามความใฝ่ฝันซึ่งมีแตกต่างกันไปตามทัศนคติของแต่ละคน

จากแนวคิดลำดับขั้นของความผูกพันองค์กร ของ The Gallup Organization และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ พบความเชื่อมโยงกันดังนี้

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ Maslow's Hierarchy of Needs (Maslow, 1964)	แนวคิดลำดับชั้นของความผูกพันองค์การ Q12 Employee Engagement Hierarchy (The Gallup Organization, 2000)
<p>ชั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ ในชีวิต (Self- actualization needs)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ความเจริญเติบโต ▪ ความก้าวหน้า ▪ ความคิดสร้างสรรค์ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ความก้าวหน้า ▪ การเรียนรู้และพัฒนา <p>} ชั้นที่ 4 ความก้าวหน้า ในงาน</p>
<p>ชั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับ การยกย่องในสังคม (Esteem and self- respect needs)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การได้รับการยกย่อง ▪ ความภาคภูมิใจใน ตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การยอมรับในความคิดเห็น ▪ ภารกิจ / วัตถุประสงค์ <p>} ชั้นที่ 3 การทำงานเป็น ทีม</p>
<p>ชั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social and belonging needs)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การได้รับการยอมรับ ▪ สัมพันธภาพ ▪ ความรัก 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เพื่อนร่วมงานมีคุณภาพ ▪ เพื่อนที่ดีที่สุด ▪ โอกาสที่จะทำงานได้ดีที่สุด ▪ การได้รับการยอมรับ <p>} ชั้นที่ 2 การสนับสนุน ทางการบริหาร</p>
<p>ชั้นที่ 2 ความต้องการความ ปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ความปลอดภัย ▪ ความมั่นคง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ การดูแลเอาใจใส่ ▪ การพัฒนา ▪ ความคาดหวัง <p>} ชั้นที่ 1 ความต้องการ พื้นฐาน</p>
<p>ชั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย ขั้นพื้นฐาน (Basic physical needs)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ปัจจัย 4 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เครื่องมือและอุปกรณ์

ตารางที่ 2 ตารางแสดงการเชื่อมโยงแนวคิดลำดับชั้นของความผูกพันองค์การ ของ The Gallup และทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์
แหล่งที่มา ผู้วิจัย (2562)

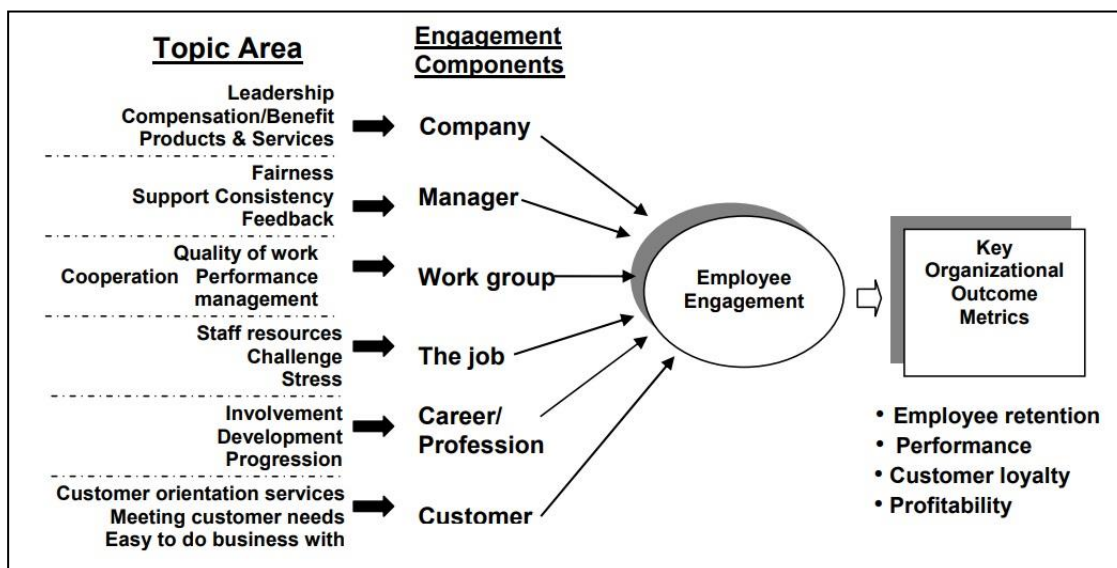
Greenberg (2004) ระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรจำนวน 10 ปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) วัฒนธรรมการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงาน
- 2) การให้ข้อมูลป้อนกลับเรื่องงานและการติชมพนักงานอย่างสร้างสรรค์
- 3) โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายอาชีพ
- 4) การส่งเสริมและพนักงานและระบบการให้รางวัลผลตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม
- 5) ภาวะผู้นำ
- 6) งานมีขอบเขตหน้าที่และความคาดหวังที่ชัดเจน
- 7) อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมใช้งานและมีเพียงพอ
- 8) แรงจูงใจและความพึงพอใจต่อการทำงานอยู่ในระดับสูง
- 9) การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
- 10) การสนับสนุนให้พนักงานเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจขององค์กร

Burke Institute (2004, อ้างใน ซัลวานา, 2550) (ซัลวานา สะขานี, 2550) บริษัทที่ปรึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะส่งผลให้พนักงานทำงานอยู่กับองค์กรนั้น ๆ และเสียสละเพื่อองค์กร ช่วยเหลือองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ กระบวนการศึกษาวิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือชี้วัดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement Index (EEI)) จำนวน 6 ปัจจัย และในแต่ละปัจจัยมีประเด็นย่อย ๆ ที่ชี้วัดความผูกพันของพนักงาน ดังนี้

- 1) องค์กร (Company) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (Leadership) ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ (Compensation & Benefit) สินค้าและบริการ (Product & Service)
- 2) ผู้บริหาร (Manager) ประกอบด้วย ความยุติธรรม (Fairness) ความสม่ำเสมอในการสนับสนุนช่วยเหลือ (Support Consistency) และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่พนักงาน (Feedback)
- 3) ทีมงาน (Work Group) ประกอบด้วย คุณภาพของการทำงาน (Quality of Work Life) ความร่วมมือร่วมใจ (Cooperation) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
- 4) งาน (The job) ประกอบด้วย ทรัพยากรหรือเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน (Staff Resources) ความท้าทายหรือโอกาสที่ได้จากการทำงาน (Challenge) ความเครียด (Stress)
- 5) สายงานหรืออาชีพ (Career & Profession) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม (Involvement) การได้รับการพัฒนา (Development) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Progression)

6) ลูกค้า (Customer) ประกอบด้วย การให้บริการลูกค้า (Customer Orientation Service) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Meeting Customer) และความสะดวกในการทำธุรกิจ (Easy to do business with)



รูปภาพที่ 6 เครื่องมือชี้วัดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
(Employee Engagement Index (EEI)) โดย Burke Institute (2004)
แหล่งที่มา http://www.burke.com/EOS/prac_EmployeeEngagement.htm

Hewitt Associates (2004) นำเสนอตัวแบบความผูกพันในองค์กรไว้ดังนี้

1) บุคลากร (People) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการ และเพื่อนร่วมงาน

2) งานและคุณค่าของงาน (Work and Motivation) ได้แก่ แรงจูงใจต่องาน ทรัพยากรการทำงาน ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

3) โอกาสจากการทำงาน (Opportunities) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้า โอกาสการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง

4) คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ได้แก่ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว สภาพแวดล้อมการทำงาน ความน่าเชื่อถือขององค์กร สุขภาวะและสภาพความเป็นอยู่ที่ดี บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

5) กระบวนการทำงาน (Procedures) ได้แก่ บุคลากร การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร การบริหารผลการปฏิบัติงาน กระบวนการงาน

6) ผลตอบแทนจากการทำงาน (Total Reward) ได้แก่ ค่าจ้าง รางวัล การเกษียณอายุงาน สวัสดิการ การให้ความสำคัญ

และต่อมาในปี 2015 ในนามของ Aon Hewitt ได้ปรับปรุงตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร จำนวน 6 ปัจจัย ดังแสดงได้ในรูปภาพที่ 2 ตัวแบบความผูกพันองค์กรตามแนวคิดของ Aon Hewitt ดังนี้

1) แนวทางการปฏิบัติขององค์กร (Company Practice) ได้แก่ กระบวนการติดต่อสื่อสาร การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความเหมือน-ต่างภายในองค์กร สิ่งอำนวยความสะดวก การทำงาน การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

2) สวัสดิการพื้นฐาน (The Basic) ได้แก่ ผลตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

3) สภาพแวดล้อมการทำงาน (The Work) ได้แก่ ความร่วมมือ อำนาจและการตัดสินใจหน้าที่และความรับผิดชอบ

4) ภาพลักษณ์องค์กร (Brand) ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

5) บทบาทการนำองค์กร (Leadership) ได้แก่ บทบาทของผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง

6) ระบบการบริหารจัดการบุคลากร (Performance) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน โอกาสการเรียนรู้และการพัฒนา การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร รางวัลตอบแทน การปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับตัวบุคคล

International Survey Research หรือ ISR (2008) ได้ทำการศึกษาความผูกพันในองค์กรเพื่อกำหนดตัวแบบที่นิยามถึงความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานใน 3 มิติ ได้แก่ 1) ด้านความรู้สึกรู้สึก (Cognition) 2) ด้านความรู้สึก (Affective) และ 3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral) นอกจากนี้ยังทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อันประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

1) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) หมายถึง โอกาสการพัฒนาตนเองของพนักงาน ปูทางสู่โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ

2) ภาวะผู้นำองค์กร (Leadership) หมายถึง ภาวะที่ผู้เป็นผู้นำมี แสดงออก และปฏิบัติต่อพนักงาน

3) การมอบอำนาจ (Empowerment) หมายถึง ระดับการกระจายอำนาจการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

4) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง การยอมรับจากบุคคลภายนอกองค์กร

Development Dimensions International Inc. หรือ DDI (2008) ได้สร้างตัวแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าประกอบไปด้วยลำดับชั้น 4 ชั้น ได้แก่

ชั้นที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันในองค์กร

- การใช้คนให้ถูกกับงาน
- ภาวะผู้นำองค์กร
- ระบบงานและกลยุทธ์ขององค์กร

ชั้นที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- งานมีความสำคัญต่อองค์กร
- ระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจและการมีส่วนร่วม
- ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- การทุ่มเทเพื่องาน

ชั้นที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

ชั้นที่ 4 ความสำเร็จขององค์กร

จากลำดับชั้นการเกิดความผูกพันในองค์กรข้างต้นของ DDI สามารถสรุปให้เข้าใจได้ง่ายว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ (กมลชนก เลชะวนิชย์กุล และคณะ, 2554) ได้แก่

1) ค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงาน (Individual Value) เช่น แผนการพัฒนารายบุคคล ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การได้รับการสนับสนุน การตระหนักว่างานและตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นต้น

2) รายละเอียดเฉพาะของงาน (Focused Work) เช่น งานที่มีความท้าทาย มีคุณค่า การได้รับอำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น

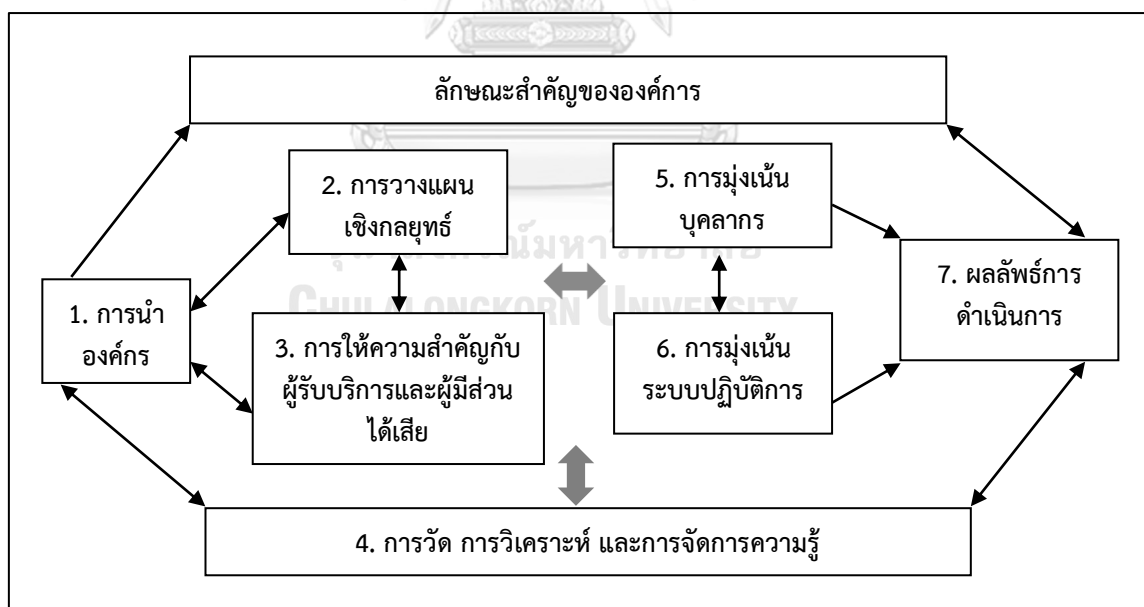
3) การสนับสนุนร่วมมือระหว่างบุคคล (Interpersonal Support) เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และทีมงาน บรรยากาศการทำงานที่ดี เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2558 สำหรับองค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ประกอบด้วยกรอบในการจัดทำ 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ลักษณะสำคัญขององค์การ
2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในการบริหารจัดการองค์การใน 7 ด้านได้แก่

- 1) การนำองค์การ
- 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 5) การมุ่งเน้นบุคลากร
- 6) การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
- 7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ดังแสดงได้ตามแผนภาพต่อไปนี้



รูปภาพที่ 7 องค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

สำหรับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus) ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากร อันเป็นจุดเน้นหนึ่งในการที่จะปรับปรุงระบบบริหารจัดการ

ภายในองค์การให้ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และสามารถประเมินบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐได้ ทั้งยังเป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยส่วนราชการต้องมีการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี รวมทั้งการสร้างความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรและองค์การปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและมุ่งสู่ความสำเร็จสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์การในภาพรวม แบ่งเป็นแนวทางการดำเนินงาน 2 ด้าน ได้แก่

แนวทางการดำเนินงานด้านที่ 1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

- ส่วนราชการมีการจัดทำแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ แผนดังกล่าวได้มีการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงได้นำแผนไปปฏิบัติเพื่อให้งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ

- ส่วนราชการมีการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการประเมินและปรับปรุงปัจจัยดังกล่าว

แนวทางการดำเนินงานด้านที่ 2 ความผูกพันของบุคลากร

- ส่วนราชการมีการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของบุคลากร

- ส่วนราชการมีการจัดทำระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่สนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเอง รวมถึงมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ ได้ดังตารางต่อไปนี้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยจูงใจระดับบุคคล

นอกเหนือจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การ ซึ่งเป็นแกนหลักที่ผู้วิจัยให้ความสำคัญแล้ว ผู้วิจัยยังตระหนักถึงปัจจัยจูงใจในระดับบุคคล ตลอดจนทัศนคติส่วนบุคคลที่จะมีอิทธิพลต่อการที่พนักงานจะผูกพันกับองค์การไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

Abraham H. Maslow (1987) อธิบายความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไปจากลำดับต่ำสู่ลำดับสูงเป็น 5 ชั้น โดยเมื่อความต้องการในลำดับที่แรกได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นต่อไป เมื่อตีความในแง่ของการทำงานในองค์การ ปัจเจกบุคคลย่อมมีความต้องการการตอบสนองเพื่อจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยองค์การควรที่จะเข้าใจถึงความต้องการของแต่ละบุคคลว่าอยู่ในลำดับใดเพื่อที่จะให้ใช้เป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานและอยู่ร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน (Basic Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตเพื่อการอยู่รอด ได้แก่ ปัจจัย 4 ตลอดจนความต้องการทางเพศ แต่สำหรับในแง่ของการทำงานสามารถหมายถึง เงินเดือนค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ การพักผ่อนที่เพียงพอ สุขภาพที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความคุ้มครองทั้งในด้านชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การเป็นสมาชิกขององค์การที่มีความมั่นคง ไม่มีความเสี่ยงที่จะถูกปลดออกหรือไล่ออก การมีรายได้สม่ำเสมอ การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงทางสถานะเศรษฐกิจ การได้รับการรักษาพยาบาล ยามเจ็บป่วย การได้รับสิทธิความคุ้มครองยามแก่ชราหรือการได้รับบำนาญ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมรับตนเข้าเป็นสมาชิกเพื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้รับการยอมรับ นับถือ มิตรภาพ ความรักจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนกลุ่มสาขาอาชีพ นำมาซึ่งความรู้สึกภาคภูมิใจและความรับผิดชอบต่อองค์การและสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and Self-Respect Needs) เป็นความต้องการโดดเด่น มีความเชื่อมั่นในตนเองต่อความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระเสรีภาพ การมีเกียรติยศชื่อเสียง ได้รับการยกย่องในวงสังคม มีสถานภาพ ตำแหน่ง อำนาจ บารมีเหนือคนทั่วไป

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการตามความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต สมตามความใฝ่ฝันซึ่งมีแตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละคน

สามารถจัดการกับงานที่ยากและท้าทายความสามารถได้ เจริญก้าวหน้าในอาชีพตามที่คาดหวัง
พึงพอใจกับความสำเร็จของชีวิต

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถสรุปเป็นปัจจัยจูงใจการทำงาน
ในระดับบุคคล ได้ดังตารางต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	ปัจจัยจูงใจการทำงานในระดับบุคคล
5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)	<ul style="list-style-type: none"> ■ ความภาคภูมิใจจากการทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถ ■ การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ■ ความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ ■ ความสำเร็จจากการทำงาน
4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and Self-Respect Needs)	<ul style="list-style-type: none"> ■ สถานภาพและตำแหน่งหน้าที่การงาน ■ อำนาจ บารมี ชื่อเสียง ■ การได้รับการยอมรับยกย่องในวงสังคม ■ ความภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถของตน
3 ความต้องการทางสังคม (Social and Belonging Needs)	<ul style="list-style-type: none"> ■ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ■ การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ■ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมสาขาอาชีพ ■ การได้รับความรักและความช่วยเหลือเกื้อกูล
2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs)	<ul style="list-style-type: none"> ■ ความปลอดภัยจากการทำงาน ■ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ■ ความมั่นคงในงาน ■ การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน ■ สวัสดิการดูแลรักษายามเจ็บป่วยหรือหลังเกษียณ
1 ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน (Basic Physical Needs)	<ul style="list-style-type: none"> ■ ปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต ■ ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ■ การพักผ่อนที่เพียงพอ ■ สุขภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ■ สุขภาพความแข็งแรงของร่างกาย

ตารางที่ 4 ปัจจัยจูงใจการทำงานในระดับบุคคล

ประยุกต์จาก วันชัย มีชาติ (2556)

2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two – Factor Theory)

Frederick Herzberg (Herzberg, 1959 อ้างใน เปรมปรี, 2554) (เปรมปรี ธนาธิกุล, 2554) ระบุว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานเป็นปัจจัยคนละประเภทกัน กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) คือปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ แต่หากไม่มีก็ไม่ได้ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) คือปัจจัยที่หากไม่มีแล้วนั้นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจขึ้นได้ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)	สูง	ปัจจัยจูงใจ สูง ปัจจัยสุขวิทยา ต่ำ พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อ งาน	ปัจจัยจูงใจ สูง ปัจจัยสุขวิทยา สูง พนักงานรู้สึกพึงพอใจต่องาน และมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูง
	ต่ำ	ปัจจัยจูงใจ ต่ำ ปัจจัยสุขวิทยา ต่ำ พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อ งาน	ปัจจัยจูงใจ ต่ำ ปัจจัยสุขวิทยา สูง พนักงานรู้สึกพึงพอใจต่องาน
		ต่ำ	สูง
		ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors)	

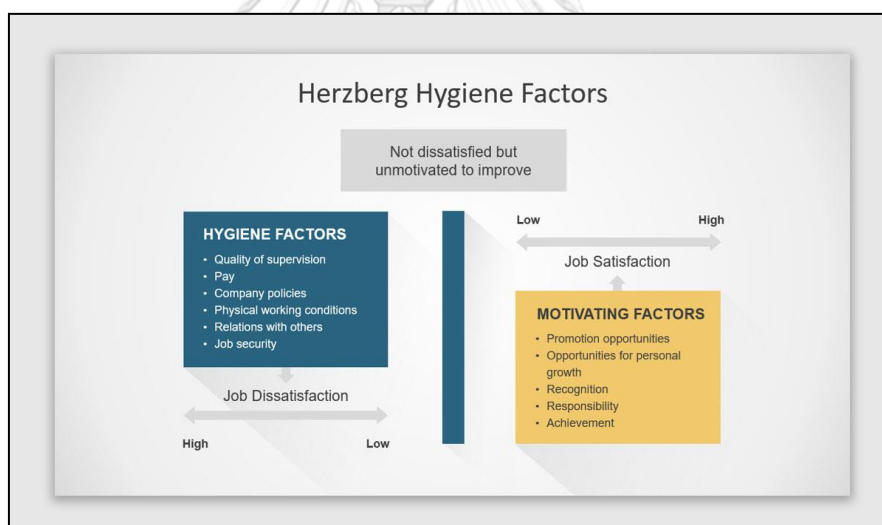
รูปภาพที่ 8 ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two – Factor Theory)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจให้บุคคลมีความพึงพอใจ และผูกพันต่องานและองค์กร สามารถเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ๆ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่

- 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 2) การได้รับการยกย่องยอมรับนับถือ (Recognition)
- 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself)
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 5) ความก้าวหน้า (Advancement)

ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ได้จูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยตรง แต่กลับเป็นปัจจัยจำเป็นโดยหากไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานและลดทอนความผูกพันต่อองค์กรลงได้ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ๆ จำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่

- 1) เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation)
- 2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน (Possibility of Growth)
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal Relation)
- 4) สถานภาพทางสังคม (Status)
- 5) การบังคับบัญชา (Supervision)
- 6) นโยบายการบริหาร (Policy and Administration)
- 7) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition)
- 8) สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life)
- 9) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)



รูปภาพที่ 9 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขวิทยาจากทฤษฎีสองปัจจัย
ต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่องานและองค์กร
แหล่งที่มา Herzberg Arrow Diagrams PowerPoint Template via SlideModel

2.2.3 ทฤษฎีความต้องการพื้นฐาน (McClelland's Trichotomy of Needs Theory) ของ David McClelland

McClelland อธิบายถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ใน 3 ด้าน และลักษณะของผู้ที่มีความต้องการในแต่ละด้าน กล่าวคือ

1) บุคคลผู้ต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นผู้ที่มีความต้องการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะกับงานที่ยากและท้าทายความสามารถ บุคคลประเภทนี้มักมีคุณลักษณะต้องการเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการแก้ปัญหาต่าง ๆ มุ่งแสวงหาความท้าทายใหม่ๆ มีเป้าหมาย มีความพยายาม และกล้าที่จะเสี่ยงหรือทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายนั้น

2) บุคคลผู้ต้องการสังคม (Need for Affiliation) เป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกผูกพันเกี่ยวข้องกับผู้อื่น ต้องการการตอบสนองด้านอารมณ์ความรู้สึก บุคคลประเภทนี้มักมีคุณสมบัติมุ่งแสวงหามิตรภาพและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการการเป็นที่รักใคร่จากผู้คน ชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มหรือสังคม

3) บุคคลผู้ต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นผู้ที่มีความต้องการมีอำนาจเหนือหรือมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ต้องการเป็นผู้ควบคุมซึ่งนำไปสู่ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ต้องการ บุคคลประเภทนี้มักมีคุณสมบัติมุ่งแสวงหาหนทางสู่อำนาจหรืออิทธิพล ชอบการแข่งขัน ฯลฯ



รูปภาพที่ 10 ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามแนวคิดของ David McClelland

โดยสรุปแล้ว จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและปัจจัยจูงใจเชิงจิตวิทยาในระดับบุคคล สามารถสรุปความเชื่อมโยงได้ดังต่อไปนี้

สรุปทัศนคติและปัจจัยจูงใจเชิงจิตวิทยาในระดับบุคคล			
ทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของ McClelland	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg	
		ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยสุขวิทยา
1) ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ	5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> ■ ความสำเร็จของงาน ■ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ■ ความรับผิดชอบ ■ ความก้าวหน้า 	<ul style="list-style-type: none"> ■ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน
	2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง		<ul style="list-style-type: none"> ■ สภาพแวดล้อมการทำงาน ■ สภาพความเป็นอยู่ ■ ความมั่นคงในการทำงาน
	1 ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน		<ul style="list-style-type: none"> ■ เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ■ นโยบายการบริหาร
2. ด้านความต้องการสังคม	3 ความต้องการทางสังคม		<ul style="list-style-type: none"> ■ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ■ การบังคับบัญชา
3. ด้านความต้องการอำนาจ	4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ■ การได้รับการยกย่องยอมรับนับถือ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ สถานภาพทางสังคม

ตารางที่ 5 สรุปทัศนคติและปัจจัยจูงใจเชิงจิตวิทยาในระดับบุคคล

แหล่งที่มา ผู้วิจัย (2562)

2.2.4 แนวคิดสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม Socio-Economic Status (SES)

นอกเหนือไปจากปัจจัยจิตใจในเชิงจิตวิทยาข้างต้นแล้วนั้น ผู้วิจัยยังเล็งเห็นถึงการมีอิทธิพลของปัจจัยจิตใจในเชิงเหตุผลความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคมที่ส่งผลต่อทัศนคติส่วนบุคคลในการเลือกประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นเสมือนแรงบีบคั้นให้บุคคลต้องทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อผลตอบแทนการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วย

1) ระดับการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยที่หล่อหลอมความคิดและทัศนคติต่อการเลือกประกอบอาชีพของบุคคลอย่างมาก เป็นที่ทราบกันเป็นอย่างดีว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสในการเลือกประกอบอาชีพที่มากขึ้น ในขณะเดียวกัน โอกาสทางการศึกษาที่มากกว่าหมายถึงการเพิ่มทักษะความสามารถที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน นำมาซึ่งการได้รับค่าตอบแทนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การประสบความสำเร็จในชีวิตที่มากขึ้นตามไปด้วย

นอกเหนือไปจากระดับการศึกษาหลักที่แบ่งตามการเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับต่าง ๆ แล้วนั้น ผู้วิจัยยังให้ความสำคัญถึงทักษะความรู้ความสามารถพิเศษที่สามารถเปิดโอกาสในการเลือกประกอบอาชีพได้มากขึ้น เช่น ทักษะความรู้ความสามารถทางภาษาต่างประเทศ อันเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน นำมาซึ่งสิ่งจูงใจและรางวัลตอบแทนการทำงานที่สูงขึ้นตามไปด้วย

2) ระดับรายได้ของครอบครัว เป็นปัจจัยที่ชี้ชัดถึงการกำหนดระดับชั้นทางสังคม ทำให้ทราบถึงความจำเป็นทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการเลือกประกอบอาชีพ ครอบครัวที่มีระดับรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการเลือกอาชีพที่มีเกียรติ มีคุณค่า มีผลตอบแทนสูง แต่ใช้แรงกายต่ำ ส่วนหนึ่งเกิดจากโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาที่เพิ่มพูนทักษะแรงงานมีฝีมือ (Skilled Labor) ทำให้คนที่เติบโตในครอบครัวระดับรายได้สูงจะมุ่งแสวงหางานที่ใช้ความรู้ความสามารถ มีโอกาสการเติบโตก้าวหน้าในสายงาน มีค่าตอบแทนการทำงานสูง ในทางตรงกันข้าม คนจากครอบครัวที่มีระดับรายได้ต่ำจะมีตัวเลือกการประกอบอาชีพที่น้อยกว่า ใช้แรงกายมาก แต่ผลตอบแทนน้อย ความก้าวหน้าในสายอาชีพต่ำ หรือเป็นงานกลุ่มที่หากเลือกได้จะไม่มีใครอยากทำ

3) ลักษณะชีวิตความเป็นอยู่ ในที่นี้หมายถึง สถานะการครอบครองที่อยู่อาศัย สภาพที่อยู่อาศัย การพำนักอาศัยในเขตเมืองหรือเขตชนบท โดยรูปแบบลักษณะชีวิตความเป็นอยู่มีผลต่อการเลือกประกอบอาชีพในแง่ที่ว่า ผู้พำนักอาศัยในเขตเมืองจะมีโอกาสเข้าถึงตัวเลือกในการประกอบอาชีพที่หลากหลายและได้ค่าตอบแทนที่มากกว่าผู้อาศัยในเขตชนบท นอกจากนี้ลักษณะการครอบครองที่อยู่อาศัย เช่น เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ การเช่าพักอาศัย การอยู่ฐานะผู้อาศัย หรือแม้แต่สภาพที่อยู่อาศัยก็มีส่วนทำให้บุคคลตระหนักถึงความจำเป็นของปัจจัยที่อยู่อาศัยอันเป็นหนึ่งในปัจจัยขั้นพื้นฐาน 4 ประการของชีวิตมนุษย์ นำมาซึ่งการเลือกพยายามในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแต่ละคนขึ้นด้วยการทำงาน

4) อาชีพ ในความเป็นจริงแล้ว อาชีพเป็นตัวสะท้อนสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมได้ดี ปัจจัยหนึ่ง แต่สำหรับงานวิจัยนี้จะไม่ขอก้าวถึงปัจจัยด้านอาชีพ เนื่องจากกลุ่มประชากรของงานวิจัยในครั้งนี้เป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในสาขาอาชีพเดียวกันทั้งหมด



2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ

2.3.1 ที่มาและความสำคัญของการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ

การจ้างบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ เป็นการจ้างเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ เป็นการจ้างรูปแบบหนึ่งของภาครัฐในปัจจุบันที่มุ่งเน้นให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงตามภารกิจงานภายนอกระบบราชการดำเนินงานนั้น ๆ แทนที่ข้าราชการประจำ แนวคิดดังกล่าวเกิดขึ้นสืบเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 – 2539) ที่เล็งเห็นว่า ขณะนั้นสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยและโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารและวิวัฒนาการของเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดด สภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงจากระบบเศรษฐกิจการเกษตรมาสู่เศรษฐกิจอุตสาหกรรม และสังคมไทยเริ่มเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมมาสู่สังคมเมืองมากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ทำให้ระบบราชการประสบปัญหาการปรับตัวรับกับสถานการณ์ใหม่ ๆ และไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยได้อย่างทันที่ ทั้งนี้เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านของกำลังคน ระเบียบ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนโครงสร้างของระบบราชการ

ทำให้ต่อมา เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 คณะรัฐมนตรีได้มีมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง การกำหนดขนาดกำลังคนภาครัฐ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เสนอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของราชการควบคู่ไปกับการมุ่งลดค่าใช้จ่ายภาครัฐ ทั้งนี้กำหนดให้ส่วนราชการรวมทั้งองค์กรกลางบริหารงานบุคคลทุกแห่งถือปฏิบัติและดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรการที่กำหนด ดังนี้

1. ชะลอการเพิ่มอัตรากำลังตลอดระยะเวลาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 โดยให้มีการเพิ่มอัตราใหม่ได้ไม่เกินจำนวนการเกษียณอายุราชการในช่วงปี พ.ศ. 2537 – 2536

2. กำหนดมาตรการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานโดยไม่เพิ่มกำลังคนของกระทรวง ทบวง กรม อาทิ การมอบอำนาจให้ส่วนราชการเกลี้ยอัตรากำลังภายในกระทรวง ทบวง กรม เพื่อให้เกิดความคล่องตัว การให้ส่วนราชการจัดลำดับความสำคัญของงานและยกเลิกงานที่มีความจำเป็นน้อยเพื่อนำอัตรากำลังไปปฏิบัติงานที่มีความสำคัญเร่งด่วนกว่าโดยไม่เพิ่มกำลังคน และการให้ส่วนราชการทบทวนงานที่สามารถถ่ายโอนให้เอกชนรับไปดำเนินการแทน โดยให้สำนักงานประมาณพิจารณาให้การจ้างเหมาเพื่อทดแทนการจ้างลูกจ้างและให้จัดสรรงบประมาณเพื่อการนี้ให้กับส่วนราชการ

3. ให้คณะอนุกรรมการสามัญ (อ.ก.พ.) ประจำกระทรวง ทบวง กรม พิจารณาทบทวนภาระงานและการดำเนินการเพื่อถ่ายโอนงานให้ภาคเอกชน โดยมีการพิจารณาเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐออกเป็น 2 ระยะ คือ ในระยะสั้น ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางการถ่ายโอนงาน

เกี่ยวกับลักษณะงานช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เอกชนดำเนินการ เช่น งานรักษาความปลอดภัยในอาคารสถานที่ งานรักษาความสะอาด งานดูแลและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ งานซ่อมบำรุงเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในสำนักงาน งานบริการยานพาหนะและซ่อมบำรุงรักษายานพาหนะ งานโรงพิมพ์ งานวางระบบคอมพิวเตอร์และงานเขียนโปรแกรม งานสำรวจและบันทึกข้อมูลสถิติ และงานเทคนิคต่าง ๆ ที่ภาคเอกชนมีความชำนาญกว่า เป็นต้น ในระยะยาว ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางการถ่ายโอนงานที่ภาคเอกชนมีความพร้อมดำเนินการหรือมีสมาคมวิชาชีพหรือองค์กรเอกชนคอยตรวจสอบในเรื่องนั้น ๆ เช่น งานสำรวจดำเนินการออกแบบก่อสร้าง งานควบคุมการก่อสร้าง งานตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน งานศึกษาวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

ต่อมาในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) แนวคิดเรื่องการมุ่งลดการขยายตัวของโครงสร้างระบบราชการ ตลอดจนมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของภาครัฐยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2541 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบมาตรการปรับขนาดกำลังคนภาครัฐในส่วนของตำแหน่งลูกจ้างประจำตามที่สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (ปรร.) เสนอ โดยกำหนดให้ยุบเลิกตำแหน่งลูกจ้างประจำที่ว่างลงบางหมวดให้ส่วนราชการใช้วิธีจ้างเหมาบริการสำหรับงานบางประเภท และทบทวนว่าภารกิจใดยังจำเป็น ไม่จำเป็นต้องใช้ลูกจ้างประจำ รวมทั้งให้กระทรวงการคลัง สำนักงบประมาณ และสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ศึกษาว่ามีงานประเภทใดควรใช้วิธีจ้างเหมาบริการเพิ่มเติมอีก

กล่าวโดยสรุปถึงที่มาและความสำคัญของแนวคิดการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการได้ว่า ด้วยบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ทุกภาคส่วนของสังคมไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมาจำเป็นต้องปรับตัว ไม่เว้นแม้กระทั่งหน่วยงานภาครัฐ ด้วยอุปสรรคของการมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่มีขนาดใหญ่ ไม่คล่องตัว มีการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากไปกับการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะที่บทบาทหน้าที่และภารกิจที่ภาครัฐรับผิดชอบกลับมีปริมาณมากและหลากหลายมิติยิ่งขึ้น ส่งผลให้รัฐต้องปรับเปลี่ยนบทบาทที่จากเดิมที่เคยเป็นผู้ควบคุมและปฏิบัติเองมาเป็นเพียงผู้กำกับดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการกิจบางประการแทน และให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นภารกิจของตนเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นฐานคิดของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ New Public Management (NPM) (ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2559)

2.3.2 นิยามความหมายและรูปแบบเงื่อนไขการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมทุกฉบับที่ผ่านมา ให้ความหมายของ “การจ้าง” ของส่วนราชการ หมายรวมถึง การจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของส่วนราชการตามระเบียบของกระทรวงการคลัง การรับขนในการเดินทางไปราชการตามกฎหมายว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ให้ความหมายการจ้างเหมาบริการ ไว้ว่า การจ้างบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลให้ปฏิบัติงานของรัฐ โดยดำเนินการจ้างหรือดำเนินการจ้างที่ปรึกษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม สอดคล้องกันกับกลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง (กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง, 17 ธันวาคม 2558)

หน่วยตรวจสอบภายใน กรมกิจการเด็กและเยาวชน ให้ความหมายของการจ้างเอกชนดำเนินงานไว้ว่า การจ้างเอกชนหรือบุคคลภายนอกมาปฏิบัติงานเป็นรายชิ้น ในลักษณะการจ้างทำของที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของงานไม่ใช่ตัวบุคคล โดยเป็นการจ้างตามความจำเป็นเพื่อเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของส่วนราชการ เนื่องจากขาดอัตรากำลัง (หน่วยตรวจสอบภายใน กรมกิจการเด็กและเยาวชน, 16 ธันวาคม 2553)

กรมการปกครอง ให้ความหมายของลูกจ้างเหมาบริการไว้ว่าหมายถึง ลูกจ้างรายเดือน รายวัน และรายชั่วโมงที่ส่วนราชการจ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว และหรือมีกำหนดเวลาจ้าง แต่ทั้งนี้ระยะเวลาการจ้างต้องไม่เกินงบประมาณ (กรมการปกครอง, 31 ตุลาคม 2556)

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ให้ความหมายของการจ้างเหมาบริการบุคคลธรรมดาปฏิบัติงานของรัฐว่า เป็นการจ้างบุคคลธรรมดาเพื่อดำเนินงานให้กับหน่วยงานภาครัฐในลักษณะการจ้างทำของ มีที่มาจากการปฏิรูประบบราชการที่ต้องการลดขนาดกำลังคนภาครัฐ ปรับโครงสร้างของราชการให้มีขนาดเล็กลง แล้วนำงานที่รัฐไม่ควรทำให้เอกชนไปดำเนินการแทน

กรุงเทพมหานคร ให้ความหมายของการจ้างเหมาบริการพิเศษเป็นรายบุคคล ไว้ว่า การจ้างเหมาบริการจากบุคคลธรรมดาเพื่อดำเนินงานให้กับหน่วยงาน ในลักษณะการจ้างทำของตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ในส่วนจ้างรูปแบบและเงื่อนไขการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ พบว่ามีระเบียบข้อกำหนดระบุรูปแบบและเงื่อนไขการจ้างในลักษณะดังนี้

ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0409.6/ว 86 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 เรื่อง ซ่อมความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายการจ้างเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ ได้กำหนดรูปแบบการจ้างเอกชนดำเนินงานว่า

1. การจ้างเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ ไม่ถือเป็นการจ้างลูกจ้างของส่วนราชการ และไม่ถือเป็นการจ้างแรงงานที่ส่วนราชการผู้ว่าจ้างกับเอกชนผู้รับจ้างจะมีนิติสัมพันธ์ในฐานะนายจ้างกับลูกจ้างตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ส่วนราชการผู้ว่าจ้างจึงไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคมในการนำส่งเงินสมทบในส่วนของผู้ว่าจ้างเข้ากองทุนประกันสังคม

2. การจ้างเอกชนดำเนินงานจะพิจารณาจากเนื้อหาโดยมุ่งผลสำเร็จของงานที่จ้างภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นสำคัญ

3. เนื่องจากการจ้างเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการมุ่งผลสำเร็จของงานที่ว่าจ้าง ส่วนราชการผู้ว่าจ้างจึงไม่มีอำนาจควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการในการทำงาน แต่ส่วนราชการผู้ว่าจ้างมีเพียงอำนาจในการตรวจตรางานและสั่งให้ปรับปรุงแก้ไขเมื่องานผิดพลาดบกพร่อง และเอกชนผู้รับจ้างไม่ต้องอยู่ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ ที่ลูกจ้างของส่วนราชการโดยทั่วไปต้องถือปฏิบัติ

ในเวลาต่อมา เนื่องจากมีส่วนราชการบางหน่วยงานจ้างเอกชนที่เป็นบุคคลธรรมดาดำเนินงานผิดไปจากเจตนารมณ์ของมติ ครม. และข้อกำหนดข้างต้น กระทรวงการคลังจึงมีหนังสือ ด่วนมาก ที่ กค 0406.4/ว 67 ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2553 และหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ กค 0406.4/ว 337 ลงวันที่ 17 กันยายน 2553 เรื่องซ่อมความเข้าใจเกี่ยวกับการจ้างเอกชนดำเนินงาน และได้กำหนดหลักเกณฑ์การจ้างเอกชนดำเนินงานเพิ่มเติมโดยสรุปได้ดังนี้

1. การจ้างบุคคลธรรมดาให้ดำเนินงานเฉพาะโครงการหรือเฉพาะครั้งคราวที่มีความจำเป็นเพื่อเสริมการปฏิบัติงานในหน้าที่ปกติของส่วนราชการนั้น โดยระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะต้องมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับเนื้อหาที่ประสงค์จะจ้าง โดยอาจไม่จำเป็นต้องจ้างเต็มปีงบประมาณ หรือหากเป็นการจ้างเพื่อเสริมการปฏิบัติงานในหน้าที่ปกติที่มีระยะเวลาระยะเวลาตลอดปีงบประมาณก็สามารถทำได้ แต่ในช่วงเริ่มปีงบประมาณใหม่ก็ต้องดำเนินการจัดหาใหม่ ทั้งนี้เมื่อสิ้นสุดโครงการหรือส่วนราชการหมดความจำเป็นก็ควรเลิกจ้าง

2) ลักษณะงานที่จ้างควรเป็นงานที่ส่วนราชการซื้อบริการจากผู้รับจ้างเป็นรายชิ้น เช่น งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานสวน งานยานพาหนะ งานศึกษาวิจัย งานสถิติ ข้อมูล และงานเทคนิคต่าง ๆ ที่เอกชนมีความชำนาญมากกว่า เป็นต้น

3) มิให้ส่วนราชการจ้างเอกชนดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความลับของทางราชการหรืองานซึ่งหากมีการเผยแพร่ข้อมูลจะเกิดความเสียหายต่อทางราชการหรืองานที่มีลักษณะของการบังคับใช้กฎหมายที่มีผลกระทบต่อประชาชน

4) การจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยการจ้างเอกชนมีลักษณะมุ่งผลสำเร็จของงานที่ว่าจ้างภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นสำคัญตามข้อตกลงการจ้างหรือสัญญาการจ้างเท่านั้น เอกชนผู้รับจ้างไม่ต้องอยู่ภายในระเบียบข้อบังคับที่ลูกจ้างของส่วนราชการโดยทั่วไปต้องถือปฏิบัติ หากไม่มาปฏิบัติงานอาจให้ผู้อื่นมาทำงานแทนหรือบอกกล่าวล่วงหน้า หากเกิดความเสียหายแก่ทางราชการเนื่องจากการไม่มาทำงาน ส่วนราชการอาจกำหนดค่าปรับสำหรับความเสียหายนั้น

5) อัตราค่าจ้างไม่จำเป็นต้องจ่ายตามวุฒิการศึกษา แต่ให้พิจารณาจากความรู้และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่แท้จริงหรืออัตราตลาด ทั้งนี้ การจ่ายค่าจ้างตามข้อตกลงการจ้างหรือสัญญาการจ้างจะจ่ายได้ต่อเมื่อได้มีการตรวจรับงานจ้าง โดยคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว

6) ผู้รับจ้างเหมาบริการมีฐานะเป็นผู้รับจ้างทำของตามข้อตกลงการจ้างหรือสัญญาการจ้างตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ไม่ถือเป็นบุคลากรของรัฐที่จะมีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์สวัสดิการที่พึงได้รับจากราชการเช่นเดียวกับข้าราชการ ลูกจ้างของส่วนราชการ หรือบุคลากรอื่นของรัฐ จึงไม่มีนิติสัมพันธ์กับรัฐในฐานะนายจ้างกับลูกจ้างตามนัยมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จากการประมวลนิยามความหมายและรูปแบบเงื่อนไขการจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานของส่วนราชการ หมายถึง การจ้างบุคคลรูปแบบหนึ่งตามระเบียบของทางราชการ เพื่อให้มาสนับสนุนงานตามภารกิจที่ได้รับของหน่วยงานหรือมาดำเนินงานบางประการของรัฐที่ไม่มีชั้นความลับ ไม่สร้างความเสียหายให้ทางราชการ และไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ในช่วงระยะเวลาหนึ่งไม่เกิน 1 ปีงบประมาณ โดยมุ่งความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะมีสถานะเพียงผู้รับจ้างทำของโดยจ้างตามเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องใช้งานหรือพัสดุนั้นเท่านั้น

2.3.3 การจ้างเหมาเอกชนดำเนินงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC)

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีจุดเริ่มต้นจากการเป็น “ศูนย์อำนวยความสะดวกและบริการนักท่องเที่ยว” ซึ่งศูนย์อำนวยความสะดวกและบริการนักท่องเที่ยวจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2549 โดยการจัดตั้งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ในการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการที่จะเร่งสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว 2 ล้านล้านบาท ภายในปี พ.ศ. 2558 โดยการฟื้นฟูพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน และสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ในเชิงกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพสามารถเชื่อมโยงธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชน รวมถึงการเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ควบคู่กับการส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ รวมทั้งดูแลให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากอาชญากรรม การฉ้อฉล และอุบัติเหตุที่เกิดจากความบกพร่องของผู้ประกอบการ

ในปี พ.ศ. 2555 “ศูนย์อำนวยความสะดวกและบริการนักท่องเที่ยว” ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักแก้ไขปัญหาการล่อลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ 104/2555 ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2555 เรื่อง จัดตั้งสำนักแก้ไขปัญหาการล่อลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และต่อมาในปี พ.ศ. 2559 “สำนักแก้ไขปัญหาการล่อลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” ได้เปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็น “กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว” ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ 513/2559 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2559

อำนาจหน้าที่ของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว มีดังนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ ตลอดจนพัฒนากลไกระบบเฝ้าระวัง และป้องกันภัยที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว และเผยแพร่ และแจ้งเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยว
2. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย รวมถึงกำหนดและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการล่อลวงนักท่องเที่ยว และการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
3. ศึกษา กำหนด และพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
4. เฝ้าระวัง ติดตามสถานการณ์ และตรวจสอบสิ่งบอกร่องเหตุที่มีผลกระทบหรืออาจเกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
5. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานและสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาการล่อลวง การดูแลความปลอดภัย และการบรรเทาทุกข์แก่นักท่องเที่ยวและผู้ประสบภัยทางการท่องเที่ยว โดยส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อร่วมกันดำเนินงานให้เกิดเครือข่ายและความเข้มแข็งทั้งระบบ

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center : TAC) เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เดิมใช้ชื่อว่า “ศูนย์แก้ไขปัญหาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว” จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลคำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากนักท่องเที่ยว และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจัดตั้งขึ้นแห่งแรก ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิโดยเปิดทำการเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2554 และเพิ่มจำนวนศูนย์ฯ ขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งปัจจุบันมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวตั้งอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย รวมทั้งในสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมือง

โดยเจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ในแต่ละศูนย์จะมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักและมีความสามารถในการสื่อสารภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส รัสเซีย สเปน หรือภาษาอื่น ๆ ที่เป็นตลาดนักท่องเที่ยวของประเทศไทย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณิญาดา อิมเพชร (2545) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขายในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลของประชากรและลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ รายได้และสวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพการมีส่วนร่วมขององค์กร การได้รับการยกย่อง ความผูกพันในองค์กร และความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

วัลยา กลิ่นระรวย (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ พบว่า ช่วงเวลาปฏิบัติงาน (การปฏิบัติงานแบบเช้าเวรหรือเป็นกะ) มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความทุ่มเทร่างกายแรงใจเพื่อการปฏิบัติงาน

อรรณวรรณ ไทโยธิน (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำรงรักษาบุคลากรไว้กับองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโตในสายงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (อรรณวรรณ ไทโยธิน, 2550)

ศศิธร สมิตเวช (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการและพนักงานราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานทุกปัจจัยล้วนมีผลต่อความผูกพันในองค์กรทั้งสิ้น แต่สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล มีเพียงปัจจัยด้านอายุเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่มีผล

อลิสสา เลนะวัฒนะ (2553) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา และจังหวัดที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุไม่มีผล (อลิสสา เลนะวัฒนะ, 2553)

สุพัตรา พลพันธ์ (2556) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานราชการกรมประมง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายพิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคงในการทำงาน ในการนี้ ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานราชการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร (สุพัตรา พลพันธ์, 2556)

พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรช่วงวัยต่าง ๆ ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยกลุ่มช่วงวัยเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) ซึ่งเป็นผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524 – 2543 เป็นช่วงวัยที่ตรงกันกับกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ของงานวิจัยนี้ พบว่า กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายนี้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยคนเจนเนอเรชั่นนี้จะเลือกทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีทักษะความสามารถหลากหลาย เชื่อมมั่นในตนเอง และยังคงมีความยึดติดกับพฤติกรรมกลุ่มและสังคมในระดับสูง

สุภาพพงศ์ เหล่าแสนสุข (2559) ได้ทำการศึกษาการยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานจ้างเหมาบริการ Outsource ประเภทการรักษาความปลอดภัยของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตสูงสุด (สุภาพพงศ์ เหล่าแสนสุข, 2559)

ลลิตา จันทรงาม (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ซึ่งกลุ่มประชากรมีภารกิจหน้าที่ที่ต้องติดต่อประสานงานและให้บริการลูกค้าผู้รับบริการคล้ายคลึงกับภารกิจหน้าที่ของประชากรในงานวิจัยนี้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ภาวะผู้นำ สัมพันธภาพในที่ทำงาน การพัฒนาบุคลากร และค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับต่ำ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน

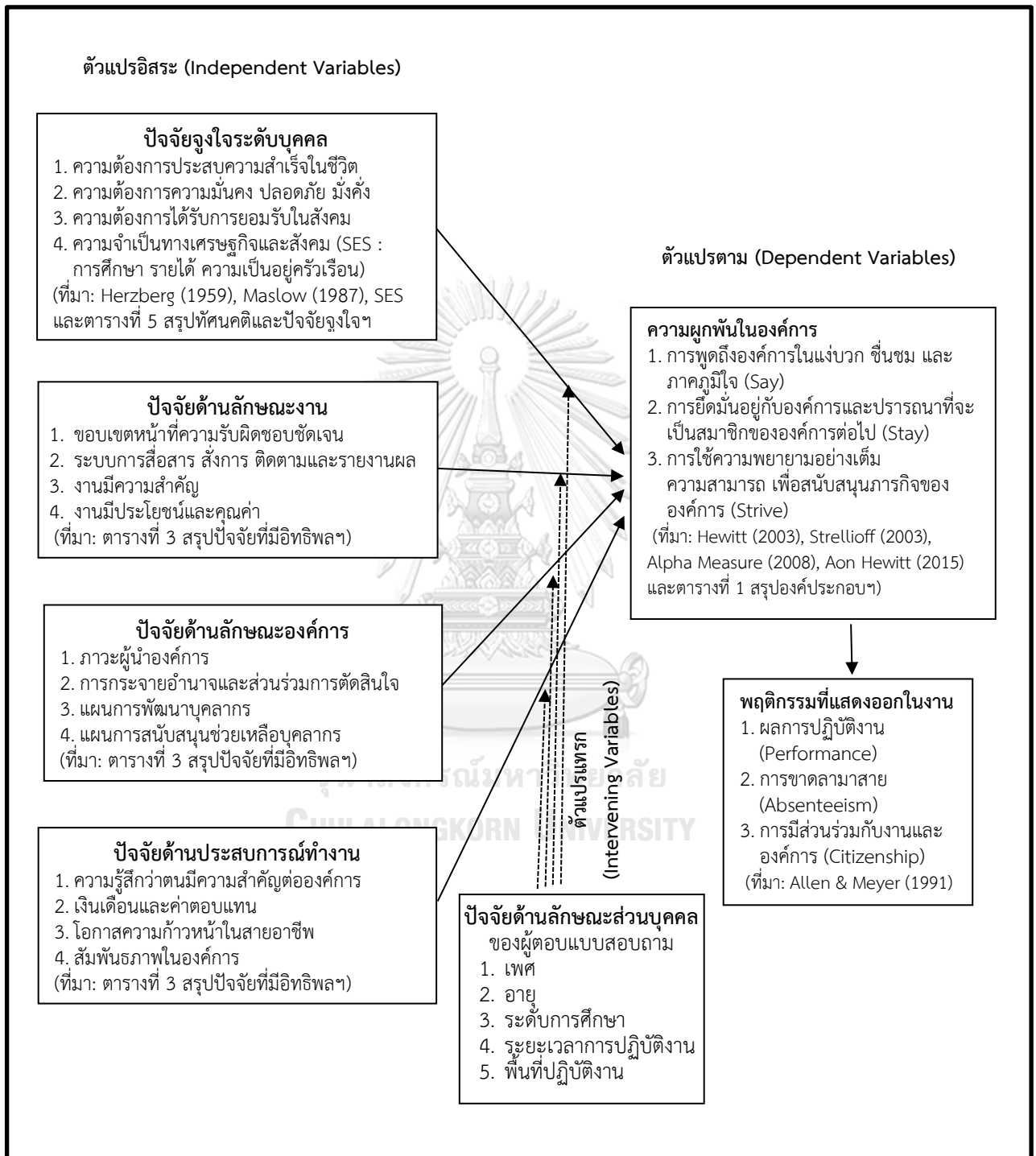
อนันต์ มณีรัตน์ (2559) ได้ทำการศึกษาความผูกพันในองค์กรของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พบว่า ความผูกพันในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร (คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์กร) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย และการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ (การจัดทำเส้นทางอาชีพ การมอบหมายงาน และการประชุมเชิงปฏิบัติการ) และปัจจัยด้านแผนพัฒนารายบุคคล ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันก็ส่งผลต่อระดับความผูกพันที่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุที่ไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรแต่อย่างใด (อนันต์ มณีรัตน์, 2559)

วรุ สนวนนท์ (2560) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิต และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยลักษณะงานที่ดีจะทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง ถ้าพนักงานได้รับโอกาส ความไว้วางใจ การกำกับดูแล และได้รับสิทธิเลือกวิธีการทำงานได้อย่างอิสระ รวมทั้งได้รับการยอมรับว่าตนเองเป็นคนสำคัญคนหนึ่งขององค์การ ก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงมากขึ้นตามลำดับ สำหรับในด้านคุณภาพชีวิต หากพนักงานมีภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน มีความสุข ปราศจากปัญหาส่วนตัว ก็จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์การได้



2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



รูปภาพที่ 11 กรอบแนวคิดการวิจัย

แหล่งที่มา ผู้วิจัย (2562)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภท ลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบผสม (Mixed Methods Research) โดยเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) โดยการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม (Questionnaires) และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยมีการใช้ระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.6 แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source Data) ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source Data) ได้แก่ การศึกษาจากตัวแบบ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source Data) เป็นการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) โดยการสำรวจกลุ่มประชากรผ่านการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลระดับของความผูกพันในองค์การ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน นอกจากนี้ยังใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การของกลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source Data) เป็นการจัดเก็บข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การ ได้แก่ เอกสาร งานวิจัย ตัวแบบ แนวคิด ทฤษฎี ฯลฯ ในขั้นตอนของการออกแบบกรอบแนวคิดการวิจัย

ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การในด้านต่าง ๆ ปัจจัยจูงใจในระดับบุคคล เป็นต้น

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ลูกจ้างเหมาบริการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทั้งหมดจำนวน 260 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย (สัมภาษณ์ ชาศรีต ปิตานพวงศ์, ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 9 กุมภาพันธ์ 2563)

การสุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณโดยการใช้แบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด (ร้อยละ 100) ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้ข้อมูลกลับมา 219 คน คิดเป็นร้อยละ 84.23 สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การของตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็นแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบโควตา (Quota Sampling) ประกอบกับการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งจะทำให้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหรือผู้ช่วยท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด (ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของกลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 1 คน ข้าราชการตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 1 คน หัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน 2 คน ดังตารางที่ 6

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ความสัมพันธ์กับประชากร
ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว	1	ผู้บังคับบัญชาเชิงนโยบาย
ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหรือผู้ช่วยท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด	1	ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
ข้าราชการตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน
หัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	1	ประชากร
เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	2	ประชากร
รวม	6	

ตารางที่ 6 แสดงกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (การสัมภาษณ์)

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งได้แก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร และตัวแปร (Dependent Variables) ซึ่งได้แก่ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement) และพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior) โดยมีรายละเอียดของตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งได้แก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วยปัจจัย 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)
 - 1.1) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (P1)
 - 1.2) ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง (P2)
 - 1.3) ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม (P3)
 - 1.4) ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (P4)
- 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)
 - 2.1) ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน (J1)
 - 2.2) ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล (J2)
 - 2.3) งานมีความสำคัญ (J3)
 - 2.4) งานมีประโยชน์และคุณค่า (J4)
- 3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (Organization Characteristics: O)
 - 3.1) ภาวะผู้นำองค์กร (O1)
 - 3.2) การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ (O2)
 - 3.3) แผนการพัฒนาบุคลากร (O3)
 - 3.4) แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (O4)
- 4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W)
 - 4.1) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (W1)
 - 4.2) เงินเดือนและค่าตอบแทน (W2)
 - 4.3) โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (W3)
 - 4.4) สัมพันธภาพในองค์กร (W4)

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งการวิจัยนี้มุ่งผลใน 2 ระดับ ได้แก่

1) ตัวแปรตามระดับที่ 1 : ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement : OE)

1.1) การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (Say) (OE1)

1.2) การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Stay) (OE2)

1.3) การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร (Strive) (OE3)

2) ตัวแปรตามระดับที่ 2 : พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)

2.1) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) (JB1)

2.2) การขาดลามาสาย (Absenteeism) (JB2)

2.3) การมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร (Citizenship) (JB3)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภทเครื่องมือ ได้แก่

3.4.1 แบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับในส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 8 ส่วน จำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 54 ข้อ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน พื้นที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจระดับบุคคล มีจำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

ข้อ 1 - 2 ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (P1)

ข้อ 3 - 4 ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง (P2)

ข้อ 5 - 6 ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม (P3)

ข้อ 7 - 8 ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (P4)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน มีจำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

ข้อ 1 - 2 ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน (J1)

ข้อ 3 - 4 ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล (J2)

ข้อ 5 - 6 งานมีความสำคัญ (J3)

ข้อ 7 - 8 งานมีประโยชน์และคุณค่า (J4)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีจำนวน 8 ข้อ ประกอบไปด้วย

- ข้อ 1 - 2 ภาวะผู้นำองค์การ (O1)
- ข้อ 3 - 4 การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ (O2)
- ข้อ 5 - 6 แผนการพัฒนาบุคลากร (O3)
- ข้อ 7 - 8 แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (O4)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีจำนวน 8 ข้อ ประกอบไปด้วย

- ข้อ 1 - 2 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ (W1)
- ข้อ 3 - 4 เงินเดือนและค่าตอบแทน (W2)
- ข้อ 5 - 6 โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (W3)
- ข้อ 7 - 8 สัมพันธภาพในองค์การ (W4)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบไปด้วย

- ข้อ 1 - 3 การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (Say) (OE1)
- ข้อ 4 - 6 การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (Stay) (OE2)
- ข้อ 7 - 9 การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ (Strive) (OE3)

ส่วนที่ 7 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบไปด้วย

- ข้อ 1 - 2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance) (JB1)
- ข้อ 3 - 4 การขาดลามาสาย (Absenteeism) (JB2)
- ข้อ 5 - 6 การมีส่วนร่วมกับงานและองค์การ (Citizenship) (JB3)

ส่วนที่ 8 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) จำนวน 2 ข้อ ประกอบไปด้วย

- ข้อ 1 ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ
- ข้อ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ

ส่วนที่ 1 เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบได้เพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่กำหนด

ส่วนที่ 2 - 6 เป็นคำถามเชิงบวก ให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการแบ่งระดับและเกณฑ์ในการเทียบคะแนนเป็น 4 ระดับ ได้แก่

- | | |
|-------------------|--------------------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 4 คะแนน |
| เห็นด้วย | เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 3 คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 2 คะแนน |

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 1 คะแนน
สามารถนำมาคำนวณความกว้างของช่วงคะแนนในการแปลผล (ความกว้างของอันตรภาคชั้น) ได้เป็น
ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากนั้น จะได้เกณฑ์คะแนนแต่ละช่วงที่ต่างกัน 0.75 และกำหนดความหมายของช่วงคะแนน
แต่ระดับเพื่อนำไปสู่ขั้นการแปลผล ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 ถึง 1.75 หมายถึง มีความเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่วงคะแนน 1.76 ถึง 2.50 หมายถึง มีความเห็น ไม่เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 2.51 ถึง 3.25 หมายถึง มีความเห็น เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 3.26 ถึง 4.00 หมายถึง มีความเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 7 เป็นคำถามสำรวจพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน เป็นคำถามเชิงบวก
ให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการแบ่งระดับและเกณฑ์ในการเทียบคะแนนเป็น 4 ระดับ
ได้แก่

ทุกครั้ง	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 4 คะแนน
บ่อยครั้ง	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 3 คะแนน
บางครั้ง	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เคยเลย	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 1 คะแนน

สามารถนำมาคำนวณความกว้างของช่วงคะแนนในการแปลผล (ความกว้างของอันตรภาคชั้น) ได้เป็น
ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากนั้น จะได้เกณฑ์คะแนนแต่ละช่วงที่ต่างกัน 0.75 และกำหนดความหมายของช่วงคะแนน
แต่ระดับเพื่อนำไปสู่ขั้นการแปลผล ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 ถึง 1.75 หมายถึง ไม่เคยมีพฤติกรรมเลย

ช่วงคะแนน 1.76 ถึง 2.50 หมายถึง มีพฤติกรรม บางครั้ง

ช่วงคะแนน 2.51 ถึง 3.25 หมายถึง มีพฤติกรรม บ่อยครั้ง

ช่วงคะแนน 3.26 ถึง 4.00 หมายถึง มีพฤติกรรม ทุกครั้ง

และในส่วนสุดท้าย ส่วนที่ 8 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการ
เสริมสร้างความผูกพันในองค์กร มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended)

3.4.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) สำหรับในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกำหนดข้อความที่ใช้ถามเชิงลึกเป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคน ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความหมาย ความสำคัญ และระดับความผูกพันในองค์กรในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ การมีอิทธิพลของปัจจัยเชิงระดับบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมที่แสดงออกในงานอันเป็นผลจากความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน อัตราการขาดลาตามาสาย และการมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร

3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยกระบวนการตรวจสอบ 2 วิธี คือ การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อความวิจัย (Item-Objective Congruence Index: IOC) และการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามและผลการวิจัย ดังนี้

3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อความวิจัย (Item-Objective Congruence Index: IOC) ของแบบสอบถาม โดยรับการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาข้อความวิจัยโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ วัฒนา) และได้จัดทำแบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนายชาคริต ปิตานพวงศ์ ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามสามารถวัดได้ตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ได้ อย่างแท้จริง

สำหรับการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อความวิจัยนี้ มีวิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{วิธีการคำนวณ IOC} = \frac{\sum R}{n}$$

โดยที่ IOC = ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อความวิจัย

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ทั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

โดยแบบสอบถามที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้จะต้องมีค่า IOC ≥ 0.6 ประกอบกับมีการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา สำหรับงานวิจัยนี้มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัยในภาพรวมที่ IOC = 0.78 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- ด้านลักษณะส่วนบุคคล IOC = 0.87
- ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล IOC = 0.79
- ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน IOC = 0.71
- ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ IOC = 0.71
- ด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน IOC = 0.62
- ด้านความผูกพันในองค์การ IOC = 0.74
- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน IOC = 0.78
- ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ IOC = 1.00

รายละเอียดแสดงดัง ภาคผนวก ค

3.5.2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามและผลการวิจัย

โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือตำรวจท่องเที่ยว (ล่ามแปล / Tourist Officer (TO)) สังกัดกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว จำนวน 45 คน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรของงานวิจัยนี้ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach's Coefficient)

โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.70 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correction) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 ได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.706 – 0.896 และค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.409 – 0.867 ส่งผลให้ผู้วิจัยไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน ดังนี้

- ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ค่าความเชื่อมั่น = 0.835
- ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน ค่าความเชื่อมั่น = 0.742
- ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ค่าความเชื่อมั่น = 0.876
- ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ค่าความเชื่อมั่น = 0.750
- ด้านความผูกพันในองค์การ ค่าความเชื่อมั่น = 0.796
- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน ค่าความเชื่อมั่น = 0.763

โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ความต้องการประสบความสำเร็จ ในชีวิต (P1)	2	P1_1 P1_2	.660 .660	.784
ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่นคง (P2)	2	P2_3 P2_4	.470 .470	.706
ความต้องการได้รับการยอมรับ ในสังคม (P3)	2	P3_5 P3_6	.627 .627	.757
ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (P4)	2	P4_7 P4_8	.527 .527	.791
ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (P)	4	Avg_P1 Avg_P2 Avg_P3 Avg_P4	.704 .638 .596 .739	.835

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้
(Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)

2) ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ชัดเจน (J1)	2	J1_1 J1_2	.409 .409	.780
ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตาม และรายงานผล (J2)	2	J2_3 J2_4	.792 .792	.877
งานมีความสำคัญ (J3)	2	J3_5 J3_6	.678 .678	.807
งานมีประโยชน์และคุณค่า (J4)	2	J4_7 J4_8	.619 .619	.743
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (J)	4	Avg_J1 Avg_J2 Avg_J3 Avg_J4	.483 .552 .588 .534	.742

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)

3) ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (Organization Characteristics: O)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ภาวะผู้นำองค์กร (O1)	2	O1_1 O1_2	.811 .811	.896
การกระจายอำนาจและส่วนร่วม การตัดสินใจ (O2)	2	O2_3 O2_4	.784 .784	.879
แผนการพัฒนาบุคลากร (O3)	2	O3_5 O3_6	.737 .737	.837
แผนการสนับสนุนช่วยเหลือ บุคลากร (O4)	2	O4_7 O4_8	.626 .626	.742
ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (O)	4	Avg_O1 Avg_O2 Avg_O3 Avg_O4	.751 .847 .731 .642	.876

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (Organization Characteristics: O)

4) ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อ องค์กร (W1)	2	W1_1 W1_2	.791 .791	.816
เงินเดือนและค่าตอบแทน (W2)	2	W2_3 W2_4	.441 .441	.715
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (W3)	2	W3_5 W3_6	.600 .600	.744
สัมพันธภาพในองค์กร (W4)	2	W4_7 W4_8	.572 .572	.705
ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W)	4	Avg_W1 Avg_W2 Avg_W3 Avg_W4	.526 .419 .691 .572	.750

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W)

5) ด้านความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (Say) (OE1)	3	OE1_1 OE1_2 OE1_3	.787 .513 .867	.844
การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและ ปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของ องค์กรต่อไป (Stay) (OE2)	3	OE2_4 OE2_5 OE2_6	.720 .454 .728	.774
การใช้ความพยายามอย่างเต็ม ความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจ ขององค์กร (Strive) (OE3)	3	OE3_7 OE3_8 OE3_9	.747 .555 .627	.787
ความผูกพันในองค์กร (OE)	3	Avg_OE1 Avg_OE2 Avg_OE3	.726 .586 .645	.796

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)

6) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ผลการปฏิบัติงาน (Performance) (JB1)	2	JB1_1 JB1_2	.817 .817	.891
การขาดลามาสาย (Absenteeism) (JB2)	2	JB2_3 JB2_4	.442 .442	.740
การมีส่วนร่วมกับงานและองค์การ (Citizenship) (JB3)	2	JB3_5 JB3_6	.415 .415	.759
พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB)	3	Avg_JB1 Avg_JB2 Avg_JB3	.431 .428 .501	.763

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)

จากนั้น ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร จำนวน 260 คน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของผลการวิจัยผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.702 – 0.948 และค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.349 – 0.901 ส่งผลให้ผู้วิจัยไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร และทำการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน ดังนี้

- ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ค่าความเชื่อมั่น = 0.788
- ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน ค่าความเชื่อมั่น = 0.783
- ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ค่าความเชื่อมั่น = 0.896
- ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ค่าความเชื่อมั่น = 0.737
- ด้านความผูกพันในองค์การ ค่าความเชื่อมั่น = 0.809
- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน ค่าความเชื่อมั่น = 0.751

โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ความต้องการประสบความสำเร็จ ในชีวิต (P1)	2	P1_1 P1_2	.529 .529	.786
ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่นคง (P2)	2	P2_3 P2_4	.424 .424	.768
ความต้องการได้รับการยอมรับ ในสังคม (P3)	2	P3_5 P3_6	.451 .451	.773
ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (P4)	2	P4_7 P4_8	.364 .364	.733
ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (P)	4	Avg_P1 Avg_P2 Avg_P3 Avg_P4	.618 .596 .536 .662	.788

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน
ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)

2) ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ชัดเจน (J1)	2	J1_1 J1_2	.431 .431	.702
ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตาม และรายงานผล (J2)	2	J2_3 J2_4	.658 .658	.790
งานมีความสำคัญ (J3)	2	J3_5 J3_6	.623 .623	.761
งานมีประโยชน์และคุณค่า (J4)	2	J4_7 J4_8	.461 .461	.706
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (J)	4	Avg_J1 Avg_J2 Avg_J3 Avg_J4	.591 .635 .565 .595	.783

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน
ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)

3) ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (Organization Characteristics: O)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ภาวะผู้นำองค์การ (O1)	2	O1_1 O1_2	.901 .901	.948
การกระจายอำนาจและส่วนร่วม การตัดสินใจ (O2)	2	O2_3 O2_4	.802 .802	.890
แผนการพัฒนาบุคลากร (O3)	2	O3_5 O3_6	.738 .738	.846
แผนการสนับสนุนช่วยเหลือ บุคลากร (O4)	2	O4_7 O4_8	.622 .622	.757
ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (O)	4	Avg_O1 Avg_O2 Avg_O3 Avg_O4	.783 .858 .727 .716	.896

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) จำนวน 45 คน ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (Organization Characteristics: O)

4) ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อ องค์การ (W1)	2	W1_1 W1_2	.651 .651	.788
เงินเดือนและค่าตอบแทน (W2)	2	W2_3 W2_4	.440 .440	.709
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (W3)	2	W3_5 W3_6	.611 .611	.747
สัมพันธภาพในองค์การ (W4)	2	W4_7 W4_8	.623 .623	.750
ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W)	4	Avg_W1 Avg_W2 Avg_W3 Avg_W4	.349 .532 .675 .574	.737

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W)

5) ด้านความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (Say) (OE1)	3	OE1_1 OE1_2 OE1_3	.758 .693 .737	.856
การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและ ปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของ องค์กรต่อไป (Stay) (OE2)	3	OE2_4 OE2_5 OE2_6	.691 .608 .585	.774
การใช้ความพยายามอย่างเต็ม ความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจ ขององค์กร (Strive) (OE3)	3	OE3_7 OE3_8 OE3_9	.723 .610 .661	.812
ความผูกพันในองค์กร (OE)	3	Avg_OE1 Avg_OE2 Avg_OE3	.710 .595 .705	.809

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน
ด้านความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)

6) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correction	Alpha Cronbach's Coefficient
ผลการปฏิบัติงาน (Performance) (JB1)	2	JB1_1 JB1_2	.659 .659	.792
การขาดลามาสาย (Absenteeism) (JB2)	2	JB2_3 JB2_4	.428 .428	.714
การมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร (Citizenship) (JB3)	2	JB3_5 JB3_6	.550 .550	.725
พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB)	3	Avg_JB1 Avg_JB2 Avg_JB3	.427 .437 .542	.751

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของผลการวิจัย จำนวน 219 คน
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)

3.6 แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในลักษณะตอบคำถามผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 260 คน
2. ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)
3. กระจายแบบสอบถามออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวน 260 คน
4. ติดต่อนัดหมายเพื่อเข้าสัมภาษณ์ / สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
5. รวบรวมผลแบบสอบถามจากกลุ่มประชากร
6. นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

3.6.2 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Statistics) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson Correlation) โดยกำหนดระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Hinkle (1988) ได้ดังนี้

$r = 0.00 - 0.30$ ระดับความสัมพันธ์ ต่ำมาก

$r = 0.31 - 0.50$ ระดับความสัมพันธ์ ต่ำ

$r = 0.51 - 0.70$ ระดับความสัมพันธ์ ปานกลาง

$r = 0.71 - 0.90$ ระดับความสัมพันธ์ สูง

$r = 0.91 - 1.00$ ระดับความสัมพันธ์ สูงมาก

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระและตัวแปรแทรกซ้อนที่มีต่อตัวแปรตาม ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระ 1 กลุ่ม (One Sample t-Test) การวิเคราะห์ความเป็นอิสระ 2 กลุ่ม (Independent Sample t-Test) เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการถดถอยและนำไปใช้ทำนาย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการ กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการ เป็นการวิจัยแบบผสมโดยเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods)

ในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ใช้วิธีการถามคำถามปลายเปิดในส่วนท้ายของแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 6 คน ซึ่งล้วนเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับกลุ่มประชากรของงานวิจัย

ในส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ได้ใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด (260 คน) ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้ข้อมูลกลับมา 219 คน คิดเป็นร้อยละ 84.23 ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ ประกอบด้วยปัจจัย 4 กลุ่ม ได้แก่
 - 1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)
 - 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)
 - 3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (Organization Characteristics: O)
 - 4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W)
2. ความผูกพันในองค์การ (Organizational Engagement: OE)
3. พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)

ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น

7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล
- 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน
- 3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ

4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับต่าง ๆ ได้แก่

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

2) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	64	29.22
- หญิง	155	70.78
2. อายุ		
- น้อยกว่า 26 ปี	34	15.53
- 26 – 35 ปี	138	63.01
- 36 – 45 ปี	42	19.18
- มากกว่า 45 ปี	5	2.28
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.74
- ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	201	91.78
- ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	12	5.48
- ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า	0	0.00
- อื่น ๆ	0	0.00
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
- น้อยกว่า 2 ปี	73	33.33
- 2 – 4 ปี	80	36.53
- 5 – 6 ปี	43	19.63
- 7 – 8 ปี	15	6.85
- มากกว่า 8 ปี	8	3.65

5. พื้นที่ปฏิบัติงาน ¹		
- ภายในที่ตั้ง สททจ. ²	80	36.53
- สนามบินสุวรรณภูมิ / ดอนเมือง	23	10.50
- สนามบินในต่างจังหวัด	52	23.74
- สถานีขนส่งสาธารณะ (รถประจำทาง รถไฟ ฯลฯ)	27	12.33
- พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว	37	16.89
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	219	100

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกได้ 5 ปัจจัย คือ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ 5) พื้นที่ปฏิบัติงาน อธิบายได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ กล่าวคือ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 70.78 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 63.01 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 91.78 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 4 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.53 และปฏิบัติงานในที่ตั้งสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.53

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

¹ หากปฏิบัติงานในหลายพื้นที่ เลือกตอบจากพื้นที่ที่ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่

² สททจ. ย่อมาจาก สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

4.2.1 ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)

ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Personal Motivation: P)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (P1)	3.77	.418	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง (P2)	3.52	.515	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม (P3)	3.27	.561	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (P4)	3.41	.515	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.49	.395	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (P) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม

ในภาพรวม ปัจจัยจูงใจระดับบุคคลของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกได้ 4 ปัจจัย คือ 1) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต 2) ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง 3) ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม และ 4) ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม อธิบายได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .395)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .418) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง ปัจจัยด้านความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม ตามลำดับ

ปัจจัยจุดใจระดับบุคคล (P) จำแนกเป็นรายชื่อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (P1) 1. ท่านจะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอยู่ เสมอ 2. ท่านคิดว่าการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อน เงินเดือน มีผลต่อความสำเร็จในชีวิตของท่าน	3.77 3.84 3.70	.418 .439 .516	เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง (P2) 3. ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่าน มีความสำคัญมาก 4. ท่านจะเลือกงานที่สามารถเพิ่มรายได้มากที่สุดเท่าที่ ทำได้	3.52 3.74 3.30	.515 .496 .717	เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม (P3) 5. สังคมและคนรอบข้างมีความสำคัญต่อท่านมาก 6. หากตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านสูงขึ้น จะได้รับ การยอมรับจากสังคมเพิ่มขึ้น	3.27 3.36 3.19	.561 .591 .723	เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย
ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (P4) 7. หากท่านมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น จะช่วยเพิ่มโอกาส ความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงาน 8. ฐานะทางเศรษฐกิจมีความจำเป็นมากสำหรับตัวท่าน และครอบครัว	3.41 3.34 3.49	.515 .632 .616	เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.49	.395	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจุดใจระดับบุคคล (P) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายชื่อคำถาม

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจุดใจระดับบุคคล ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ
ในชีวิต อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .418)
เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 1. ท่านจะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
อยู่เสมอ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .439)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 2. ท่านคิดว่าการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือ
เลื่อนเงินเดือน มีผลต่อความสำเร็จในชีวิตของท่าน อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .516)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ด้านความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .515) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 3. ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่าน มีความสำคัญมาก อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .496)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 4. ท่านจะเลือกงานที่สามารถเพิ่มรายได้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .717)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ด้านความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .561) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 5. สังคมและคนรอบข้างมีความสำคัญต่อท่านมาก อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .591)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 6. หากตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านสูงขึ้น จะได้รับการยอมรับจากสังคมเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .723)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ด้านความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .515) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 7. หากท่านมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น จะช่วยเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .632)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 8. ฐานะทางเศรษฐกิจมีความจำเป็นมากสำหรับตัวท่าน และครอบครัวจะได้รับการยอมรับจากสังคมเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .616)

4.2.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics: J)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน (J1)	3.11	.636	เห็นด้วย
2. ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล (J2)	3.15	.611	เห็นด้วย
3. งานมีความสำคัญ (J3)	3.65	.500	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. งานมีประโยชน์และคุณค่า (J4)	3.59	.469	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.37	.435	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (J) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม

ในภาพรวม ปัจจัยด้านลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกได้ 4 ปัจจัย คือ 1) ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 2) ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล 3) งานมีความสำคัญ และ 4) งานมีประโยชน์และคุณค่า อธิบายได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .435)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านงานมีความสำคัญ มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .500) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านงานมีประโยชน์และคุณค่า ปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล และปัจจัยด้านขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (J) จำแนกเป็นรายข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน (J1)	3.11	.636	เห็นด้วย
1. งานของท่านมีการกำหนดลักษณะงาน หน้าที่ ความ รับผิดชอบไว้ชัดเจน	3.21	.773	เห็นด้วย
2. งานของท่านมีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอสำหรับการ ปฏิบัติงาน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารข้อมูล พื้นฐานจำเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น)	3.00	.729	เห็นด้วย
ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล (J2)	3.15	.611	เห็นด้วย
3. หน่วยงานมีวิธีการสื่อสาร สั่งการ มอบหมายงานที่ ส่งเสริมความสำเร็จในหน้าที่การงานของท่าน	3.12	.627	เห็นด้วย
4. หน่วยงานของท่านมีระบบติดตามงานและประเมินผล การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แสดงถึงผลการ ปฏิบัติงานเป็นที่ประจักษ์	3.17	.715	เห็นด้วย
งานมีความสำคัญ (J3)	3.65	.500	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. งานของท่านเป็นงานที่สำคัญที่เกิดประโยชน์ต่อ ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	3.68	.505	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. งานของท่านมีความท้าทายให้ท่านดึงทักษะ ความสามารถมาใช้อย่างเต็มที่	3.62	.604	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
งานมีประโยชน์และคุณค่า (J4)	3.59	.469	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่องานของท่านได้ช่วยเหลือผู้อื่น และเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.80	.452	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผลการปฏิบัติงานของ ท่านที่เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อผู้อื่นอยู่เป็นประจำ	3.37	.640	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.37	.435	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน (J) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อคำถาม

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ชัดเจน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .636) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 1. งานของท่านมีการกำหนดลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .773)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 2. งานของท่านมีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารข้อมูลพื้นฐานจำเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น) อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .729)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน **ด้านระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตาม และรายงานผล** อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .611) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 3. หน่วยงานมีวิธีการสื่อสาร สั่งการ มอบหมายงานที่ส่งเสริมความสำเร็จในหน้าที่การงานของท่าน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .627)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 4. หน่วยงานของท่านมีระบบติดตามงานและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แสดงถึงผลการปฏิบัติงานเป็นที่ประจักษ์ อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .715)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน **ด้านงานมีความสำคัญ** อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .500) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 5. งานของท่านเป็นงานที่สำคัญที่เกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .505)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 6. งานของท่านมีความท้าทายให้ท่านดึงทักษะความสามารถมาใช้อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .604)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน **ด้านงานมีประโยชน์และคุณค่า** อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .469) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 7. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่องานของท่านได้ช่วยเหลือผู้อื่น และเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .452)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 8. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผลการปฏิบัติงานของท่านที่เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อผู้อื่นอยู่เป็นประจำ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .640)

4.2.3 ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (Organization Characteristics: O)

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (Organization Characteristics: O)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ภาวะผู้นำองค์การ (O1)	3.17	.754	เห็นด้วย
2. การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ (O2)	3.15	.690	เห็นด้วย
3. แผนการพัฒนาบุคลากร (O3)	2.95	.690	เห็นด้วย
4. แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (O4)	3.03	.718	เห็นด้วย
รวม	3.08	.623	เห็นด้วย

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (O) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม

ในภาพรวม ปัจจัยด้านลักษณะองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกได้ 4 ปัจจัย คือ 1) ภาวะผู้นำองค์การ 2) การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ 3) แผนการพัฒนาบุคลากร และ 4) แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร อธิบายได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ในระดับเห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .623)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำองค์การ มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .754) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ ปัจจัยด้านแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร และปัจจัยด้านแผนการพัฒนาบุคลากร ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (O) จำแนกเป็นรายข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
ภาวะผู้นำองค์การ (O1)	3.17	.754	เห็นด้วย
1. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีภาวะผู้นำสูง เป็นที่เชื่อมั่นว่าสามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ ได้	3.17	.780	เห็นด้วย
2. ท่านยอมรับ ใ้วางใจ และสามารถพึ่งพา ผู้บังคับบัญชาได้เสมอ	3.18	.766	เห็นด้วย
การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ (O2)	3.15	.690	เห็นด้วย
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดโครงสร้าง สายการบังคับ บัญชา และมีระบบการสั่งการ รายงานผล ที่เหมาะสม	3.13	.712	เห็นด้วย
4. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดง ความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเต็มที่	3.16	.742	เห็นด้วย
แผนการพัฒนาบุคลากร (O3)	2.95	.690	เห็นด้วย
5. หน่วยงานของท่านมีแผนความก้าวหน้าในเส้นทาง อาชีพของบุคลากรที่ชัดเจน	2.87	.785	เห็นด้วย
6. หน่วยงานของท่านมีระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของท่าน	3.02	.694	เห็นด้วย
แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (O4)	3.03	.718	เห็นด้วย
7. หน่วยงานของท่านมีระบบการสนับสนุนช่วยเหลือ บุคลากร (เช่น การช่วยเหลือสภาพคล่องการเงิน การ อนุญาตให้ลาหยุด การชดเชยการทำงาน การสลับวัน- เวลาทำงานตามเหตุผลและความจำเป็น)	2.91	.878	เห็นด้วย
8. ท่านได้รับการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่จาก ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเป็น อย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	3.16	.715	เห็นด้วย
รวม	3.08	.623	เห็นด้วย

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (O) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อคำถาม

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ด้านภาวะผู้นำองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .754) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 1. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีภาวะผู้นำสูงเป็นที่เชื่อมั่นว่าสามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .780)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 2. ท่านยอมรับ ใ้วางใจ และสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้เสมอ อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .766)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์การ **ด้านการกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ** อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .690) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 3. หน่วยงานของท่านมีการจัดโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา และมีระบบการสั่งการ รายงานผล ที่เหมาะสม อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .712)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 4. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .742)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์การ **ด้านแผนการพัฒนากุศลกร** อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .690) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 5. หน่วยงานของท่านมีแผนความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของบุคลากรที่ชัดเจน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .785)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 6. หน่วยงานของท่านมีระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของท่าน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .694)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะองค์การ **ด้านแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร** อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .718) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 7. หน่วยงานของท่านมีระบบการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (เช่น การช่วยเหลือสภาพคล่องการเงิน การอนุญาตให้ลาหยุด การชดเชยการทำงาน การสลับวัน-เวลาทำงานตามเหตุผลและความจำเป็น) อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .878)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 8. ท่านได้รับการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .715)

4.2.4 ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W)

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experience: W)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (W1)	3.48	.499	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เงินเดือนและค่าตอบแทน (W2)	2.79	.672	เห็นด้วย
3. โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (W3)	2.97	.632	เห็นด้วย
4. สัมพันธภาพในองค์กร (W4)	3.24	.621	เห็นด้วย
รวม	3.12	.455	เห็นด้วย

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม

ในภาพรวม ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกได้ 4 ปัจจัย คือ 1) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร 2) เงินเดือนและค่าตอบแทน 3) โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และ 4) สัมพันธภาพในองค์กร อธิบายได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ในระดับเห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .455)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .499) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในองค์กร ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W) จำแนกเป็นรายข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (W1) 1. การปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์อย่างมากต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน 2. ท่านและผลงานของท่านได้รับการกล่าวถึงในด้านบวกจากบุคคลภายนอกหน่วยงาน (เช่น ผู้รับบริการและหน่วยงานอื่น)	3.48 3.49 3.47	.499 .536 .561	เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
เงินเดือนและค่าตอบแทน (W2) 3. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม 4. สวัสดิการมีความเหมาะสม (เช่น สิทธิวันหยุดวันลา การเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ อุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ฯลฯ)	2.79 3.00 2.58	.672 .664 .912	เห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วย
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (W3) 5. ท่านมีโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพตรงตามที่ท่านมุ่งหวัง 6. ท่านได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าการทำงานในอนาคต	2.97 2.77 3.16	.632 .780 .626	เห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วย
สัมพันธภาพในองค์กร (W4) 7. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ 8. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ท่านไม่คิดเปลี่ยนไปทำงานในหน่วยงานอื่น	3.24 3.37 3.10	.621 .595 .781	เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย
รวม	3.12	.455	เห็นด้วย

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อคำถาม

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .499) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 1. การปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์อย่างมากต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .536)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 2. ท่านและผลงานของท่านได้รับการกล่าวถึงในด้านบวกจากบุคคลภายนอกหน่วยงาน (เช่น ผู้รับบริการและหน่วยงานอื่น) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .561)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน **ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน** อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .672) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 3. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .664)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 4. สวัสดิการมีความเหมาะสม (เช่น สิทธิวันหยุดวันลา การเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ อุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ฯลฯ) อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .912)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน **ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ** อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .632) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 5. ท่านมีโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพตรงตามที่ท่านมุ่งหวัง อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .780)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 6. ท่านได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าการทำงานในอนาคต อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .626)

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน **ด้านสัมพันธภาพในองค์กร** อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .621) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 7. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .595)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 8. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ท่านไม่คิดเปลี่ยนไปทำงานในหน่วยงานอื่น อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .781)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)

ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1. การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และ ภาคภูมิใจ (OE1)	3.54	.474	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์กรต่อไป (OE2)	3.25	.591	เห็นด้วย
3. การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร (OE3)	3.54	.452	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.44	.433	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร (OE) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม

ในภาพรวม ความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกได้ 3 องค์ประกอบ คือ 1) การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ 2) การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และ 3) การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร อธิบายได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับความผูกพันในองค์กร ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .433)

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับองค์ประกอบด้านการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .452) รองลงมา คือ การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ และด้านการยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ตามลำดับ

ความผูกพันในองค์กร (OE) จำแนกเป็นรายข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (OE1)	3.54	.474	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและดีใจเมื่อได้ยืมบุคคลอื่น กล่าวถึงหน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานของท่าน	3.59	.538	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ท่านบอกเล่าเรื่องงานในแง่บวกแก่บุคคลอื่นด้วยความ ภาคภูมิใจอยู่เสมอ	3.56	.515	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ท่านออกรับและอธิบายหากมีประเด็นเข้าใจในเชิงลบ หรือแง่ร้ายต่อหน่วยงาน	3.47	.561	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิก ขององค์กรต่อไป (OE2)	3.25	.591	เห็นด้วย
4. ท่านตัดสินใจไม่ผิดที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้	3.42	.662	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ท่านแนะนำบุคคลอื่นที่เหมาะสมให้สมัครเข้าทำงาน ในหน่วยงานนี้	3.32	.589	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ท่านต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ตลอดชีวิตการ ทำงาน	3.00	.859	เห็นด้วย
การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อ สนับสนุนภารกิจขององค์กร (OE3)	3.54	.452	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ท่านใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการ พัฒนาตนเองและพัฒนางานของท่าน	3.55	.560	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ท่านให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้อง อยู่เสมอ	3.42	.538	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมและภารกิจของหน่วยงานอยู่ เสมอ เมื่อมีโอกาส	3.64	.489	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.44	.433	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร (OE)

ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อคำถาม

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร องค์ประกอบด้านการพูดถึงองค์กร
ในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ .474) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและดีใจเมื่อได้ยืมบุคคลอื่น
กล่าวถึงหน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานของท่าน อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .538)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 2. ท่านบอกเล่าเรื่องงานในแง่บวกแก่บุคคลอื่น ด้วยความภาคภูมิใจอยู่เสมอ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .515)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 3. ท่านออกรับและอธิบายหากมีประเด็นเข้าใจในเชิงลบ หรือแง่ร้ายต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .561)

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร **องค์ประกอบด้านการยึดมั่นอยู่กับองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป** อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .591) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 4. ท่านตัดสินใจไม่ผิดที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .662)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 5. ท่านแนะนำบุคคลอื่นที่เหมาะสมให้สมัครเข้าทำงาน ในหน่วยงานนี้ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .589)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 6. ท่านต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ตลอดชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับ เห็นด้วย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .859)

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร **องค์ประกอบด้านการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร** อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .452) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 7. ท่านใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานของท่าน อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .560)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 8. ท่านให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้อง อยู่เสมอ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .538)

- ระดับความคิดเห็นต่อคำถามที่ 9. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมและภารกิจของหน่วยงานอยู่เสมอ เมื่อมีโอกาสดังกล่าว อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .489)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)

พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Job Behavior: JB)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความถี่ พฤติกรรม
1. ผลการปฏิบัติงาน (JB1)	2.82	.671	บ่อยครั้ง
2. การขาดลามาสาย (JB2)	3.16	.731	บ่อยครั้ง
3. การมีส่วนร่วมกับงานและองค์การ (JB3)	3.44	.567	ทุกครั้ง
รวม	3.14	.506	บ่อยครั้ง

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความถี่พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในภาพรวม

ในภาพรวม พฤติกรรมที่แสดงออกในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกได้ 3 รูปแบบพฤติกรรม คือ 1) ผลการปฏิบัติงาน 2) การขาดลามาสาย และ 3) การมีส่วนร่วมกับงานและองค์การ อธิบายได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่แสดงออกในงานอันเป็นผลมาจากความผูกพันในองค์การ ในระดับบ่อยครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .506)

เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีพฤติกรรมที่แสดงออกในงานด้านการมีส่วนร่วมกับงานและองค์การ มากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .567) รองลงมา คือ พฤติกรรมด้านการขาดลามาสาย และด้านผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB) จำแนกเป็นรายข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความถี่ พฤติกรรม
ผลการปฏิบัติงาน (JB1)	2.82	.671	บ่อยครั้ง
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านสูงเป็นลำดับต้นๆ เมื่อเทียบกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานในตำแหน่งเดียวกันหรือภารกิจเดียวกัน	2.91	.704	บ่อยครั้ง
2. ท่านมักได้รับเลือกให้เป็นผู้นำกลุ่มหรือตัวแทนกลุ่มเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญ	2.74	.768	บ่อยครั้ง
การขาดลามาสาย (JB2)	3.16	.731	บ่อยครั้ง
3. ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากต้องขาดงานหรือมาทำงานสาย	3.18	.873	บ่อยครั้ง
4. หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ท่านจะฝากงานในความรับผิดชอบของท่านให้กับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจและมีศักยภาพพอให้ปฏิบัติงานแทนท่าน	3.14	.920	บ่อยครั้ง
การมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร (JB3)	3.44	.567	ทุกครั้ง
5. ท่านพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมภารกิจของหน่วยงานอยู่เสมอ	3.48	.601	ทุกครั้ง
6. ท่านให้ความสำคัญต่องานของทีมหรืองานส่วนรวมมากกว่างานในส่วนตัวตนเองรับผิดชอบ	3.40	.686	ทุกครั้ง
รวม	3.14	.506	บ่อยครั้ง

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความถี่พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB) ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายข้อคำถาม

ระดับความถี่พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน ด้าน**ผลการปฏิบัติงาน** อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .671) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความถี่พฤติกรรมต่อคำถามที่ 1. ผลการปฏิบัติงานของท่านสูงเป็นลำดับต้นๆ เมื่อเทียบกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานในตำแหน่งเดียวกันหรือภารกิจเดียวกัน อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .704)

- ระดับความถี่พฤติกรรมต่อคำถามที่ 2. ท่านมักได้รับเลือกให้เป็นผู้นำกลุ่มหรือตัวแทนกลุ่มเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญ อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .768)

ระดับความถี่พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน **ด้านการขาดลามาสาย** อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .731) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความถี่พฤติกรรมต่อคำถามที่ 3. ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากต้องขาดงานหรือมาทำงานสาย อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .873)

- ระดับความถี่พฤติกรรมต่อคำถามที่ 4. หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ท่านจะฝากงานในความรับผิดชอบของท่านให้กับเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจและมีศักยภาพพอให้ปฏิบัติงานแทนท่าน อยู่ในระดับ บ่อยครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .920)

ระดับความถี่พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน **ด้านการมีส่วนร่วมกับงานและองค์การ** อยู่ในระดับ ทุกครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .567) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า

- ระดับความถี่พฤติกรรมต่อคำถามที่ 5. ท่านพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมภารกิจของหน่วยงาน อยู่เสมอ อยู่ในระดับ ทุกครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .601)

- ระดับความถี่พฤติกรรมต่อคำถามที่ 6. ท่านให้ความสำคัญต่องานของทีมหรืองานส่วนรวม มากกว่างานในส่วนตนเองรับผิดชอบ อยู่ในระดับ ทุกครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .686)

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับต่าง ๆ

4.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

ปัจจัย		ปัจจัยจุดใจระดับบุคคล (P)	ปัจจัยด้านลักษณะงาน (J)	ปัจจัยด้านลักษณะ องค์กร (O)	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ทำงาน (W)	ความผูกพันในองค์กร (OE)
ปัจจัยจุดใจระดับบุคคล (P)	Pearson Correlation	1	.376**	.176**	.299**	.296**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.000	.000
	N	219	219	219	219	219
ปัจจัยด้านลักษณะงาน (J)	Pearson Correlation		1	.671**	.696**	.660**
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000
	N		219	219	219	219
ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (O)	Pearson Correlation			1	.739**	.479**
	Sig. (2-tailed)				.000	.000
	N			219	219	219
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพทำงาน (W)	Pearson Correlation				1	.613**
	Sig. (2-tailed)					.000
	N				219	219
ความผูกพันในองค์กร (OE)	Pearson Correlation					1
	Sig. (2-tailed)					
	N					219

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรในภาพรวม

ในภาพรวม ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ($r = .660$) มีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (บวก) กล่าวคือ หากลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมเป็นที่น่าพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ มากยิ่งขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันในองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วยในระดับค่อนข้างสูง รองลงมา คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ($r = .613$) ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ($r = .479$) และปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ($r = .296$) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัย		ความผูกพันใน องค์กร (OE)	ลำดับ
ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (P1)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.308** .000 219	12
ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง (P2)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.082 .224 219	ไม่มี นัยสำคัญ
ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม (P3)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.287** .000 219	14
ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (P4)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.264** .000 219	15
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน (J1)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.454** .000 219	7
ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและ รายงานผล (J2)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.467** .000 219	6
งานมีความสำคัญ (J3)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.592** .000 219	2
งานมีประโยชน์และคุณค่า (J4)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.590** .000 219	3

ปัจจัย		ความผูกพันใน องค์กร (OE)	ลำดับ
ภาวะผู้นำองค์กร (O1)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.365** .000 219	11
การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการ ตัดสินใจ (O2)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.475** .000 219	5
แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร (O3)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.397** .000 219	10
แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (O4)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.442** .000 219	8
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (W1)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.645** .000 219	1
เงินเดือนและค่าตอบแทน (W2)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.290** .000 219	13
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (W3)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.423** .000 219	9
สัมพันธภาพในองค์กร (W4)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.535** .000 219	4

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 33 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันแสดงความสัมพันธ์
ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร จำแนกเป็นรายปัจจัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สูงสุด 5 อันดับแรก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ 1) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ($r = .645$) 2) งานมีความสำคัญ ($r = .592$) 3) งานมีประโยชน์และคุณค่า ($r = .590$) 4) สัมพันธภาพในองค์กร ($r = .535$) และ 5) การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ ($r = .475$)

ทั้งนี้ ปรากฏว่า ปัจจัยความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ฯ ($\text{Sig} = .224$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01)

4.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ปัจจัย		ความผูกพัน ในองค์กร (OE)	พฤติกรรมที่ แสดงออกในงาน (JB)
ความผูกพันในองค์กร (OE)	Pearson Correlation	1	.557**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	219	219
พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB)	Pearson Correlation		1
	Sig. (2-tailed)		
	N		219

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานในภาพรวม

ในภาพรวม ความผูกพันในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .557$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (บวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ฯ มีความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น ก็จะทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกในงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วยในระดับค่อนข้างสูง

ความผูกพันในองค์กร (OE)	พฤติกรรมที่ แสดงออกในงาน (JB)	ลำดับ

ความผูกพันในองค์การ (OE)		พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (JB)	ลำดับ
การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (OE1)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.455** .000 219	3
การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (OE2)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.460** .000 219	2
การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ (OE3)	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.522** .000 219	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ตารางที่ 35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานในภาพรวม จำแนกเป็นรายองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การ พบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ ($r = .522$) 2) การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ($r = .460$) 3) การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ ($r = .455$)

4.6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ
ในหน่วยราชการฯ อยู่ในระดับปานกลาง

กำหนดสมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu = 3$ (ระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ
ในหน่วยราชการฯ อยู่ในระดับปานกลาง)

$H_1 : \mu \neq 3$ (ระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ
ในหน่วยราชการฯ ไม่อยู่ในระดับปานกลาง)

ความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)	Test Value = 3		
	t	df	Sig. (2- tailed)
1. การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (OE1)	16.908	218	.000
2. การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (OE2)	6.170	218	.000
3. การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร (OE3)	17.555	218	.000
ภาพรวมความผูกพันในองค์กร (Organizational Engagement: OE)	15.074	218	.000

ตารางที่ 36 ผลทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระ 1 กลุ่ม
(One Sample t-Test) แสดงระดับความผูกพันในองค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระ 1 กลุ่ม (One Sample t-Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ในภาพรวมความผูกพันในองค์กร รวมถึงองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบของความผูกพันในองค์กร ได้แก่ การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (OE1) การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (OE2) และการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร (OE3) มีค่านัยสำคัญ = .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวได้ว่า ระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ ไม่อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

โดยเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร (ตารางที่ 16) ประกอบ พบว่า ในภาพรวม ความคิดเห็นต่อความผูกพัน

ในองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ทั้งนี้ มี 2 องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ได้แก่ การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (OE1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ (OE3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และมี 1 องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ได้แก่ การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (OE2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25



สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

กำหนดสมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ (ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน)

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ (ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน)

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	N	Mean	SD	F/t	D.F	Sig
1. เพศ						
ชาย	64	3.39	.506	-1.153	217	0.250
หญิง	155	3.46	.400			
2. อายุ						
น้อยกว่า 26 ปี	34	3.51	.443	0.590	215	0.622
26 – 35 ปี	138	3.41	.440			
36 – 45 ปี	42	3.47	.411			
มากกว่า 45 ปี	5	3.53	.411			
3. ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.54	.375	0.461	216	0.631
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	201	3.44	.434			
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	12	3.34	.472			
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน						
น้อยกว่า 2 ปี	73	3.42	.441	0.811	214	0.519
2 - 4 ปี	80	3.49	.456			
5 - 6 ปี	43	3.36	.394			
7 – 8 ปี	15	3.45	.427			
มากกว่า 8 ปี	8	3.58	.335			

5. พื้นที่ปฏิบัติงาน

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	N	Mean	SD	F/t	D.F	Sig
ภายในที่ตั้ง สทกจ.	80	3.44	.442	0.205	214	0.936
สนามบิณสุวรรณภูมิ / ตอนเมือง	23	3.41	.484			
สนามบิณในต่างจังหวัด	52	3.42	.431			
สถานีขนส่งสาธารณะ (รถประจำทาง รถไฟ ฯลฯ)	27	3.50	.390			
พื้นที่แหล่งท่องเที่ยว	37	3.44	.433			

ตารางที่ 37 ค่าความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกันไป
ตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความเป็นอิสระ 2 กลุ่ม (Independent Sample t-Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยเพศ มีค่านัยสำคัญ = 0.250 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับ H_0 กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยอายุ มีค่านัยสำคัญ = 0.622 ปัจจัยระดับการศึกษา มีค่านัยสำคัญ = 0.631 ปัจจัยระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่านัยสำคัญ = 0.519 และปัจจัยพื้นที่ปฏิบัติงาน มีค่านัยสำคัญ = 0.936 ซึ่งทุกปัจจัยมีค่านัยสำคัญมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับ H_0 กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

ตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ (Multicollinearity) เพื่อตรวจสอบก่อนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ว่าตัวแปรต้นที่จะนำเข้าสู่สมการถดถอย ไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป โดยตรวจสอบค่าสถิติ Tolerance และ Variance Inflation factor (VIF) โดยกำหนดเกณฑ์ของค่า Tolerance ต้องมากกว่า 0.1 และค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10

ผลการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยค่า Tolerance มีค่า ระหว่าง 0.374 - 0.833 ส่วนค่า VIF มีค่า 1.200 - 2.674 ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (P)	.833	1.200
	ปัจจัยด้านลักษณะงาน (J)	.425	2.356
	ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ (O)	.395	2.533
	ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W)	.374	2.674

ตารางที่ 38 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ต่อความผูกพันในองค์การ

กำหนดสมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : B = 0$ (ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ)

$H_1 : B \neq 0$ (ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.909	.218		4.176	.000
1. ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (P)	.035	.059	.032	2.594	.015
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน (J)	.472	.075	.473	6.297	.000
3. ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (O)	.071	.054	.103	3.315	.019
4. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W)	.333	.076	.350	4.368	.000

R = .698 R Square = .487 Adjusted R Square = .477 Std. Error of the Estimate = .31331
F = 50.754 Sig = .000

**ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis)
ระหว่างปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร
และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ต่อความผูกพันในองค์กร**

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ต่อความผูกพันในองค์กร ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยประการต่าง ๆ ข้างต้นมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร มีค่านัยสำคัญ = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวได้ว่า ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน อย่างน้อย 1 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปัจจัย พบว่า ทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร คือ ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล (Sig = 0.015 B = 0.035 t = 2.594) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Sig = 0.000 B = 0.472 t = 6.297) ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (Sig = 0.019 B = 0.071 t = 3.315) และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (Sig = 0.000 B = 0.333 t = 4.368) ซึ่งล้วนมีค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 จึงนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) มาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนายได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1P + B_2J + B_3O + B_4W$$

$$Y = 0.909 + 0.035P + 0.472J + 0.071O + 0.333W$$

(2.594) (6.297) (3.315) (4.368)

จากสมการถดถอยทำนายอิทธิพลของปัจจัยจูงใจระดับบุคคลต่อความผูกพันในองค์กร ข้างต้น อธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยจุดใจระดับบุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.035 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์การโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.035 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.472 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์การโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.472 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.071 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์การโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.071 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.333 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์การโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.333 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบข้อมูลดังนี้

1) ปัจจัยจุดใจระดับบุคคล

ปัจจัยจุดใจระดับบุคคล (P)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.127	.260		8.191	.000
1. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (P1)	.302	.085	.292	3.577	.000
2. ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง (P2)	-.186	.068	-.221	-2.746	.007
3. ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม (P3)	.148	.058	.192	2.537	.012
4. ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (P4)	.101	.070	.120	1.438	.152

R = .398 R Square = .158 Adjusted R Square = .143 Std. Error of the Estimate = .40124
F = 10.069 Sig = .000

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis)
ระหว่างปัจจัยจุดใจระดับบุคคลต่อความผูกพันในองค์การ

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยงูใจระดับบุคคลต่อความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม และความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยงูใจระดับบุคคลต่อความผูกพันในองค์กร มีค่านัยสำคัญ = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวได้ว่า ปัจจัยงูใจระดับบุคคลอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัจจัยงูใจระดับบุคคลเพียง 3 จาก 4 ด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร คือ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Sig = 0.000 B = 0.302 t = 3.577) ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง (Sig = 0.007 B = -0.186 t = -2.746) และความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม (Sig = 0.012 B = 0.148 t = 2.537) ซึ่งล้วนมีค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 จึงนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) มาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนายได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1P_1 + B_2P_2 + B_3P_3$$

$$Y = 2.127 + 0.302P_1 + (-0.186)P_2 + 0.148P_3$$

(3.577) (-2.746) (2.537)

จากสมการถดถอยทำนายอิทธิพลของปัจจัยงูใจระดับบุคคลต่อความผูกพันในองค์กรข้างต้น อธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยงูใจระดับบุคคล ด้านความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.302 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.302 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยงูใจระดับบุคคล ด้านความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในทิศทางตรงกันข้ามและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ -0.186 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรโดยรวมลดลง 0.186 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยงูใจระดับบุคคล ด้านความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.148 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.148 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ส่วนปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ด้านความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม (Sig = 0.152 B = 0.101 t = 1.438) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (J)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.977	.182		5.367	.000
1. ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน (J1)	.108	.046	.158	2.362	.019
2. ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล (J2)	.092	.049	.129	1.888	.060
3. งานมีความสำคัญ (J3)	.258	.060	.298	4.287	.000
4. งานมีประโยชน์และคุณค่า (J4)	.250	.065	.271	3.847	.000

R = .685 R Square = .469 Adjusted R Square = .459 Std. Error of the Estimate = .31880
F = 47.194 Sig = .000

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันในองค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล งานมีความสำคัญ และงานมีประโยชน์และคุณค่า ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันในองค์กร มีค่านัยสำคัญ = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัจจัยด้านลักษณะงานเพียง 3 จาก 4 ด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร คือ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน (Sig = 0.019 B = 0.108 t = 2.362) งานมีความสำคัญ (Sig = 0.000 B = 0.258 t = 4.287) และงานมีประโยชน์และคุณค่า (Sig = 0.000 B = 0.250 t = 3.847) ซึ่งล้วนมีค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 จึงนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) มาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนายได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1J_1 + B_3J_3 + B_4J_4$$

$$Y = 0.977 + 0.108J_1 + 0.258J_3 + 0.250J_4$$

$$(2.362) \quad (4.287) \quad (3.847)$$

จากสมการถดถอยทำนายอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความผูกพันในองค์กรข้างต้น อธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน **ด้านขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน** มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.108 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.108 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยด้านลักษณะงาน **ด้านงานมีความสำคัญ** มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.258 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.258 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยด้านลักษณะงาน **ด้านงานมีประโยชน์และคุณค่า** มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.250 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.250 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน **ด้านระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล** (Sig = 0.060 B = 0.092 t = 1.888) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (O)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.398	.129		18.557	.000
1. ภาวะผู้นำองค์กร (O1)	-.053	.057	-.092	-.924	.356
2. การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ (O2)	.208	.073	.332	2.865	.005
3. แผนการพัฒนาบุคลากร (O3)	.055	.056	.087	.983	.327
4. แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (O4)	.130	.052	.215	2.506	.013

R = .504 R Square = .254 Adjusted R Square = .240 Std. Error of the Estimate = .37782
F = 18.193 Sig = .000

ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะองค์กรต่อความผูกพันในองค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะองค์กรต่อความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำองค์กร การกระจายอำนาจและ

ส่วนร่วมการตัดสินใจ แผนการพัฒนาบุคลากร และแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์การต่อความผูกพันในองค์การ มีค่านัยสำคัญ = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์การอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัจจัยด้านลักษณะองค์การเพียง 2 จาก 4 ด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ คือ การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ (Sig = 0.005 B = 0.208 t = 2.865) และแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (Sig = 0.013 B = 0.130 t = 2.506) ซึ่งล้วนมีค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 จึงนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) มาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนายได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_2O_2 + B_4O_4$$

$$Y = 2.398 + 0.208O_2 + 0.130O_4$$

(2.865) (2.506)

จากสมการถดถอยทำนายอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะองค์การต่อความผูกพันในองค์การข้างต้น อธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ **ด้านการกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ** มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.208 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์การโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.208 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ **ด้านแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร** มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.130 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์การโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.130 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะองค์การ **ด้านภาวะผู้นำองค์การ** (Sig = 0.356 B = -0.053 t = -0.924) และ **ด้านแผนการพัฒนาบุคลากร** (Sig = 0.327 B = 0.055 t = 0.983) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน (W)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.037	.161		6.449	.000
1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (W1)	.437	.045	.503	9.777	.000
2. เงินเดือนและค่าตอบแทน (W2)	.013	.039	.019	.324	.746
3. โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (W3)	.073	.045	.106	1.612	.108
4. สัมพันธภาพในองค์กร (W4)	.195	.041	.279	4.783	.000

R = .724 R Square = .524 Adjusted R Square = .515 Std. Error of the Estimate = .30166
F = 58.960 Sig = .000

**ตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis)
ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อความผูกพันในองค์กร**

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร เงินเดือนและค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และสัมพันธภาพในองค์กร ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อความผูกพันในองค์กร มีค่านัยสำคัญ = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานเพียง 2 จาก 4 ด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Sig = 0.000 B = 0.437 t = 9.777) และสัมพันธภาพในองค์กร (Sig = 0.000 B = 0.195 t = 4.783) ซึ่งล้วนมีค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 จึงนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) มาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนายได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1W_1 + B_4W_4$$

$$Y = 1.037 + 0.437W_1 + 0.195W_4$$

$$(9.777) \quad (4.783)$$

จากสมการถดถอยทำนายอิทธิพลของปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อความผูกพันในองค์กรข้างต้น อธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน **ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร** มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.437 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.437 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน **ด้านสัมพันธภาพในองค์กร** มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.195 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความผูกพันในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.195 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่

ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน **ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน** ($\text{Sig} = 0.746$ $B = 0.013$ $t = 0.324$) และ **ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ** ($\text{Sig} = 0.108$ $B = 0.073$ $t = 1.612$) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ

ผลการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยค่า Tolerance มีค่าระหว่าง 0.447 - 0.646 ส่วนค่า VIF มีค่า 1.547 - 2.239 ดังนี้

ความผูกพันในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (OE1)	.447	2.239
	การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (OE2)	.646	1.547
	การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ (OE3)	.453	2.209

ตารางที่ 44 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ระหว่างความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

กำหนดสมมติฐานทางสถิติ

$H_0 : B = 0$ (ความผูกพันในองค์การ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน)

$H_1 : B \neq 0$ (ความผูกพันในองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน)

ความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.904	.228		3.959	.000
ความผูกพันในองค์การ (OE)	.650	.066	.557	9.871	.000

R = .557 R Square = .310 Adjusted R Square = .307 Std. Error of the Estimate = .42139
F = 97.433 Sig = .000

ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบระดับการมีอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน ผลการทดสอบพบว่า ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน มีค่านัยสำคัญ = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวได้ว่า ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Sig = 0.000 B = 0.650 t = 9.871)

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบข้อมูลดังนี้

ความผูกพันในองค์การ (OE)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.851	.238		3.576	.000
1. การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (OE1)	.095	.090	.089	1.059	.291
2. การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (OE2)	.196	.060	.229	3.267	.001
3. การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ (OE3)	.373	.094	.333	3.979	.000

R = .565 R Square = .319 Adjusted R Square = .310 Std. Error of the Estimate = .42040
F = 33.637 Sig = .000

ตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) ระหว่างความผูกพันในองค์การด้านต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อทดสอบระดับการมีอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน ประกอบด้วย การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ ผลการทดสอบพบว่า ความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน มีค่านัยสำคัญ = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 กล่าวได้ว่า ความผูกพันในองค์การอย่างน้อย 1 องค์ประกอบมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า มีองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การเพียง 2 จาก 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน คือ การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (Sig = 0.001 B = 0.196 t = 3.267) และการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ (Sig = 0.000 B = 0.373

$t = 3.979$) ซึ่งล้วนมีค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 จึงนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) มาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อนำไปใช้ทำนายได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_2OE_2 + B_3OE_3$$

$$Y = 0.851 + 0.196OE_2 + 0.373OE_3$$

(3.267) (3.979)

จากสมการถดถอยทำนายอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานข้างต้น อธิบายได้ดังนี้

ความผูกพันในองค์การ การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.196 กล่าวคือ เมื่อมีการพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกในงานโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.196 หน่วย โดยที่องค์ประกอบอื่น ๆ คงที่

ความผูกพันในองค์การ การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานในทิศทางเดียวกันและมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.373 กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกในงานโดยรวมเพิ่มขึ้น 0.373 หน่วย โดยที่องค์ประกอบอื่น ๆ คงที่

ส่วนความผูกพันในองค์การ การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ (Sig = 0.291 B = 0.095 t = 1.059) ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปภาพรวมของผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้ โดยที่

- ✓ หมายถึง เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
- ✗ หมายถึง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผล	วิธี/ค่าทางสถิติ หรือคำอธิบาย
สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการฯ อยู่ในระดับปานกลาง	✗	One Sample t-Test Sig = 0.000
1) การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ	✗	Sig = 0.000
2) การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	✗	Sig = 0.000
3) การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร	✗	Sig = 0.000
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน	✗	Independent Samples t-Test และ One-way ANOVA
1) เพศ	✗	Sig = 0.250
2) อายุ	✗	Sig = 0.622
3) ระดับการศึกษา	✗	Sig = 0.631
4) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	✗	Sig = 0.519
5) พื้นที่ปฏิบัติงาน	✗	Sig = 0.936
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยเชิงระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ	✓	Multiple Linear Regression Sig = 0.000 Adj.R ² = 0.477
1) ปัจจัยเชิงระดับบุคคล	✓	Sig = 0.000 Adj.R ² = 0.143
1.1) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต	✓	Sig = 0.000 t = 3.577
1.2) ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง	✓	Sig = 0.007 t = -2.746
1.3) ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม	✓	Sig = 0.012 t = 2.537
1.4) ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม	✗	Sig = 0.152 t = 1.438

สมมติฐานการวิจัย	ผล	วิธี/ค่าทางสถิติ หรือคำอธิบาย
2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน 2.1) ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 2.2) ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล 2.3) งานมีความสำคัญ 2.4) งานมีประโยชน์และคุณค่า	✓ ✓ ✗ ✓ ✓	Sig = 0.000 Adj.R ² = 0.459 Sig = 0.019 t = 2.362 Sig = 0.060 t = 1.888 Sig = 0.000 t = 4.287 Sig = 0.000 t = 3.847
3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ 3.1) ภาวะผู้นำองค์การ 3.2) การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ 3.3) แผนการพัฒนาบุคลากร 3.4) แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร	✓ ✗ ✓ ✗ ✓	Sig = 0.000 Adj.R ² = 0.240 Sig = 0.356 t = -0.924 Sig = 0.005 t = 2.865 Sig = 0.327 t = 0.983 Sig = 0.013 t = 2.506
4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน 4.1) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ 4.2) เงินเดือนและค่าตอบแทน 4.3) โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ 4.4) สัมพันธภาพในองค์การ	✓ ✓ ✗ ✗ ✓	Sig = 0.000 Adj.R ² = 0.515 Sig = 0.000 t = 9.777 Sig = 0.746 t = 0.324 Sig = 0.108 t = 1.612 Sig = 0.000 t = 4.783
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ	✓	Multiple Linear Regression Sig = 0.000 Adj.R ² = 0.307
1) การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ	✗	Sig = 0.291 t = 1.059
2) การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป	✓	Sig = 0.001 t = 3.267
3) การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ	✓	Sig = 0.000 t = 3.979

ตารางที่ 47 สรุปภาพรวมของผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปภาพรวมของผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการฯ ไม่ได้อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การฯ พบว่า ความผูกพันในองค์การฯ อยู่ในระดับสูง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ องค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบของ ความผูกพันในองค์การ ได้แก่ การพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ การยึดมั่นอยู่กับ องค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และการใช้ความพยายามอย่างเต็ม ความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ ล้วนไม่ได้อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติเช่นกัน โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การฯ รายองค์ประกอบ พบว่าทุกองค์ประกอบล้วนอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ ปัจจัยด้าน ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะ องค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร ประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจระดับ บุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ทุกปัจจัยล้วนมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบข้อมูลดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล

ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้าง เหมาบริการในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัจจัยจูงใจระดับบุคคลเพียง 2 จาก 4 ด้านที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ คือ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต และความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม ในขณะที่ ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง มีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันในองค์การฯ ส่วนความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้าง เหมาบบริการในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีปัจจัยด้านลักษณะงานเพียง 3 จาก 4 ด้านที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ คือ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน งานมีความสำคัญ และงานมีประโยชน์และคุณค่า ส่วนระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้าง เหมาบบริการในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีปัจจัยด้านลักษณะงานเพียง 2 จาก 4 ด้านที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ คือ การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ และแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร ส่วนภาวะผู้นำองค์การ และแผนการพัฒนาบุคลากร ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้าง เหมาบบริการในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีปัจจัยด้านลักษณะงานเพียง 2 จาก 4 ด้านที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ คือ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ และสัมพันธภาพในองค์การ ส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้าง เหมาบบริการในหน่วยราชการฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 กล่าวคือ ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้าง เหมาบบริการในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การเพียง 2 จาก 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน คือ การยึดมั่นอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การ ส่วนการพูดถึงองค์การในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร

4.7.1 คำถามปลายเปิดในส่วนท้ายของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร จำนวน 2 ข้อคำถาม

คำถามที่ 1 ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน มีผู้ตอบคำถามปลายเปิด (เขียนตอบ) คำถามที่ 1 จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มประเภทข้อคิดเห็นที่มีลักษณะเดียวกัน ได้จำนวน 11 กลุ่ม มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นรวม 146 ความคิดเห็น เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

อันดับ	ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในหน่วยงาน	จำนวนความคิดเห็น
1	จัดกิจกรรมสัมมนาเพื่อพบปะสังสรรค์ จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ สร้างเครือข่ายการทำงานเป็นทีม	35
2	เปิดโอกาสให้มีการประชุมเพื่อพูดคุย หรือชี้แจงแนวทางการทำงาน ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน	26
3	เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ความมีน้ำใจ ให้เกียรติ และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การช่วยเหลือเกื้อกูล การแบ่งงานกันทำ ฯลฯ	22
4	ไม่มีความคิดเห็น	18
5	ลดช่องว่างระยะห่างระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การเป็นผู้นำที่ดี การสร้างขวัญและกำลังใจ การร่วมทุกข์ร่วมสุขกับผู้ใต้บังคับบัญชา ฯลฯ	11
6	ขจัดปัญหาเชิงโครงสร้างภายในของหน่วยงาน ได้แก่ ความไม่เท่าเทียมและการเลือกปฏิบัติระหว่างบุคลากรระดับต่าง ๆ (ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง)	9
7	เพิ่มหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น หลักสูตรภาษาต่างประเทศ หลักสูตรการกู้ชีพกู้ภัย	7
8	เพิ่มสวัสดิการการทำงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การจัดสวัสดิการประกันสังคม	6
9	มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและเหมาะสม กับทักษะความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลัง	5

อันดับ	ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน ในหน่วยงาน	จำนวนความคิดเห็น
10	มีแผนความก้าวหน้าในอนาคต เช่น การสอบบรรจุเป็น พนักงานราชการหรือข้าราชการ	4
11	คำนึงถึงความเหมาะสมในกระบวนการสรรหาและคัดเลือก บุคคลเข้าทำงานตามความสามารถและภารกิจ	3
รวม		146

ตารางที่ 48 จำนวนความคิดเห็นต่อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร ข้อที่ 1 ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในหน่วยงาน

จากผลการรวบรวมคำตอบจากข้อคำถามปลายเปิดในส่วนท้ายของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร ข้อที่ 1 ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในหน่วยงาน พบว่า ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) จัดกิจกรรมสัมมนาเพื่อพบปะสังสรรค์ จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ สร้างเครือข่ายการทำงานเป็นทีม (จำนวน 35 ความเห็น) 2) เสนอแนะให้เปิดโอกาสให้มีการประชุมเพื่อพูดคุยหารือชี้แจงแนวทางการทำงาน ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน (จำนวน 26 ความเห็น) และ 3) เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ความมีน้ำใจ ให้เกียรติและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การช่วยเหลือเกื้อกูล การแบ่งงานกันทำ ฯลฯ (จำนวน 22 ความเห็น)

คำถามที่ 2 ในทัศนะของท่าน ท่านเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในหน่วยงานของท่านสูงสุด 3 อันดับแรกคือปัจจัยใด และส่งผลมาก-น้อยอย่างไร

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน มีผู้ตอบคำถามปลายเปิด (เขียนตอบ) คำถามที่ 2 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มประเภทข้อคิดเห็นที่มีลักษณะเดียวกัน ได้จำนวน 17 ปัจจัย และจัดกลุ่มได้จำนวน 5 ด้าน (อ้างอิงตามกรอบแนวคิดการวิจัย) มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นรวม 237 ความคิดเห็น ได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในหน่วยงาน	จำนวนความคิดเห็น	อันดับ
ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล		
ทัศนคติส่วนตัวของแต่ละบุคคล	11	7
ความต้องการความมั่นคงในชีวิต	3	12*
ปัจจัยด้านลักษณะงาน		
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	13	5
ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล	8	9
งานมีความสำคัญ	3	12*
งานมีประโยชน์และคุณค่า	7	10
ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร		
ภาวะผู้นำองค์กร	12	6
การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ	17	3
แผนการพัฒนาบุคลากร	2	15
แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร	1	16**
ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน		
ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร	3	12*
เงินเดือนและค่าตอบแทน	9	8
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	1	16**
สัมพันธภาพในองค์กร	94	1
ปัจจัยด้านอื่น ๆ		
คุณธรรมจริยธรรมภายในองค์กร ปัญหาการทุจริต การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม	34	2
การได้รับปฏิบัติในการทำงานอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม	15	4
เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานภายนอกองค์กร	4	11
รวม	237	

ตารางที่ 49 จำนวนความคิดเห็นต่อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร ข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในหน่วยงาน

จากผลการรวบรวมคำตอบจากข้อคำถามปลายเปิดในส่วนท้ายของแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร ข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ปัจจัยสัมพันธภาพในองค์กร (จำนวน 94 ความเห็น) 2) ปัจจัยคุณธรรมจริยธรรมภายในองค์กร ปัญหาการทุจริต การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม (จำนวน 34 ความเห็น) และ 3) การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ (จำนวน 17 ความเห็น)

4.7.2 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 6 คน ซึ่งล้วนเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับกลุ่มประชากรของงานวิจัย ได้แก่ ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหรือผู้ช่วยท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด (ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของกลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 1 คน ข้าราชการตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน (ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ) จำนวน 1 คน หัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน 2 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ผล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

คำถามที่ 1. ท่านคิดว่า “ความผูกพันในองค์กร” หมายถึงอะไร

ในภาพรวม ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า “ความผูกพันในองค์กร” หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ แสดงออกโดยการเสียสละให้ความร่วมมือปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดีและเต็มใจ ยอมรับและปฏิบัติตามวัฒนธรรมและค่านิยมหลักขององค์กร มีความรู้สึกร่วมในเป้าหมายและการตัดสินใจขององค์กร ต้องการมีส่วนร่วมเพื่อช่วยให้องค์กรพัฒนาไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปเป็นระยะเวลาที่นาน

โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลมักตีความคำว่า “ความผูกพันในองค์กร” ไปในความหมายเชิงระยะเวลาของการคงความเป็นสมาชิกในองค์กร (Stay) เป็นต้นว่า เจ้าหน้าที่ผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากย่อมแสดงให้เห็นถึงความผูกพันในองค์กรมากตามไปด้วย หรือการที่เจ้าหน้าที่ไม่ลาออกเป็นการแสดงออกซึ่งความผูกพันในองค์กร มีผู้ให้ข้อมูลเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่เข้าใจความผูกพันในองค์กรไปในความหมายเชิงผลการปฏิบัติงาน (Say & Strive) เช่นว่า การพูดถึงองค์กรด้วยความภาคภูมิใจ ความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อเป้าหมายขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมกับภารกิจขององค์กร และความต้องการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันในองค์กรเช่นกัน

คำถามที่ 2. ท่านคิดว่า ความผูกพันในองค์กร มีความสำคัญอย่างไรต่อบุคลากร และต่อองค์กรของท่าน

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ในด้านความสำคัญของต่อบุคลากร ความผูกพันในองค์กรมีส่วนทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ หากมีความผูกพันในองค์กรแล้วนั้น บุคลากรก็จะมีความพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่องค์กร ยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพิ่มความใส่ใจลงลึกในรายละเอียด รอบคอบ มีความคิดสร้างสรรค์ ประยุกต์ใช้ทักษะความรู้ให้เข้ากับสถานการณ์การทำงานที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น มีส่วนร่วมกับการตัดสินใจภายในองค์กร เกิดการทำงานอย่างมีความสุข มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวพร้อมใจกันเพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ

ในด้านความสำคัญต่อดวงค์การ ความผูกพันในองค์กรจะช่วยธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรได้เป็นระยะเวลานาน ทำให้การขับเคลื่อนงานตามภารกิจต่าง ๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ไม่ประสบภาวะขาดแคลนบุคลากร หน่วยงานมีงานดีเยี่ยม เนื่องจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมาเป็นระยะเวลานาน นอกจากนี้ องค์กรยังสามารถใช้ประโยชน์จากการสั่งสมองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึงประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคลมาช่วยพัฒนางานและองค์กรให้ดีขึ้นได้อีกด้วย

คำถามที่ 3. ท่านคิดว่า ความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) อยู่ในระดับใด

ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นค่อนข้างแตกต่างหลากหลาย ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีทั้งผู้ที่มีความผูกพันและไม่มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม โดยส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา ช่วงอายุประมาณ 23 - 28 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ เนื่องจากเป็นกลุ่มวัยที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ทำงานใหม่ ๆ ยังไม่พร้อมที่จะผูกมัดตนเองเข้ากับงานใดงานหนึ่ง โดยหากมีงานอื่นที่ตนสามารถได้รับผลตอบแทนการทำงานที่สูงกว่าก็พร้อมที่จะลาออกอยู่เสมอ อีกประการหนึ่ง ช่วงวัยดังกล่าวอาจถือได้ว่าเป็นเจนเนอเรชันที่มีความมั่นใจ เชื่อมั่นในตนเองสูง มีทักษะความสามารถหลากหลาย (Multitasking) มีความตื่นตัวที่จะทำงานสูง (Active) และยังไม่มีการครอบครัวยัง จึงมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นสูง ทำให้มีตัวเลือกของงานในตลาดแรงงานสูงกว่าคนกลุ่มอื่น คนกลุ่มนี้จึงมีอัตราการเข้า-ออกจากตำแหน่งงานสูงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่น ๆ

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลบางท่านให้ความเห็นว่า ความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) อยู่ในระดับสูง เนื่องจากจากการสังเกตว่ามีเจ้าหน้าที่จำนวนมากที่ทำงานมานานกว่าร้อยละ 30 ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป (ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวก่อตั้ง

มาเป็นเวลา 8 ปี) และมีผู้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันจำนวนหลายคนที่ร่วมปฏิบัติงานมาตั้งแต่ช่วงการก่อตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวขึ้นในประเทศไทย แสดงให้เห็นถึงความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกลุ่มดังกล่าวอย่างมาก

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

คำถามที่ 1. ท่านคิดว่า ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) เนื่องจากการเลือกทำงานใด ๆ หรือการสมัครเข้าร่วมในองค์กรใด ๆ ย่อมต้องตอบสนองต่อสิ่งจูงใจของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น เป็นต้นว่า บุคคลต้องพิจารณาว่า รายได้ที่จะได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพหรือไม่ เหมาะสมกับสถานภาพความเป็นอยู่ของครอบครัวหรือไม่ ทำให้ตนต้องละทิ้งครอบครัวเพื่อเดินทางไปทำงานในสถานที่อันห่างไกลหรือไม่ งานมีความมั่นคงปลอดภัยเพียงใด ค่าตอบแทนที่จะทำหรือไม่ มีความน่าภาคภูมิใจเป็นที่ยอมรับจากครอบครัวหรือคนในสังคมหรือไม่ เป้าหมายของงานและองค์กรสอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการส่วนบุคคลของตนหรือไม่ หากเป็นเช่นนั้นก็จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฯ มีความผูกพันในองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย

คำถามที่ 2. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) โดยปัจจัยที่มีผลอย่างมากคือการทำงานที่มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) แม้จะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ก็มีสถานะเป็นเพียงลูกจ้างเหมาบริการ ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามสัญญาว่าจ้างให้ปฏิบัติงานเป็นการเฉพาะเรื่อง ไม่ใช่ข้าราชการหรือพนักงานราชการที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ฯ กลุ่มดังกล่าวจึงต้องการความชัดเจนของภารกิจหน้าที่และแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้การปฏิบัติงานไม่ผิดพลาด มีหลักในการอ้างอิงและใช้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

อีกประการหนึ่ง เนื่องจากลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) โดยส่วนใหญ่จะปฏิบัติหน้าที่อยู่นอกที่ตั้งสำนักงาน เช่น บางส่วนปฏิบัติงาน ณ สนามบินนานาชาติพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว สถานีขนส่งสาธารณะ ฯลฯ ซึ่งห่างไกลสายตาของผู้บังคับบัญชา ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานมีอุปสรรค อีกทั้งยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดการรับรู้ถึงความใส่ใจ ควบคุม ดูแลของผู้บังคับบัญชา อันมีผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กรได้ ดังนั้นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันคือระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล

ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้สะท้อนผลการปฏิบัติงาน ผลงาน และปัญหาส่งตรงถึงผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็วทันทั่วถึง และผู้บังคับบัญชาเองก็สามารถติดตามความคืบหน้าของการปฏิบัติงาน รวมถึงควบคุม สั่งการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

คำถามที่ 3. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่า ลักษณะองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) เนื่องจากลักษณะองค์การจะเป็นสิ่งกำหนดวิถีทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน การบริหารงาน แนวนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพิจารณาได้ว่าจะคงสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรนี้ต่อไปหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์การที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การมากที่สุด คือ ผู้นำองค์การ เนื่องจากผู้นำองค์การเป็นบุคคลสำคัญที่จะกำหนดลักษณะองค์การในช่วงระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในองค์การ การทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแต่ละแห่งถือเป็นการทำงานในองค์การขนาดเล็ก มีสายการบังคับบัญชาที่ไม่สลับซับซ้อน ผู้นำองค์การจึงถือเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานและมีผลต่อการสร้างหรือทำลายความผูกพันในองค์การของบุคลากรได้อย่างมาก โดยผู้นำที่มีคุณลักษณะของผู้นำที่ดี เช่น มีวิสัยทัศน์ มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่เคารพยกย่อง เป็นที่พึ่งพาได้ มีมนุษยธรรม คุณธรรม ส่งเสริม ผลักดันสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงเปิดโอกาสที่จะรับฟังความคิดเห็น ปัญหาหรือข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์การ รู้สึกถึงความสำคัญในฐานะที่ตนเองเป็นฟันเฟืองหนึ่งที่มีคุณค่าขององค์การ เกิดความเชื่อมั่น และความผูกพันกับองค์การได้มากกว่าผู้นำที่ไม่มีคุณลักษณะผู้นำที่ดี

คำถามที่ 4. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) อย่างมาก เนื่องจากลักษณะงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นงานที่ต้องพบปะกับนักท่องเที่ยวผู้รับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาขอรับความช่วยเหลืออันเกิดจากปัญหาระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ด้วยข้อจำกัดของกรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา รูปแบบปัญหาที่มีความแตกต่างหลากหลาย และด้วยบริบทของงานที่มีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์การบริการที่ดีในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ทำงานที่มีความเครียดและกดดัน นอกจากนี้ในระหว่างการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานยังจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน เครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานภายนอก ทำให้ประสบการณ์ทำงานออกมาในรูปแบบที่ต้องรับแรงกดดันจากรอบข้าง

ประสบการณ์ทำงานที่จะมีส่วนช่วยส่งเสริมความผูกพันในองค์กรได้มาก คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักรู้ถึงความสำคัญของตนเองต่องานที่กำลังปฏิบัติว่ามีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร อันนำมาซึ่งความภาคภูมิใจและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน คือการเล็งเห็นโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่องานและองค์กรมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในงานอันเป็นผลมาจากความผูกพันในองค์กร

ท่านคิดว่า หากเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น จะมีผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน (เช่น ผลการปฏิบัติงาน การขาดลามาสาย การมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร) เป็นไปในทางที่ดีขึ้นด้วย หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ยิ่งบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ก็จะทำให้ส่งผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกในระหว่างการทำงานเป็นไปในทิศทางบวกมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เกิดจากความรู้สึกรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรและต้องการเห็นองค์กรที่ตนรักและผูกพันพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้ตนจะอุทิศร่างกายแรงใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ รวมถึงคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรมากที่สุด ทั้งยังคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรไม่ให้เกิดความเสื่อมเสีย

ตัวชี้วัดหนึ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความผูกพันในองค์กรของบุคลากรอย่างชัดเจนที่สุดคือ บุคลากรจะพยายามมีส่วนร่วมกับงานและองค์กรในทุกกิจกรรมที่จัดขึ้น แม้ว่าตนเองจะไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงก็ตาม โดยผู้ที่มีความผูกพันจะรู้สึกยินดีและเต็มใจเสมอ ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะรู้สึกผิดเมื่อไม่สามารถเข้าร่วมในกิจกรรมในบางโอกาส และมักจะติดตามสอบถามจากเพื่อนร่วมงานเพื่อติดตามงานหรือแสดงความพร้อมที่จะช่วยเหลือเท่าที่ตนทำได้

สำหรับพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน และการขาดลามาสาย อาจไม่สามารถบ่งชี้ได้ถึงความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างชัดเจนมากเท่ากับการมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร เนื่องจากปัจจัยทั้ง 2 ประการข้างต้นเป็นผลมาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากความผูกพันในองค์กร กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นหรือต่ำลง หรือความถี่ในการขาดลามาสาย นอกจากจะขึ้นอยู่กับความผูกพันองค์กรแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทักษะความสามารถและความรับผิดชอบรายบุคคล ความต้องการความก้าวหน้าในงาน ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการรางวัลหรือคำชื่นชม เป็นต้น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ

ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เห็นตรงกันว่า ในปัจจุบันอุปสรรคหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) ไม่สามารถคงอยู่เป็นสมาชิกกับองค์การได้นาน คือ ปัญหาความไม่มั่นคงในการจ้างงาน และความไม่ชัดเจนของควมก้าวหน้าของเส้นทางอาชีพ ทั้งนี้ เนื่องจากการจ้างงานเป็นไปในลักษณะการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างราย 6 เดือน และขึ้นกับงบประมาณที่หน่วยงานได้รับการจัดสรรมาในแต่ละปีซึ่งไม่มีหลักประกันแน่นอน นอกจากนี้ ยังต้องมีการรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการประเมินสำหรับต่อสัญญาจ้างงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในการจ้างงานว่าในปีงบประมาณต่อ ๆ ไปหน่วยงานฯ ยังจะจ้างตนต่อหรือไม่ ประกอบกับความไม่มั่นคงทางสถานะของ “ลูกจ้างเหมาบริการ” ซึ่งไม่มีสวัสดิการใด ๆ นอกเหนือจากเงินค่าจ้างเหมาบริการรายเดือน ทำให้การเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่าง ๆ เช่น การกู้เงิน การซื้อ-ขายทรัพย์สิน การค้าประกันสินทรัพย์ การทำสินเชื่อ เป็นไปได้ยาก เนื่องจากสถาบันการเงินประเมินความน่าเชื่อถือทางการเงินได้ไม่สูงเท่ากับสายอาชีพอื่นที่งานมีความมั่นคงและมีรายได้ที่แน่นอนกว่า

อย่างไรก็ตาม เงินเดือนเป็นปัจจัยหนึ่งที่ขณะนี้สามารถดึงดูดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) ให้ยังคงปฏิบัติงานอยู่กับองค์การได้ เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับแล้ว เงินเดือนเริ่มต้นสำหรับเจ้าหน้าที่ฯ ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 17,000 – 23,000 บาทต่อเดือน ซึ่งถือเป็นเงินเดือนค่าตอบแทนที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับเงินเดือนค่าตอบแทนเริ่มต้นของสถานประกอบการภาคเอกชนในสาขาเดียวกัน หรือแม้แต่ข้าราชการและพนักงานราชการในหน่วยงานราชการเองก็ตาม ทำให้ปัจจัยด้านเงินเดือนค่าตอบแทนนี้น่าจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ ยังคงความเป็นสมาชิกของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน

ดังนั้น เมื่อสรุปข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) ได้เป็นดังนี้

1. ผู้บริหารหรือผู้นำในหน่วยงานควรเป็นที่เชื่อมั่นและพึ่งพาได้ของเจ้าหน้าที่ฯ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับล้วนต้องการให้ผู้บังคับการดูแล ปกป้อง และนำพาหน่วยงานและบุคลากรไปสู่ความสำเร็จ
2. หน่วยงานควรมีแผนความก้าวหน้าในสายงานที่สร้างความมั่นคงในชีวิตแก่เจ้าหน้าที่ฯ มากยิ่งขึ้น เช่น การคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถเพื่อปรับระดับเป็นพนักงานราชการหรือข้าราชการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ฯ อุทิศความพยายามและทุ่มเทความสามารถเพื่อปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรมีระบบการเลือกสรร เลือกร้าง และประเมินผลการปฏิบัติงาน รายบุคคลอย่างยุติธรรม ขจัดระบบอุปถัมภ์ ระบบเส้นสาย การเลือกที่รักมักที่ชัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฯ ที่มีสถานะเป็นลูกจ้างเหมาบริการมักจะรู้สึกว่าคุณมีสถานะรองจากข้าราชการและพนักงานราชการ ทำให้ที่ผ่านมาไม่สามารถสื่อสารความต้องการหรือแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานได้มากนัก

4. หน่วยงานควรจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ประกันสังคม นอกเหนือไปจาก ค่าตอบแทนรายเดือนที่ได้รับเพียงสิ่งเดียวในปัจจุบัน แม้ว่าเงินเดือนจะถือว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง แต่การมีสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินจะช่วยสร้างความมั่นใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ได้มากกว่า

5. หน่วยงานควรจัดการฝึกอบรมเพื่อยกระดับความสามารถในทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มพูนสมรรถนะการปฏิบัติงานแล้ว ยังทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ได้ว่าตนมีคุณค่า มีตัวตน และมีความสำคัญต่อองค์กร

6. หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและกับเครือข่าย ผู้ร่วมปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และสร้างการทำงานเป็นทีม อันถือเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นี้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการ กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันในองค์การ ได้แก่ ระดับความผูกพันในองค์การ ปัจจัยและระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ต่อความผูกพันในองค์การ ระดับการมีอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างเสริมความผูกพันในองค์การ ของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ผู้วิจัยจึงขอสรุปและอภิปรายผล โดยแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล
- 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน
- 3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ
- 4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานและการสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน 219 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

1. ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล

ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง ปัจจัยด้านความจำเป็นทางเศรษฐกิจ และสังคม และปัจจัยด้านความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านงานมีความสำคัญ มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านงานมีประโยชน์และคุณค่า ปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล และปัจจัยด้านขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร

ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำองค์กร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ ปัจจัยด้านแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร และปัจจัยด้านแผนการพัฒนาบุคลากร ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับปัจจัยประสบการณ์ทำงาน ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในองค์กร ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กร

ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับความผูกพันในองค์กร ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เห็นด้วยกับองค์ประกอบด้านการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ และด้านการยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน อันเป็นผลมาจากความผูกพันในองค์กร ในระดับบ่อยครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายพฤติกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีพฤติกรรมที่แสดงออกในงานด้านการมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร มากที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมด้านการขาดลามาสาย และพฤติกรรมด้านผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานและการสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการฯ ไม่ได้อยู่ในระดับปานกลาง แต่อยู่ในระดับสูง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การฯ และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาระดับการมีอิทธิพลของปัจจัยประการต่าง ๆ ต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงาน ทุกปัจจัยล้วนมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลจากมากไปน้อยได้ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.472

(2) ปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.333

(3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.071 และ

(4) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การ และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.035

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปัจจัย พบว่า

1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ เพียง 2 จาก 4 ด้าน คือ ความต้องการประสพความสำเร็จในชีวิต และความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม ในขณะที่ความต้องการความมั่นคง

ปลอดภัย มั่งคั่ง มีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันในองค์กรฯ ส่วนความจำเป็นทางเศรษฐกิจ และสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรฯ

2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ เพียง 3 จาก 4 ด้าน คือ ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบชัดเจน งานมีความสำคัญ และงานมีประโยชน์และคุณค่า ส่วนระบบการสื่อสาร สิ่งการ ติดตามและรายงานผล ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรฯ

3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ เพียง 2 จาก 4 ด้าน คือ การกระจายอำนาจและส่วนร่วม การตัดสินใจ และแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร ส่วนภาวะผู้นำองค์กร และแผนการพัฒนา บุคลากร ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรฯ

4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ เพียง 2 จาก 4 ด้าน คือ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ ต่อองค์กร และสัมพันธ์ภาพในองค์กร ส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้า ในสายอาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรฯ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาระดับการมีอิทธิพลของความผูกพันในองค์กร ต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน ของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 กล่าวคือ ความผูกพัน ในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ในหน่วยราชการฯ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า มีองค์ประกอบของความผูกพัน ในองค์กรเพียง 2 จาก 3 ด้านที่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน คือ การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และการใช้ความพยายามอย่างเต็ม ความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร ส่วนการพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานฯ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาและให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการสร้างเสริม ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถสรุปข้อเสนอแนะและแนวทางเสริมสร้าง ความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารหรือผู้นำในหน่วยงานควรเป็นที่เชื่อมั่นและพึงพาได้ของเจ้าหน้าที่ฯ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับล้วนต้องการให้ผู้บังคับการดูแล ปกป้อง และนำพาหน่วยงานและบุคลากรไปสู่ความสำเร็จ
2. หน่วยงานควรมีแผนความก้าวหน้าในสายงานที่สร้างความมั่นคงในชีวิตแก่เจ้าหน้าที่ฯ มากยิ่งขึ้น เช่น การคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถเพื่อปรับระดับเป็นพนักงานราชการหรือข้าราชการ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ฯ อุทิศความพยายามและทุ่มเทความสามารถเพื่อปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
3. หน่วยงานควรมีระบบการเลือกสรร เลือกรับ และประเมินผลการปฏิบัติงาน รายบุคคลอย่างยุติธรรม ขจัดระบบอุปถัมภ์ ระบบเส้นสาย การเลือกที่รักมักที่ชัง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฯ ที่มีสถานะเป็นลูกจ้างเหมาบริการมักจะรู้สึกว่าตนมีสถานะรองจากข้าราชการและพนักงานราชการ ทำให้ที่ผ่านมาไม่สามารถสื่อสารความต้องการหรือแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานได้มากนัก
4. หน่วยงานควรจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ประกันสังคม นอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือนที่ได้รับเพียงสิ่งเดียวในปัจจุบัน แม้ว่าเงินเดือนจะถือว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง แต่การมีสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินจะช่วยสร้างความมั่นใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้มากกว่า
5. หน่วยงานควรจัดการฝึกอบรมเพื่อยกระดับความสามารถในทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มพูนสมรรถนะการปฏิบัติงานแล้ว ยังทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ได้ว่าตนมีคุณค่า มีตัวตน และมีความสำคัญต่อองค์กร
6. หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสัมพันธ์ภาพในหน่วยงานและกับเครือข่ายผู้ร่วมปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และสร้างการทำงานเป็นทีม อันถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นี้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผล ตลอดจนนำมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการฯ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีลักษณะกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มเพศหญิงกว่าร้อยละ 70 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากว่าร้อยละ 91 และมีอายุระหว่าง 26 – 35 ปีกว่าร้อยละ 63 ทั้งนี้การกระจุกตัวของลักษณะประชากรข้างต้นเป็นผลมาจากข้อกำหนดคุณสมบัติผู้ปฏิบัติงานและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ (Terms of Reference: TOR) แนบท้ายสัญญาจ้างของงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และในกระบวนการรับสมัครและคัดเลือกมุ่งเน้นการสรรหาผู้มีความสามารถทางการสื่อสารภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ และ/หรือ ภาษาที่ 3) เพื่อให้

ปฏิบัติงานช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บางโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นล่ามแปลภาษาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ ตำรวจท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ศาลแพ่งคดีนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่หน่วยกู้ภัย เป็นต้น แสดงให้เห็นว่างานดังกล่าวจำเป็นใช้สมรรถนะหลักคือการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ มนุษย์สัมพันธ์และความใส่ใจให้บริการช่วยเหลือแนะนำ ตลอดจนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นลักษณะงานที่เพศหญิงให้ความสนใจมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษารายด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีความสนใจศึกษาและสำเร็จการศึกษาด้านภาษาศาสตร์และมนุษยศาสตร์มากกว่าเพศชายด้วยเช่นกัน

ด้วยลักษณะการจ้างงานในรูปแบบสัญญาจ้างเหมาบริการราย 6 เดือนหรือรายปี ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแต่ละปี แม้ว่าจะเป็นการจ้างงานโดยหน่วยงานของรัฐ แต่ก็มี ความมั่นคงในงานต่ำ ภาพลักษณ์ของงานเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวถูกมองว่ามีความก้าวหน้าในสายอาชีพไม่ชัดเจน และที่สำคัญคือขาดสวัสดิการจูงใจการปฏิบัติงานในระยะยาว อย่างไรก็ตาม ผลตอบแทนการปฏิบัติงาน (เงินเดือน) อัตราเริ่มต้นในตำแหน่งดังกล่าวถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ในตลาดแรงงานปัจจุบัน ตลอดจนรูปแบบการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัย ความคล่องตัวในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ ทำให้งานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจึงมักดึงดูดเด็กรุ่นใหม่ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ยังไม่มีภาระครอบครัว อยู่ในวัยเริ่มต้นเรียนรู้ชีวิตการทำงาน ต้องการค้นหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับตนเอง เก็บเกี่ยว ประสบการณ์การทำงานเพื่อใช้ต่อยอดในอนาคต หรือผู้ที่ปฏิบัติงานนี้ไปพลาถก่อนระหว่างรอสอบ คัดเลือกเข้ารับราชการหรือพนักงานราชการที่มีความมั่นคงและความก้าวหน้ามากกว่า ดังนั้น เจ้าหน้าที่ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจึงเป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 2 - 4 ปี เป็นส่วนใหญ่

2. ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการฯ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับสูง โดยเจ้าหน้าที่จะแสดงออกถึงความผูกพันที่ตนมีต่อ องค์การโดยการพยายามเข้าร่วมในกิจกรรมและภารกิจขององค์การเท่าที่จะมีโอกาส ต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ต่องานและองค์การ รู้สึกชื่นชมและกล่าวถึงองค์การในแง่ดีด้วยความภาคภูมิใจอยู่เสมอ และที่เห็นได้เด่นชัดคือการยังคงเป็นสมาชิกอยู่กับองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการฯ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน

คล้ายคลึงกับผลการศึกษาของศศิธร สมิตเวช (2552) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การของข้าราชการและพนักงานราชการของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่มีผล

4. ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการฯ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.035 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ฯ จะระลึกและแสวงหาโอกาสที่ตนจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนมุ่งหวังอยู่เสมอ หากบุคคลมีแรงจูงใจในแง่ของความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ ได้รับการยอมรับยกย่องเชิดชูจากคนใกล้ชิดและคนในสังคม ต้องการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตนและครอบครัว ก็จะเป็นแรงขับให้บุคคลมีความผูกพันกับองค์การและต้องการอยู่ร่วมเป็นสมาชิกกับองค์การมากยิ่งขึ้นไปด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Gheitani, Imani, Seyyedamiri และ Foroudi (Gheitani, Imani, Seyyedamiri, & Foroudi, 2019) นอกจากนี้งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัตินอกจากจะต้องเป็นไปตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว ยังต้องมีส่วนในการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ฯ แต่ละคนอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง กลับมีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันในองค์การฯ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จึงกล่าวได้ว่า หากเจ้าหน้าที่ฯ ต้องการความมั่นคงในชีวิต ความมั่งคั่งในทรัพย์สิน หากมีงานอื่นที่สามารถสร้างรายได้ เพิ่มความมั่นคงยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของตนและครอบครัว เพิ่มความสะดวกสบายในชีวิตได้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงานเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตนนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham H. Maslow (1987) เจ้าหน้าที่ฯ อาจจะเลือกลาออกหรือเปลี่ยนงานเป็นงานที่มีความมั่นคงและสามารถสร้างรายได้ได้มากกว่างานปัจจุบัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับระดับตำแหน่ง และการปรับขึ้นเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าวของหน่วยงานมีความไม่ชัดเจน ตลอดจนมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่อสัญญาจ้างในปีงบประมาณต่อ ๆ ไป ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ ขาดความเชื่อมั่นต่อแผนการจ้างงานและการปรับเพิ่มค่าตอบแทนในอนาคตระยะยาว ดังนั้น หากหน่วยงานต้องการจูงใจบุคลากรให้มีความผูกพันต่อองค์การ รวมถึงให้คงอยู่กับองค์การได้ในระยะยาวต่อไป ก็ควรคำนึงถึงปัจจัยจูงใจบุคคลที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และเพิ่มรายได้ แก่เจ้าหน้าที่ฯ มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

5. ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการฯ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.472 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ฯ ให้ความสำคัญต่อการทำงานที่มี

คุณค่า มีบทบาทสำคัญ มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน และเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และองค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติหน้าที่สำเร็จลุล่วงและเห็นความสำเร็จในงานของตน เช่น กรณีนักท่องเที่ยวได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีจนรู้สึกขอบคุณและซาบซึ้งใจ เกิดเป็นความประทับใจและถ่ายทอดบอกเล่าประสบการณ์การเดินทางที่ดีในประเทศไทย มีเสียงชื่นชมจากผู้คนหรือสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ที่ช่วยประชาสัมพันธ์ผลงานที่ตนอยู่เบื้องหลังออกไปในวงกว้าง จนเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย จะทำให้เจ้าหน้าที่ฯ เกิดความตระหนักถึงคุณค่า ความสำคัญ และประโยชน์ของตน และเป็นผลให้มีความผูกพันต่องานและองค์กรที่สูงยิ่งขึ้น ตามไปด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของแนวคิดของ Hewitt Associates (2004) ที่เห็นว่า แรงจูงใจต่องานที่ได้รับมอบหมายและคุณค่าของงาน (Work and Motivation) โดยมีลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน งานที่ทำมีความสำคัญ มีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนรู้สึกภาคภูมิใจเมื่องานได้ช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นประโยชน์ต่อสังคม จะส่งผลให้บุคลากรฯ เกิดความผูกพันต่องานและองค์กร ทั้งนี้ งานต้องมีลักษณะที่สอดคล้องไปกับค่านิยมส่วนบุคคล (Individual Value) ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตระหนักและรับรู้ได้ว่างานและตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Development Dimensions International Inc. หรือ DDI (2008)

อย่างไรก็ตาม ด้วยความหลากหลายของประเด็นปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันไปของนักท่องเที่ยว ทั้งยังต้องร่วมปฏิบัติงานกับบุคลากรจากหน่วยงานอื่น ทำให้แนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ บริบท และเหตุผลความจำเป็น ประกอบกับสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ กระจายตัวอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว สถานิชนสงฆารณะ สนามบินนานาชาติ เป็นต้น ซึ่งไม่มีผู้บังคับบัญชาร่วมปฏิบัติงาน กำกับดูแล บังคับบัญชาตลอดเวลา ทำให้เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคลในการพิจารณาและตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแต่ละราย ด้วยเหตุนี้ อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฯ เกิดความไม่มั่นใจว่าวิธีปฏิบัตินั้น ๆ ถูกต้อง เหมาะสม ขัดต่อระเบียบกฎเกณฑ์ใดหรือไม่ และอาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่องานและองค์กรได้ ดังนั้น หากหน่วยงานต้องการส่งเสริมความผูกพันในองค์กรในปัจจุบันด้านลักษณะงานนี้ หน่วยงานควรกำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐาน จัดหาเครื่องมือการปฏิบัติงาน เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารข้อมูลพื้นฐานจำเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน และระบบอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย ตลอดจนหน่วยงานควรมีส่วนในการสนับสนุนประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลความสำเร็จในงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นที่รับรู้ของสาธารณชนในวงกว้างเพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและคุณค่าของงานตนที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น อันจะมีส่วนสร้างความผูกพันภายในองค์กรได้

6. ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการฯ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.071 กล่าวคือ หากองค์การมีการจัดลักษณะองค์การให้มีโครงสร้างการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจการสั่งการ การบริหาร การตัดสินใจภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เป็นที่เชื่อมั่นว่าสามารถนำพาองค์การและผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความสำเร็จได้ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ฯ ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจภายในองค์การ จะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งไปกับความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ นำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์การในลำดับต่อไป นอกจากนี้ การได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนช่วยเหลือทั้งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวเพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคที่อาจกระทบต่อการทำงาน เช่น การช่วยเหลือค่าใช้จ่ายยามฉุกเฉิน การอนุมัติอนุญาตวันหยุดวันลา การยื่นมือช่วยเหลือเรื่องต่าง ๆ จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสามารถเกิดปัญหา ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่หากเจ้าหน้าที่ฯ สามารถสัมผัสรับรู้ได้ถึง การได้รับความใส่ใจ ก็จะทำให้เกิดความผูกพันกับองค์การมากยิ่งขึ้นเช่นกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Miedaner, Kuntz, Enke, Roth และ Nitzsche (2018) และแนวคิดของ Edward L. Gubman (1998) ที่ระบุให้คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นหนึ่งใน 7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ เนื่องจากทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน (Miedaner, Kuntz, Enke, Roth, & Nitzsche, 2018) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ The Gallup Organization (2000) ที่ได้แบ่งลำดับขั้นของปัจจัยความผูกพันในองค์การเป็น 4 ขั้น โดยขั้นที่ 2 ให้ความสำคัญกับปัจจัยการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) ได้แก่ การได้รับโอกาสที่จะทำงานได้อย่างดีและเต็มที่ที่สุด การได้รับการยอมรับในความคิดเห็นและการตัดสินใจเพื่อประโยชน์ในการทำงาน การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แม้ว่าในภาพรวม ลักษณะองค์การจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การฯ แต่จากผลการศึกษากลับพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำองค์การและแผนการพัฒนาบุคลากร ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การฯ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวแต่อย่างใด ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุมาจากงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีลำดับขั้นการเติบโตที่จำกัดเพียง 2 ระดับ คือ ระดับหัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (หัวหน้างาน) และระดับเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติงาน) อีกทั้ง 2 ตำแหน่งข้างต้นถึงแม้ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่รัฐประเภทหนึ่ง แต่ก็ยังมีสถานะเป็นลูกจ้างเหมาบริการที่ไม่ได้มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจนเท่ากับเจ้าหน้าที่รัฐที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าวจึงไม่เห็นว่าได้รับการพัฒนาระดับศักยภาพโดยมีเป้าหมายเพื่อความก้าวหน้าของตนจะมีผลดีต่อความผูกพันในองค์การอย่างไร ดังนั้น หากองค์การต้องการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์การของบุคลากรมากขึ้น ควรมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

และการตัดสินใจต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร รวมถึงให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนปัจจัยประการต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อลดทอนข้อจำกัดอันเป็นอุปสรรคต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ฯ จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้มากกว่า

7. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการฯ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.333 กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับประสบการณ์ระหว่างการทำงานที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้งานของตนเกิดคุณค่าและมีความรู้สึกที่ตนสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากงานนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตลอดจนได้รับการพูดถึงในแง่บวกจากบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ด้วยประสบการณ์ทำงานที่ดีเหล่านี้จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฯ รู้สึกภาคภูมิใจและมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงยิ่งขึ้นได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Boag-Munroe (Boag-Munroe, 2019) และตัวแบบที่คิดขึ้นโดย Aon Hewitt (2015) ที่ออกแบบปัจจัยจำนวน 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยปัจจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ สวัสดิการพื้นฐาน (The Basic) ได้แก่ ผลตอบแทนการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน (The Work) ได้แก่ ความร่วมมือร่วมใจระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ภาพลักษณ์องค์กร (Brand) ได้แก่ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ที่มีส่วนทำให้องค์กรเป็นที่น่าภาคภูมิใจ มีคุณค่า จนได้รับการกล่าวถึงในด้านบวก และระบบการบริหารจัดการบุคลากร (Performance) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน โอกาสการเรียนรู้และการพัฒนา การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยประสบการณ์ทำงานด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ กลับไม่ได้มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือสถานะการจ้างงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในรูปแบบของสัญญาจ้างเหมาบริการ ซึ่งกำหนดให้ปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ (Terms of Reference: TOR) แนบท้ายสัญญาจ้าง ทั้งยังกำหนดค่าตอบแทนการปฏิบัติงานที่แน่นอนให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน มีระดับขั้นการเติบโตในสายอาชีพที่จำกัดเพียงระดับเจ้าหน้าที่ไปสู่อำนาจหัวหน้างานเท่านั้น แตกต่างจากความก้าวหน้าของข้าราชการที่มีลำดับขั้นมากกว่า ตลอดจนเพดานของเงินเดือนค่าตอบแทนก็ถูกกำหนดโดยหน่วยงานส่วนกลาง คือ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และเป็นไปตามกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแต่ละปี ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มเงินเดือนหรือเลื่อนขั้นของเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้ไม่ได้รับความเชื่อมั่นว่าสามารถทำได้อย่างต่อเนื่องและสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานที่แท้จริงได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฯ ไม่อาจคาดหวังที่จะได้รับการประเมิน

เพื่อเพิ่มค่าตอบแทนหรือรับการสนับสนุนเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งระดับที่สูงขึ้นได้ ปัจจัยดังกล่าวจึงไม่ได้เป็นปัจจัยสะท้อนความผูกพันในองค์การแต่อย่างใด ดังนั้น หากหน่วยงานต้องการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์การของบุคลากรในหน่วยงานมากขึ้น ควรมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีบทบาทที่โดดเด่น สำคัญ น่าภาคภูมิใจ และมีคุณค่า ตลอดจนสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เช่น บรรยากาศความร่วมมือร่วมใจกันในองค์การ การจัดการประชุมเพื่อพบปะหารือและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานระหว่างกัน กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ สันทนาการ กิจกรรมการสัมมนาและท่องเที่ยวเพื่อสร้างเครือข่ายการทำงาน เป็นต้น

8. ความผูกพันในองค์การ มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการฯ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีระดับอิทธิพลเท่ากับ 0.650 กล่าวคือ เมื่อเจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันในองค์การแล้วนั้น จะมีผลทางบวกให้พฤติกรรมที่แสดงออกในงานประการต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ความรับผิดชอบสูงขึ้น การขาดลามายาสน้อยลง การเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การมากขึ้น เป็นต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Vance, Jaros, Becker และ McKay (2020) และตัวแบบองค์ประกอบของความผูกพันในองค์การของ Allen และ Meyer (1991) ที่แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันในองค์การรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (On-the Job Behavior) ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน (Performance) การขาดลามายา (Absenteeism) และการเข้าร่วมในงานหรือกิจกรรมภารกิจต่าง ๆ ขององค์การ (Citizenship) จึงแสดงให้เห็นเป็นที่แน่นอนว่า หากองค์การมีเป้าหมายที่จะดัดแปลงสภาพการทำงานที่โดดเด่นของเจ้าหน้าที่ออกมาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน นอกเหนือไปจากการพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงานซึ่งเป็นวิธีการที่เห็นผลโดยตรงแล้ว การส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์การขึ้นในตัวเจ้าหน้าที่ก็เป็นวิธีการหนึ่งที่จะให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมเป็นสมาชิกกับองค์การต่อไปโดยพยายามใช้ความสามารถที่ตนมีเพื่อสนับสนุนภารกิจใด ๆ ขององค์การ เพื่อประโยชน์ของตนและองค์การต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ มีที่มาจากข้อค้นพบจากผลการศึกษา แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากข้อค้นพบผลการศึกษาด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานไปสู่งานอื่นที่สามารถสร้างรายได้ เพิ่มความมั่นคง ยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของตนและครอบครัว เพิ่มความสะดวกสบายในชีวิตได้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน ดังนั้น หากองค์กรต้องการเก็บรักษาบุคลากรที่มีค่าต่อองค์กรไว้ ก็ควรคำนึงถึงการแก้ปัญหาความไม่มั่นคงของสถานการณ์จ้างงาน ในรูปแบบการจ้างเหมาบริการ อาทิ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน การปรับระดับตำแหน่ง ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน การจัดหาสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ประกันสังคม นอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือนที่ได้รับเพียงสิ่งเดียวในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคลากรฯ และในที่สุดจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและจูงใจให้บุคลากรอยู่ร่วมกับองค์กรต่อไป

2. จากข้อค้นพบผลการศึกษาด้านลักษณะงาน เจ้าหน้าที่ฯ ให้ความสำคัญต่อการทำงานที่มีคุณค่าสอดคล้องไปกับค่านิยมส่วนบุคคลและเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานของตน ดังนั้น หน่วยงานควรมีส่วนในการสนับสนุนประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลความสำเร็จในงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นที่รับรู้ของสาธารณชนในวงกว้าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญและคุณค่าของงานตนที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น ตลอดจนจัดให้มีระบบรายงานและประเมินผลงานเพื่อสะท้อนให้เจ้าหน้าที่เห็นงานที่ทำมีความสำคัญ มีประโยชน์ และมีคุณค่า อันจะมีส่วนสร้างความผูกพันภายในองค์กรได้

3. จากข้อค้นพบผลการศึกษาด้านลักษณะองค์กร ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวจะเป็นเจ้าหน้าที่รัฐประเภทหนึ่ง แต่ก็ยังมีสถานะเป็นลูกจ้างเหมาบริการที่ไม่มีสิทธิและสวัสดิการมากเท่ากับเจ้าหน้าที่รัฐที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานราชการ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ฯ อาจมีความรู้สึกว่ามีสถานะรองจากข้าราชการและพนักงานราชการ ทำให้ที่ผ่านมาไม่สามารถสื่อสารความต้องการหรือแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานได้มากนัก ดังนั้น การเปิดโอกาสให้บุคลากรกลุ่มนี้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร รวมถึงการที่องค์กรและเพื่อนร่วมงานระดับต่าง ๆ แสดงความเอาใจใส่ มีสัมพันธภาพที่ดี ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร มีแผนการสนับสนุน

ช่วยเหลือบุคลากรเพื่อลดทอนข้อจำกัดอันเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน จะสามารถเพิ่มความผูกพันในองค์กรของบุคลากรกลุ่มดังกล่าวได้

4. จากข้อค้นพบผลการศึกษาด้านประสบการณ์ทำงาน เนื่องจากลำดับขั้นการเติบโตในสายงานของเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจำกัดเพียง 2 ระดับ คือ ระดับหัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (หัวหน้างาน) และระดับเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติงาน) ทำให้เจ้าหน้าที่ฯ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อโอกาสความก้าวหน้าการขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงยิ่งขึ้นและอาจมองหาโอกาสความก้าวหน้าจากหน่วยงานอื่นหรือสายงานอื่นอยู่เสมอ ดังนั้นเพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถคงอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรควรเพิ่มระบบการประเมินผลรายบุคคลอย่างยุติธรรม มีระบบการให้รางวัลและบทลงโทษที่สะท้อนผลการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ตลอดจนการมีแผนความก้าวหน้าในสายงานที่สร้างความมั่นคงในชีวิตแก่เจ้าหน้าที่ฯ มากยิ่งขึ้น เช่น การแบ่งลำดับขั้นตำแหน่งงานเพิ่มมากขึ้น การเปิดสอบคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถเพื่อปรับระดับเป็นพนักงานราชการหรือข้าราชการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ฯ อุทิศความพยายามและทุ่มเทความสามารถเพื่อปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

5. นอกจากนี้ ด้วยอัตราเงินเดือนค่าตอบแทนของลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ ถูกกำหนดไว้คงที่ตั้งแต่ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในรูปแบบของสัญญาจ้างเหมาบริการและข้อกำหนดขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงาน (TOR) แนบท้ายสัญญาจ้าง วิธีการกำหนดเงินเดือนค่าตอบแทนแต่ละครั้งอิงอยู่กับกรอบวงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมายังหน่วยงานแต่ละปี หากปีใดได้รับจัดสรรงบประมาณสำหรับการจ้างงานนี้เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ทุกรายก็จะได้รับการปรับเพิ่มทั่วกันโดยกำหนดสัดส่วนมาก-น้อยตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร ไม่ได้ประเมินตามผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละราย ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนของบุคลากรตำแหน่งนี้ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานที่แท้จริงได้ ดังนั้น องค์กรจึงควรปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดเงินเดือนจากที่ปัจจุบันกำหนดปรับตามระยะเวลาการคงอยู่ในตำแหน่ง มาเป็นการปรับเงินเดือนตามผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานของบุคลากรเกิดความท้าทายและมีสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานตั้งศักยภาพตนเองออกมาใช้ในการทำงานมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและองค์กรในท้ายที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ

1. จากข้อค้นพบผลการศึกษาด้านลักษณะองค์กร เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมักประสบปัญหาการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคลในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวเป็นการเฉพาะหน้า เนื่องจากส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจการตัดสินใจ อีกทั้งในบางโอกาสยังต้องปฏิบัติงานเพียงลำพัง ส่งผลเกิดภาวะความเครียดและความกดดันอันส่งผลต่อความผูกพันองค์กร องค์กรจึงควรกำหนดรูปแบบวิธีการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานเป็นไป

ในแนวทางเดียวกันเพื่อสร้างความมั่นใจต่อขอบเขตหน้าที่ที่แต่ละคนรับผิดชอบให้ชัดเจน รวมถึงจัดหาเครื่องมือการปฏิบัติงาน เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารข้อมูลพื้นฐานจำเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน และระบบอินเทอร์เน็ต ตลอดจนมีระบบการติดต่อสื่อสาร ภายในหน่วยงานเพื่อสั่งการ ติดตาม และรายงานผลที่เป็นที่เชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายเพื่อลดข้อจำกัดด้านการทำงานที่ไม่ชัดเจน

2. จากข้อค้นพบผลการศึกษาด้านประสบการณ์ทำงาน องค์กรควรมอบหมายงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีบทบาทที่โดดเด่น สำคัญ นำภาคภูมิใจ และมีคุณค่า ตลอดจนสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เช่น บรรยากาศความร่วมมือร่วมใจกันในองค์การ การจัดการประชุมเพื่อพบปะหารือและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานระหว่างกัน กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ สันทนาการ กิจกรรมการสัมมนาและท่องเที่ยวเพื่อสร้างเครือข่ายการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและสร้างการทำงานเป็นทีม อันถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นี้ ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มพูนสมรรถนะการปฏิบัติงานแล้ว ยังทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ได้ว่าตนมีคุณค่า มีตัวตน และมีความสำคัญต่อองค์การ ในท้ายที่สุดจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันต่อองค์การได้เป็นอย่างดี

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษารื่องนี้ในอนาคตต่อไป ควรศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง เหมาบบริการในหน่วยงานราชการหน่วยอื่น เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลว่ามีความคล้ายคลึงหรือแตกต่าง กับกลุ่มประชากรจากงานวิจัยนี้หรือไม่ อย่างไร

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้ ศึกษาเปรียบเทียบในงานวิจัยนี้ โดยปัจจัยที่น่าสนใจได้แก่ ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือของ องค์การ วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคนดีและพฤติกรรมกลุ่มผู้ร่วมงาน คุณภาพชีวิต ความเครียด และความกดดันจากความคาดหวังในการทำงาน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมไปยังผู้ที่ได้ลาออกจากการทำงานในตำแหน่งลูกจ้าง เหมาบบริการในหน่วยราชการไปแล้ว หรือผู้ที่เปลี่ยนไปทำงานในตำแหน่งงานอื่น/องค์การอื่น ว่าด้วยสาเหตุ ปัจจัยใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นตัดสินใจลาออกหรือเปลี่ยนงานเช่นนั้น ตลอดจนข้อดีของงานและ องค์การใหม่ที่เลือกกว่ามีความแตกต่างกับงานและองค์การที่งานวิจัยสนใจอย่างไร เพื่อนำมาพัฒนาปรับ ใช้เป็นต้นแบบเพื่อสร้างความผูกพันองค์การแก่บุคลากรต่อไป



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ
กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำชี้แจง

แบบสอบถามการวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร-
มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในองค์การ
และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่
ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตลอดจนพฤติกรรม
ที่แสดงออกในงานอันเป็นผลมาจากความผูกพันในองค์การ โดยแบ่งส่วนคำถามออกเป็น 8 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 คำถามด้านลักษณะส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจระดับบุคคล
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน
- ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์การ
- ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน
- ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ
- ส่วนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน
- ส่วนที่ 8 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ

ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาในงานทางวิชาการเท่านั้น **ข้อมูลที่ได้**
ถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด
จึงขอความอนุเคราะห์ท่านสละเวลาแสดงความคิดเห็นตามที่เป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดในการศึกษาวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวณัฐชญา พึ่งโต

นิสิตหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 คำถามด้านลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่า 26 ปี 26 – 35 ปี
 36 – 45 ปี มากกว่า 45 ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 ปริญญาโท หรือเทียบเท่า ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า
 อื่น ๆ (โปรดระบุ) ระบุ
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 2 ปี 2 – 4 ปี
 ในตำแหน่งหัวหน้า/เจ้าหน้าที่ 5 – 6 ปี 7 – 8 ปี
 TAC³ มากกว่า 8 ปี
5. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน ภายในที่ตั้ง สททจ.⁴ สถานีขนส่งสาธารณะ
 (รถประจำทาง รถไฟ ฯลฯ) สถานที่แหล่งท่องเที่ยว
 สนามบินสุวรรณภูมิ / สนามบินในต่างจังหวัด อื่น ๆ (โปรดระบุ)
 ระบุ

³ TAC ย่อมาจาก Tourist Assistance Center หรือศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

⁴ สททจ. ย่อมาจาก สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจระดับบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วย	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 1 คะแนน

ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย (3)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4)
ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต				
1. ท่านจะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอยู่เสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านคิดว่าการศึกษาเล่าเรียนตำแหน่งหรือเลื่อนเงินเดือน มีผลต่อความสำเร็จในชีวิตของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง				
3. ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่าน มีความสำคัญมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ท่านจะเลือกงานที่สามารถเพิ่มรายได้มากที่สุดเท่าที่ท่านทำได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม				
5. สังคมและคนรอบข้างมีความสำคัญต่อท่านมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. หากตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านสูงขึ้น จะได้รับการยอมรับจากสังคมเพิ่มขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม				
7. หากท่านมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น จะช่วยเพิ่มโอกาส ความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ฐานะทางเศรษฐกิจมีความจำเป็นมากสำหรับตัวท่านและครอบครัว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย (3)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน				
1. งานของท่านมีการกำหนดลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. งานของท่านมีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารข้อมูลพื้นฐานจำเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล				
3. หน่วยงานมีวิธีการสื่อสาร สั่งการ มอบหมายงานที่ส่งเสริมความสำเร็จในหน้าที่การงานของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. หน่วยงานของท่านมีระบบติดตามงานและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ แสดงถึงผลการปฏิบัติงานเป็นที่ประจักษ์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
งานมีความสำคัญ				
5. งานของท่านเป็นงานที่สำคัญที่เกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. งานของท่านมีความท้าทายให้ท่านดึงทักษะความสามารถมาใช้อย่างเต็มที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
งานมีประโยชน์และคุณค่า				
7. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่องานของท่านได้ช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผลการปฏิบัติงานของท่านที่เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อผู้อื่นอยู่เป็นประจำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย (3)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)
ภาวะผู้นำองค์การ				
1. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีภาวะผู้นำสูง เป็นที่เชื่อมั่นว่าสามารถนำพ่องค์การไปสู่ความสำเร็จได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านยอมรับ ใ่วางใจ และสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชา ได้เสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ				
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา และมีระบบการสั่งการ รายงานผล ที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างเต็มที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร				
5. หน่วยงานของท่านมีแผนความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ของบุคลากรที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. หน่วยงานของท่านมีระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากร ที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร				
7. หน่วยงานของท่านมีระบบการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร (เช่น การช่วยเหลือสภาพคล่องการเงิน การอนุญาตให้ ลาหยุด การชดเชยการทำงาน การสลับวันเวลาทำงาน ตามเหตุผลและความจำเป็น)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ท่านได้รับการช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่จาก ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย (3)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร				
1. การปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์อย่างมากต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านและผลงานของท่านได้รับการกล่าวถึงในด้านบวกจากบุคคลภายนอกหน่วยงาน (เช่น ผู้รับบริการและหน่วยงานอื่น)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เงินเดือนและค่าตอบแทน				
3. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. สวัสดิการมีความเหมาะสม (เช่น สิทธิวันหยุดวันลา การเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ อุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ฯลฯ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ				
5. ท่านมีโอกาสดความก้าวหน้าในสายอาชีพตรงตามที่ท่านมุ่งหวัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ท่านได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าการทำงานในอนาคต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สัมพันธ์ภาพในองค์กร				
7. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ท่านไม่คิดเปลี่ยนไปทำงานในหน่วยงานอื่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

ความผูกพันในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	เห็นด้วย (3)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)
การพูดถึงองค์กรในแง่บวก ชื่นชม และภาคภูมิใจ				
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและดีใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึง หน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านบอกเล่าเรื่องงานในแง่บวกแก่บุคคลอื่นด้วย ความภาคภูมิใจอยู่เสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ท่านออกรับและอธิบายหากมีประเด็นเข้าใจในเชิงลบ หรือแง่ร้ายต่อหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การยึดมั่นอยู่กับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป				
4. ท่านตัดสินใจไม่ผิดที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ท่านแนะนำบุคคลอื่นที่เหมาะสมให้สมัครเข้าทำงาน ในหน่วยงานนี้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ท่านต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ตลอดชีวิตการทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์กร				
7. ท่านใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการพัฒนา ตนเองและพัฒนางานของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ท่านให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้อง อยู่เสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมและภารกิจของหน่วยงานอยู่เสมอ เมื่อมีโอกาส	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความถี่พฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ทุกครั้ง เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 4 คะแนน
 บ่อยครั้ง เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 3 คะแนน
 บางครั้ง เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 2 คะแนน
 ไม่เคยเลย เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 1 คะแนน

พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน	ระดับความถี่พฤติกรรม			
	ไม่เคยเลย (1)	บางครั้ง (2)	บ่อยครั้ง (3)	ทุกครั้ง (4)
ผลการปฏิบัติงาน				
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านสูงเป็นลำดับต้นๆ เมื่อเทียบกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานในตำแหน่งเดียวกันหรือภารกิจเดียวกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านมักได้รับเลือกให้เป็นผู้นำกลุ่มหรือตัวแทนกลุ่มเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานที่สำคัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การขาดลามาสาย				
3. ท่านรู้สึกไม่สบายใจ หากต้องขาดงานหรือมาทำงานสาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ท่านจะฝากงานในความรับผิดชอบของท่านให้กับเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจและมีศักยภาพพอให้ปฏิบัติงานแทนท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การมีส่วนร่วมกับงานและองค์การ				
5. ท่านพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมภารกิจของหน่วยงานอยู่เสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ท่านให้ความสำคัญต่องานของทีมหรืองานส่วนรวมมากกว่างานในส่วนตนเองรับผิดชอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 8 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ
คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเป็นข้อความสั้น 1 – 3 บรรทัด

1. ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร
.....
.....
.....
2. ในทัศนะของท่าน ท่านเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในหน่วยงานของท่านสูงสุด 3 อันดับแรกคือ
ปัจจัยใด และส่งผลมาก-น้อยอย่างไร
.....
.....
.....



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์การวิจัย

เรื่อง ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ
กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์การวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร-มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในองค์การ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกในงานอันเป็นผลมาจากความผูกพันในองค์การ โดยแบ่งส่วนคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในงานอันเป็นผลมาจากความผูกพันในองค์การ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยมา ณ โอกาสนี้

นางสาวณัฐชญา พึ่งโต

นิสิตหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

1. ท่านคิดว่า “ความผูกพันในองค์กร” หมายถึงอะไร และมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร
2. ท่านคิดว่า ความผูกพันในองค์กร มีความสำคัญอย่างไรต่อบุคลากรและต่อองค์กรของท่าน
3. ท่านคิดว่า ความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร

1. ท่านคิดว่า ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล⁵ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) หรือไม่ อย่างไร
2. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน⁶ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) หรือไม่ อย่างไร
3. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร⁷ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) หรือไม่ อย่างไร
4. ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน⁸ มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) หรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในงานอันเป็นผลมาจากความผูกพันในองค์กร

ท่านคิดว่า หากเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น จะมีผลให้พฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน (เช่น ผลการปฏิบัติงาน การขาดลา มาสาย การมีส่วนร่วม กับงานและองค์กร) เป็นไปในทางที่ดีขึ้นด้วย หรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร

ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) อย่างไร

⁵ นิยาม ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ประกอบไปด้วย 1) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต 2) ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง 3) ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม และ 4) ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม

⁶ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบไปด้วย 1) ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน 2) ระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตามและรายงานผล 3) งานมีความสำคัญ และ 4) งานมีประโยชน์และคุณค่า

⁷ ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ประกอบไปด้วย 1) ภาวะผู้นำองค์กร 2) การกระจายอำนาจและส่วนร่วมการตัดสินใจ 3) แผนการพัฒนาบุคลากร และ 4) แผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร

⁸ ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ประกอบไปด้วย 1) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร 2) เงินเดือนและค่าตอบแทน 3) โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และ 4) สัมพันธภาพในองค์กร

ภาคผนวก ค
**การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (Item-Objective
 Congruence Index: IOC)**

การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (Item-Objective Congruence Index: IOC) ของแบบสอบถาม โดยรับการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาข้อคำถามวิจัยโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (รองศาสตราจารย์ ดร. ดำรงค์ วัฒนา) และได้จัดทำแบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนายชาคริต ปีตานพวงศ์ ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สำหรับงานวิจัยนี้มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัยในภาพรวมที่ IOC = 0.78 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- ด้านลักษณะส่วนบุคคล IOC = 0.87
- ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล IOC = 0.79
- ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน IOC = 0.71
- ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ IOC = 0.71
- ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน IOC = 0.62
- ด้านความผูกพันในองค์การ IOC = 0.74
- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน IOC = 0.78
- ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ IOC = 1.00

โดยมีวิธีการคำนวณค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย ดังนี้

$$\text{วิธีการคำนวณ IOC} = \frac{\sum R}{n}$$

โดยที่ IOC = ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ทั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

โดยแบบสอบถามที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ จะต้องมามีค่า IOC ≥ 0.6 ประกอบกับมีการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ในภาพรวม

ปัจจัย	ค่า IOC	การแปลผล
1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล	0.87	ใช้ได้
2. ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล	0.79	ใช้ได้
3. ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน	0.71	ใช้ได้
4. ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ	0.71	ใช้ได้
5. ด้านปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน	0.62	ใช้ได้
6. ด้านความผูกพันในองค์การ	0.74	ใช้ได้
7. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน	0.78	ใช้ได้
8. ข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ	1.00	ใช้ได้
รวม	0.78	ใช้ได้

ตารางที่ 50 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ในภาพรวม

2. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านลักษณะส่วนบุคคล

ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่			$\sum R$	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	-1	+1	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย					0.87	ใช้ได้

ตารางที่ 51 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC)

ด้านลักษณะส่วนบุคคล

ที่	ข้อความเดิม	ข้อความใหม่ที่มีการแก้ไข	หมายเหตุ
3	ระดับการศึกษา ตัวเลือก : ต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า / ปริญญาโท หรือเทียบเท่า / ปริญญาเอก หรือเทียบเท่า	เพิ่มตัวเลือกอีก 1 ตัวเลือก คือ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 1

ตารางที่ 52 ข้อคำถามวิจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีการแก้ไข

3. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านปัจจัยจูงใจ ระดับบุคคล

ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่			$\sum R$	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	+1	0	-1	0	0.00	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
8	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย					0.79	ใช้ได้

ตารางที่ 53 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC)
ด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคล

ที่	ข้อความเดิม	ข้อความใหม่ที่มีการแก้ไข	หมายเหตุ
4	เงินและทรัพย์สินเป็นเป้าหมายสำคัญ ที่ทำให้ท่านยังคงทำงานทุกวันนี้	ท่านจะเลือกงานที่สามารถเพิ่ม รายได้มากที่สุดเท่าที่ท่านทำได้	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 2
7	ท่านคิดว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ช่วยเพิ่มโอกาสความก้าวหน้า ในการทำงานและค่าตอบแทน ที่สูงขึ้นได้	หากท่านมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น จะช่วยเพิ่มโอกาสความก้าวหน้า และความสำเร็จในหน้าที่การงาน	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 3

ตารางที่ 54 ข้อคำถามวิจัยด้านปัจจัยจูงใจระดับบุคคลที่มีการแก้ไข

4. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านปัจจัย
ด้านลักษณะงาน

ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่			$\sum R$	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
7	0	0	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
8	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย					0.71	ใช้ได้

ตารางที่ 55 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC)
ด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน

ที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่ที่มีการแก้ไข	หมายเหตุ
3	ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีวิธีการสื่อสาร สั่งการ มอบหมายงาน ให้ท่านปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม	หน่วยงานมีวิธีการสื่อสาร สั่งการ มอบหมายงานที่ส่งเสริมความสำเร็จ ในหน้าที่การงานของท่าน	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 3
6	งานของท่านเป็นงานที่ทำทลาย ความสามารถ จำเป็นต้องใช้ทักษะ ความสามารถสูง ยากที่จะมีผู้อื่นทำ แทนท่านได้	งานของท่านมีความท้าทายให้ท่าน ดึงทักษะความสามารถมาใช้อย่าง เต็มที่	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 3
7	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเสมอเมื่อเห็น ความสำเร็จในผลงานของท่าน	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่องานของท่าน ได้ช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นประโยชน์ ต่อสังคม	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 1

ตารางที่ 56 ข้อคำถามวิจัยด้านปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีการแก้ไข

5. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านปัจจัย
ด้านลักษณะองค์การ

ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่			$\sum R$	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
5	0	0	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
6	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
7	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย					0.71	ใช้ได้

ตารางที่ 57 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC)
ด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การ

ที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่ที่มีการแก้ไข	หมายเหตุ
5	หน่วยงานของท่านมีการให้ข้อมูล การเติบโตในเส้นทางอาชีพแก่ บุคลากรอย่างทั่วถึง	หน่วยงานของท่านมีแผน ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ของบุคลากรที่ชัดเจน	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 1
6	หน่วยงานของท่านจัดหลักสูตร ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพและตรงกับ ความจำเป็นของท่าน	หน่วยงานของท่านมีระบบพัฒนา ศักยภาพบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของท่าน	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 3

ตารางที่ 58 ข้อคำถามวิจัยด้านปัจจัยด้านลักษณะองค์การที่มีการแก้ไข

6. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านปัจจัย
ด้านประสพการณ์ทำงาน

ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่			$\sum R$	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1	0	0	+1	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
2	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
3	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
4	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
7	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย					0.62	ใช้ได้

ตารางที่ 59 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC)
ด้านปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงาน

ที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่ที่มีการแก้ไข	หมายเหตุ
1	ท่านรับรู้ได้ว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเป็นประโยชน์ต่องานและหน่วยงาน	การปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์อย่างมากต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน	ปรับแก้ตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญที่ 1
4	สวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินมีความเหมาะสมและเพียงพอ	สวัสดิการมีความเหมาะสม (เช่น สิทธิวันหยุดวันลา การเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ อุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ฯลฯ)	ปรับแก้ตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญที่ 3
6	งานปัจจุบันของท่านช่วยเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถให้โดดเด่นและจะเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าการทำงานในอนาคต	ท่านได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าการทำงานในอนาคต	ปรับแก้ตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญที่ 3

ตารางที่ 60 ข้อคำถามวิจัยด้านปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงานที่มีการแก้ไข

7. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านความผูกพัน
ในองค์กร

ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่			$\sum R$	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
6	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	0	0	0	0	0.00	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
8	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย					0.74	ใช้ได้

ตารางที่ 61 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC)
ด้านความผูกพันในองค์กร

ที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่ที่มีการแก้ไข	หมายเหตุ
5	ท่านชักชวนบุคคลอื่นที่ท่าน ปรารถนาดีให้สมัครเข้ามาเป็น สมาชิกของหน่วยงานเช่นเดียวกับ ท่าน	ท่านแนะนำบุคคลอื่นที่เหมาะสมให้ สมัครเข้าทำงานในหน่วยงานนี้	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 2
7	ท่านพยายามพัฒนาตนเองและ พัฒนางานของท่านเพื่อที่จะ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มากขึ้น	ท่านใช้ความพยายามอย่างเต็ม ความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานของท่าน	ปรับแก้ตาม ข้อเสนอของ ผู้เชี่ยวชาญที่ 1

ตารางที่ 62 ข้อคำถามวิจัยด้านความผูกพันในองค์กรที่มีการแก้ไข

8. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่			$\sum R$	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	0	0	1	0.33	ใช้ไม่ได้ อาจปรับปรุงแก้ไข
ค่าเฉลี่ย					0.78	ใช้ได้

ตารางที่ 63 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่ที่มีการแก้ไข	หมายเหตุ
6	ท่านรู้สึกผิดเมื่องานที่ท่านรับผิดชอบไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่หน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้	ท่านให้ความสำคัญต่องานของทีมหรืองานส่วนรวมมากกว่างานในส่วนตัวตนเองรับผิดชอบ	ปรับแก้ตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญที่ 2

ตารางที่ 64 ข้อคำถามวิจัยด้านพฤติกรรมที่แสดงออกในงานที่มีการแก้ไข

9. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร

ข้อคำถามที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่			$\sum R$	ค่า IOC	การแปลผล
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย					1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 65 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามวิจัย (IOC) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร

ภาคผนวก ง
หนังสือตอบรับการตีพิมพ์บทความวิจัย

ที่ อว ๘๑๑๑ / ๒๗๖๖



กองบรรณาธิการวารสารการเมือง
การบริหาร และกฎหมาย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ต.แสนสุข
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบรับการตีพิมพ์บทความวิชาการและบทความวิจัย

เรียน นางสาวณัฐญา พึ่งโต

กองบรรณาธิการวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ได้ตอบรับตีพิมพ์บทความเรื่อง "ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา" ของท่านแล้วในวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ ๑๓ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๔) ISSN 1906-506X (Print) ISSN 2697-4975 (Online)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และจะได้จัดส่งวารสารที่ตีพิมพ์แล้วเสร็จให้ท่านต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีจร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
บรรณาธิการวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย

กองบรรณาธิการวารสาร: โทรศัพท์ ๐๓๘-๑๐๒๓๖๙ ต่อ ๑๐๕

โทรสาร ๐-๓๘๓๙-๓๔๗๕ ต่อ ๑๐๒

หมายเหตุ : กำหนดการตีพิมพ์อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามประกอบการทำวิจัย (IOC)



ที่ อว 64.15/ 046

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนอังรีดูนังต์ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

7 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามประกอบการทำวิจัย (IOC)**เรียน** ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักทองเที่ยว
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (นายชาคริต ปิตานพวงศ์)

ด้วย นางสาวณัฐชญา พึ่งโต เลขประจำตัวนิต 598 06067 24 นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วัฒนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เชิญท่านเป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามประกอบการทำวิจัย (IOC) เพื่อพิจารณาแบบสอบถามเก็บข้อมูลประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

ในกรณีนี้ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ท่านเป็นผู้พิจารณาแบบสอบถามประกอบการทำวิจัย (IOC) ของ นางสาวณัฐชญา พึ่งโต เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์ โดยนิตจะเป็นผู้ประสานกับท่านอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความบังเอิญ

วันที่ 03 เม.ย. 2563 เวลา 17:07

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)

คนบตี

กลุ่มงานบริการการศึกษา
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โทร.0-2218-7254 โทรสาร 0-2218-7248
เบอร์โทรศัพท์นิต (นางสาวณัฐชญา พึ่งโต) 087-667-8769

ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์



ที่ อว 64.15/ 025

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนอังรีดูนังต์ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

7 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์**เรียน** ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ด้วย นางสาวณัฐชญา พึ่งโต เลขประจำตัวนิต 598 06067 24 นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ ความผูกพันองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วิวัฒนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ในลักษณะตอบคำถามผ่านแอปพลิเคชัน จำนวน 260 คน เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวณัฐชญา พึ่งโต ส่งแบบสอบถามผ่านแอปพลิเคชันต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำนวน 260 คน โดยนิตจะเป็นผู้ประสานในเวลาที่ท่านสะดวกอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

วันที่ 07 เม.ย. 2563 เวลา 10:58

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)

คณบดี

กลุ่มงานบริการการศึกษา
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โทร.0-2218-7254 โทรสาร 0-2218-7248
เบอร์โทรศัพท์นิต (นางสาวณัฐชญา พึ่งโต) 087-667-8769

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์



ที่ อว 64.15/ 029

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนอังรีดูนังต์ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

7 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์
เรียน ผู้อำนวยการกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักเรียนท่องเที่ยว
สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา

ด้วย นางสาวณัฐชญา พังโต เลขประจำตัวนิต 598 06067 24 นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ ความผูกพันองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วิวัฒนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ท่าน หรือบุคคลที่ท่านเห็นสมควร เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

ในกรณีนี้ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวณัฐชญา พังโต เข้าสัมภาษณ์ท่าน หรือบุคคลที่ท่านเห็นสมควร โดยนิตจะเป็นผู้ประสานในเวลาที่ท่านสะดวกอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

วันที่ 03 เม.ย. 2563 เวลา 09:29
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)

คณบดี

กลุ่มงานบริการการศึกษา
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โทร.0-2218-7254 โทรสาร 0-2218-7248
เบอร์โทรศัพท์นิต (นางสาวณัฐชญา พังโต) 087-667-8769



ที่ อว 64.15/ 026

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนอังรีดูนังต์ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

7 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

เรียน ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี

ด้วย นางสาวณัฐชญา พึ่งโต เลขประจำตัวนิต 598 06067 24 นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ ความผูกพันองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการกรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วัฒนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ท่าน หรือบุคคลที่ท่านเห็นสมควร เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

ในกรณีนี้ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวณัฐชญา พึ่งโต เข้าสัมภาษณ์ท่าน หรือบุคคลที่ท่านเห็นสมควร โดยนิตจะเป็นผู้ประสานในเวลาที่ท่านสะดวกอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

วันที่ 03 เม.ย. 2563 เวลา 09:29

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)

คณบดี

กลุ่มงานบริการการศึกษา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร: 0-2218-7254 โทรสาร 0-2218-7248

เบอร์โทรศัพท์นิต (นางสาวณัฐชญา พึ่งโต) 087-667-8769



ที่ อว 64.15/ 027

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนอังรีดูนังต์ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

7 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

เรียน หัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ด้วย นางสาวณัฐชญา พึ่งโต เลขประจำตัวนิต 598 06067 24 นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ ความผูกพันองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วัฒนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ท่าน หรือบุคคลที่ท่านเห็นสมควร เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์

ในกรณีนี้ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวณัฐชญา พึ่งโต เข้าสัมภาษณ์ท่าน หรือบุคคลที่ท่านเห็นสมควร โดยนิตจะเป็นผู้ประสานในเวลาที่ท่านสะดวกอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

วันที่ 03 เม.ย. 2563 เวลา 09:29
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตังทรพิวัฒน์)

คณบดี

กลุ่มงานบริการการศึกษา
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โทร.0-2218-7254 โทรสาร 0-2218-7248
เบอร์โทรศัพท์นิต (นางสาวณัฐชญา พึ่งโต) 087-667-8769

2 เมษายน 2563 เวลา 18:57

บรรณานุกรม

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1991). A Three Component Conceptualization of Organisational Commitment. *Human Resource Management Review*, 61-89.
- Aon Hewitt. (2015). Aon Hewitt's Model of Employee Engagement. Retrieved from <https://www.aonhewitt.co.nz/getattachment/77046028-9992-4d77-868a-32fbf622fec6/file.aspx>
- Blessing White. (2006). *Employee Engagement Report 2006*. Princeton, NJ: Blessing White, Inc.
- 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.
- Corporate Leadership Council. (2004). *Driving Performance and Retention Through Employee Engagement: Corporate Executive Board*.
- 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.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations: Understanding and managing the human side of work*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Gubman, E. L. (1998). *The Talent Solution Aligning Strategy and People to Achieve Extraordinary Results*: McGraw-Hill Companies.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-Unit Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 268-279.
- IBM Corporation. (2014). Beyond Engagement: The definitive guide to employee surveys and organizational performance. Retrieved from <https://www.ibm.com/downloads/cas/JNEL5GY1>
- Kruse, K. (2012). What Is Employee Engagement. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2012/06/22/employee-engagement-what-and-why/#25c9d2837f37>

- 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.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism, and Turnover*: Academic Press.
- Richard, J. H., & Lawler, E. E. (1971). Employee Reactions to Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 259-286.
- Richard, S. W., & Bernthal, P. (2005). *Employee Engagement: The key to realizing competitive advantage*: Development Dimensions International, Inc.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Attitudes and Job Satisfaction. In *Organizational Behavior* (pp. 74-75): Pearson Education Inc.
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). The Drivers of Employee Engagement. *Report 408 Institute for Employment Studies, UK*.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 293-315.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- The Gallup Organization. (2006). Gallup Study: Engaged Employees Inspire Company Innovation: National survey finds that passionate workers are most likely to drive organisations forward. *The Gallup Management Journal*.
- Tower Perrin. (2003). Engagement Involves Rational and Emotional Factors. *Business Wire*.
- กมลชนก เลขะวนิชย์กุล และคณะ. (2554). การวัดความผูกพันของพนักงานตามกลยุทธ์ขององค์กร. In หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน. กรุงเทพฯ: คณะบุคคลอิเมจิเนียร์.
- กรมการปกครอง. (31 ตุลาคม 2556). ประกาศกรมการปกครอง เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับลูกจ้างเหมาบริการในสังกัดกรมการปกครอง. Retrieved from https://multi.dopa.go.th/dopaperson/assets/modules/official_letter/uploads/90d88156c9201c4de8493aebc6da98ed5a548c1a95f2b293537816202819067.pdf
- กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง. (17 ธันวาคม

- 2558). คู่มือการจ้างเหมาบริการ. Retrieved from <http://www.thaiyawas.go.th/file/registration/20151217154459.pdf>
- กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (*Tourist Assistance Center : TAC*). Retrieved from กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,:
- กาญจนา พันธุ์ศรีทุม. (2559). อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- กุลการ ฉายอิน. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัท ลีอกช เลย์ จำกัด (มหาชน). (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ซ์ลวานา สะซานี. (2550). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานในโรงแยกก๊าซธรรมชาติจังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ณัฐนรี ตันติขวงค์. (2559). ความผูกพันต่อองค์การของนักบริหารการเปลี่ยนแปลงรุ่นใหม่. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ปกรณ ศิริประกอบ. (2559). 3 พาราโดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง (2 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เปรมปรี ธนาธิกุล. (2554). ทักษะของพนักงานจ้างเหมาบริการภาครัฐการต่อความเสมอภาคในการทำงาน. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ คณะสังคมสงเคราะห์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- สุพัตรา พลพันธ์. (2556). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานราชการกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- สุภาพพงศ์ เหล่าแสนสุข. (2559). การยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานจ้างเหมาบริการ *Outsource* ประเภทงานรักษาความปลอดภัย อนาคตแห่งประเทศไทย. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ) สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์),

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 หน่วยตรวจสอบภายใน กรมกิจการเด็กและเยาวชน. (16 ธันวาคม 2553). การจ้างเอกชนดำเนินงาน
 และซ่อมความเข้าใจเกี่ยวกับการจ้างเอกชนดำเนินงาน (บันทึกข้อความ ที่ ตส/120 ลงวันที่ 16
 ธันวาคม 2563). Retrieved from
http://intranet.dcy.go.th/law.rules.opp/document/menu5_2-1.pdf
 อนันต์ มณีรัตน์. (2559). ความผูกพันในองค์กร: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (รัฐ
 ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ
 รัฐศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 อรรถวรรณ ไทโยธิน. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการธำรงรักษาบุคลากร (*Retention*) ไว้กับ
 องค์กร ศึกษากรณี: ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
 (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
 คณะรัฐศาสตร์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 อลิสา เลขะวัฒน์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานของ
 พนักงานราชการสำนักงานสหกรณ์จังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารบัณฑิต
 วิทยาลัย พิษณุพนธ์, 5(1), 122-130.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวณัฐชญา พึ่งโต
วัน เดือน ปี เกิด	23 พฤศจิกายน 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY