

[หน้าแรก](#) [เกี่ยวกับ TCI »](#) [ฐานข้อมูล TCI »](#) [ค่า TJIF](#) [การประชุม/อบรม »](#) [งานวิจัยของ TCI »](#) [เกณฑ์คุณภาพวารสาร »](#) [กระบวนการเผยแพร่](#) [FAQ](#)

ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI รอบที่ 3 ปี 2558

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	วารสารการจัดการสมัยใหม่	1686-7319	สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิ ราช	1	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

[Back to top](#)

Copyright 2005, Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.

Contact: tci.thai@gmail.com



การจัดการสมัยใหม่

MODERN MANAGEMENT JOURNAL



บทความวิชาการ

- การพัฒนาการอุปกรณ์ดิจิตอลยุทธ์การตลาดเพื่อการแข่งขันการส่งออกสำหรับประเทศไทย
วิยะดา ชัยเวช วิชญานันน์ รัตนวิชญูลย์สม และบริดา ศรีนฤวรรณ
- กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในแต่ละช่วงวัยของพนักงานในองค์กร
ศุภรัตน์ ถนนแก้ว เกษรวรรณ์ สุดตาพงศ์ และยุวดี ลีบีน

บทความวิจัย

- การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย
ราษฎร์ อิศริยาศักดิ์ และราชพร จันทร์สว่าง
- ความคิดเห็นของนักศึกษาด้านปริญญาตรีที่มีต่อลักษณะวิชาและรูปแบบการสอนในวิชาชัยด้านการห้องเรียนและการ
การโรงเรียน มหาวิทยาลัยธุรกิจจังหวัดอัชวิน แสงพิรุณ และรัชฎาช์ วิภาติกุลวิประเทศ
- การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนรวมในประเทศไทยและอัตราผลตอบแทนเฉลี่ย^{โดยปรับปรุงเพิ่มกับความเสี่ยง (Sharpe ratio)}
นภัสันท์ บรรจุพิมูลย์ และสุรชัย จันทร์สวัสดิ์
- ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง และ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ประพิพิศ ลัวสัตต์รัมย์
- ปัจจัยที่มีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
วรชัย ติงหักกษ์ และประสพชัย พสุวนันท์
- รูปแบบการพัฒนาหมุนเวียนในวิสาหกิจขนาดย่อม : กลุ่มสปาและนวดแผนไทยในเมืองพัทบ้าย^{สมศรี ศรีไวยประพันธ์ และวุฒิชาติ สุนทรสมัย}
- อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความดึงดูดในการลาออกจากงานผ่าน
ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจริญกลักษณ์
- การใช้ชีวิตรากฐานในการพัฒนาการพาณิชย์ไทย
วศิน ชื่อสุทธิชิต และพิพัฒันน์ เลาห์วิเชียร
- คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย
ประวิชาติ มนีเมี้ยน และศศ esk
- ปัจจัยความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของอุดสาಹกรรมที่ใช้
แรงงานเข้มข้น กรณีศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี
พงศกร เอี่ยมสะอาด ศุภกร ลีมคุณธรรมโม และประสพชัย พสุวนันท์
- นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น
ศุภกร ลีมคุณธรรมโม และกณะ
- ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน
วิไล ชัยสมภาร และเทพศักดิ์ บุญเยรัตน์
- ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโตของเงินเพื่อซื้อสินค้าเกษตรอินทรีย์ของผู้บริโภคในตลาดนัดตีเสี้ยว และร้านค้าเฉพาะด้านแบบมีสาขาใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ปีลันธนา แม้นปิลิม และประสพชัย พสุวนันท์

บทวิจารณ์หนังสือ

- BIM and Construction Management: Proven Tools, Methods, and Workflows, 2nd Edition
จักรกฤษณ์ เหลืองเจริญรัตน์

วัตถุประสงค์และขอบเขต

วารสารการจัดการสมัยใหม่ เป็นวารสารทางวิชาการมีวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

- เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานวิชาการ ความรู้ ความคิดทางวิชาการ และวิชาชีพด้านการจัดการ ทั้งแวดวงวิชาการและสังคม
- เพื่อดำเนินการเผยแพร่ผลงานวิชาการ ส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย และการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาวิชาพัฒนาการจัดการแขนงต่าง ๆ อาทิ

- ❖ การจัดการที่นำไปทางธุรกิจ
- ❖ การจัดการด้านการเงินและการบัญชี
- ❖ การจัดการด้านการตลาด
- ❖ การจัดการห้องเรียนและโรงเรียน

- เพื่อเป็นสื่อกลางในการประสาน แลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ การปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาด้านการจัดการสมัยใหม่ รวมทั้งเรื่องที่จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา คณาจารย์และผู้สนใจทั่วไป

คณะกรรมการจัดทำวารสาร
ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิศวนิรันดร์
(รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ)
ศาสตราภิชานไกรฤทธิ์ บุณยเกียรติ
ศาสตราจารย์ ดร.ดิน พรัชญพุทธิ
ศาสตราจารย์ ดร.พัทยา สายหู
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เว่มทอง
(ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาพัฒนาการจัดการ)

กองบรรณาธิการประจำปี

รองศาสตราจารย์ ดร.ปริyanุช อภิบุณโยภาส
รองศาสตราจารย์ ดร.ทักษิณ ลิ้มสุวรรณ
รองศาสตราจารย์permใจ ตรีสรานุวรรณ
รองศาสตราจารย์สมบูรณ์ สุขพงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงพร หาญสันติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีส อิงค์รีสว่าง

สังกัด

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
บางเขน

บรรณาธิการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพวรรณ บุณย์เพิ่ม

รองศาสตราจารย์บุณยเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ

กลุ่มธุรกิจเกษตรอุดสาหกรรม
บริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กองบรรณาธิการ

ศาสตราภิชานไกรฤทธิ์ บุณยเกียรติ
ศาสตราจารย์ ดร.ดิน พรัชญพุทธิ
ศาสตราจารย์ ดร.พัทยา สายหู
รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจนแสง
รองศาสตราจารย์ประภาครี พงศ์ธนพานิช
รองศาสตราจารย์นิพันธ์ เห็นใจชัยชนะ
อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม
อาจารย์ ดร.อ่อนทัย งามวิชัยกิจ

อาจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิลปพร ศรีจันเพชร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะนันต์ พิพัฒ์ศิริศักดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ลือนาน

อาจารย์ ดร.สิงหะ ฉวีสุข

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(วิทยาเขตศรีราชา)

มหาวิทยาลัยรังสิต

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

สำนักงาน

สาขาวิชาพัฒนาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

เจ้าของงาน

สาขาวิชาพัฒนาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

ผู้จัดการ

อาจารย์สุรเดช หวานทอง
ผู้ช่วยผู้จัดการ
อาจารย์กัลยนุช กิตติพงศ์พิทยา¹
นางประภัสสร นามวงศ์

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผล
ต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความมุ่งพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT AND ORGANIZATION
SUPPORT TO TURNOVER INTENTION OF STAFF IN TOUR COMPANY IN
BANGKOK: THE MEDIATING EFFECT OF AFFECTIVE COMMITMENT**

กัลยา สว่างคง

นักศึกษาปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วีโรจน์ เจรจาลักษณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานผ่านความมุ่งพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเที่ยว งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานขายและพนักงานรับจองในบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสหสมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การทดสอบอย่างง่าย และการวิเคราะห์การทดสอบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน สำหรับการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางพบว่าความมุ่งพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีอิทธิพลอย่างสูงกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ทั้งนี้ได้มีการอภิปรายผลและประโยชน์ของการศึกษาวิจัย รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความมุ่งพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ABSTRACT

The research propose was to study the influence of perceived supervisor support (PSS) and perceived organization support (POS) to turnover intention through the mediating effect of affective commitment of staff in tour company in Bangkok. This study was designed based on quantitative methods. A questionnaire was used to collect the data from 120 employees in tour companies as a research sampling. Pearson's correlation, simple regression and multiple regression were employed to analyze the collected data. The results indicated that perceived supervisor support and perceived organization support had a positive influence on the affective commitment but negative influence on the turnover intention. The results also shown that the affective commitment had a mediating effect on the relationship between perceived supervisor support, perceived organization support and turnover intention. Finally, the implication of the finding and suggestions for future research are presented.

Keywords: Perceived Supervisor Support, Perceived Organization Support, Affective Commitment, Turnover Intention

บทนำ

การเดินทางของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีมาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้มีการขยายจำนวนของบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยข้อมูลจากการท่องเที่ยว (2558) แสดงให้เห็นถึงจำนวนบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยซึ่งมีจำนวนมากถึง 11,347 รายซึ่งจำนวนบริษัทนำเที่ยวที่มีมากขึ้นนักนำไปสู่สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่เข้มข้นตามลำดับ และเนื่องจากสินค้าหลักของธุรกิจนำเที่ยวคือ รายการนำเที่ยวและการบริการ (บัญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2552) ดังนั้นพนักงานในองค์กรจึงถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งที่จะสามารถขับเคลื่อนความสำเร็จให้กับองค์กรได้ เพราะพนักงานที่มีประสิทธิภาพจะสามารถดูแลลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวเพื่อความประทับใจในการบริการของพนักงานในส่วนต่าง ๆ มากกว่าเกิดจากความจริงรักภักดีต่องค์กร ดังนั้นหากพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าโดยตรง เช่น พนักงานขายหรือพนักงานรับรอง ที่มีประสิทธิภาพ ย้ายไปอยู่องค์กรใดลูกค้าก็มักมีแนวโน้มที่จะติดตามไปใช้สินค้าและบริการจากพนักงานคนนั้น ๆ อีก (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552)

อย่างไรก็ เมื่อเข้าสู่ฤดูกาลการท่องเที่ยว (High Season) พนักงานที่มีประสิทธิภาพก็มักจะถูกดึงตัวจากบริษัทหนึ่งไปอีกบริษัทหนึ่ง โดยการใช้เงินเดือนที่สูงกว่าหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่มากกว่ามาเป็นแรงจูงใจ นอกเหนือนี้การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของบริษัทนำเที่ยว ยังทำให้พนักงานจำนวนหนึ่งต้องการเปลี่ยนงานไปยังบริษัทใหม่ที่คิดว่ามีความเหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของตัวเองได้ ซึ่งการลาออกจากงานของพนักงานอาจทำให้การดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องได้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การลาออกจากงานที่มีประสบการณ์หรือพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งสำคัญ ๆ ขององค์กร เพราะเมื่อพนักงานมีความต้องใจที่จะลาออกจากก็จะส่งผลให้ความต้องใจในการทำงานลดลง (จิตตินันท์ นันทพูลย์, 2557) ผลงานก็จะตกต่ำลง อีกทั้ง เมื่อรับพนักงานใหม่เข้ามา องค์กรก็จะต้องให้เวลา กับพนักงานใหม่ อีกระยะในการเรียนรู้งาน และกว่าพนักงานใหม่จะปรับตัวเข้ากับระบบการทำงานได้และ

สามารถสร้างผลงานให้กับองค์กรได้ก็ต้องใช้เวลาอีกพอสมควร การลาออกจากงานจึงส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการลดผลกระทบและการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่องค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการลาออกจาก (Turnover Intention) ของพนักงาน

ทั้งนี้มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นความตั้งใจในการลาออกจาก แต่ส่วนใหญ่จะเน้นไปในด้านความพึงพอใจของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน (ปราร์โล ลิมโยธิน, 2555; กิตติมา พันธ์พุทธัตน์ และ วีโรจน์ เจริญลักษณ์, 2557; ศศิธร เหล่าเทง และ วีโรจน์ เจริญลักษณ์, 2557) อย่างไรก็ดียังมีปัจจัยสำคัญอื่น ๆ อีกหลายประการ ที่จะส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support - PSS) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support - POS) และความผูกพันด้านความรู้สึกต่องค์กร (Affective Commitment) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่ควรมองข้ามทั้งสิ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันด้านความรู้สึกต่องค์กร ที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานในบริษัทนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวคนไทยเที่ยวในประเทศ (Domestic) และนำเที่ยวคนไทยไปยังต่างประเทศ (Overbound) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลที่ได้จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาและปรับปรุงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน รวมทั้งยังสามารถนำผลการศึกษามาใช้สร้างระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกำหนดนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การเดินทางของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน
- เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจจากงาน

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความตั้งใจในการลาออกจากพนักงานในบริษัทนำเสนอเที่ยว

5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรในการเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความตั้งใจในการลาออกจากพนักงานในบริษัทนำเสนอเที่ยว

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support - PSS)

จิรัญช์ ชานชม และ นงลักษณ์ โพธิ์โพธิตร (2557) ได้อธิบายลักษณะการทำงานในบริษัทนำเสนอเที่ยวว่าต้องมีการคิดแบบสร้างสรรค์ มีความซื่อสัตย์ มีความสามารถในการนำเสนอเรื่องต่าง ๆ ให้กับลูกค้า โดยต้องมีการสร้างเครื่องข่ายและการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร โดยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การมีลูกค้าประจำ ทั้งนี้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานนับเป็นองค์ประกอบหลักที่ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ โดย Rhodes, Eisenberger & Armeil (2002) ได้อธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานว่าพนักงานจะสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานโดยพิจารณาจากระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและความห่วงใยในเรื่องต่าง ๆ ของพนักงาน เนื่องจากพนักงานมองว่าหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานและประเมินการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานจะมีการเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจึงให้ความสำคัญต่อความพอใจหรือไม่พอใจของหัวหน้างานเป็นสำคัญ (Smith et al., 1983) โดยการ

สนับสนุนของหัวหน้างานมีได้ตั้งแต่การให้คุณค่าต่อการทำงาน ความห่วงใยสุภาพและสุขภาวะของพนักงาน ทั้งนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีพื้นฐานมาจาก การแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานและองค์กร เพราะหากพนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนและดูแลดีก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าต้องทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อตอบแทนองค์กร (ธรรมรัตน์ อุย়ุ่พรต, 2556) อย่างไรก็ได้หากพนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไปในทางลบก็จะส่งผลให้ความผูกพันที่มีต่องค์กรลดลง เกิดความเบื่อหน่ายไม่ต้องการมาทำงานและนำเสนอไปสู่ความตั้งใจในการลาออกจากองค์กรในที่สุด (Eisenberger et al., 1986) จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเสนอเที่ยว

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเสนอเที่ยว

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออกจากพนักงานในบริษัทนำเสนอเที่ยว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support - POS)

มุกิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า คือ ความคิดเห็นของพนักงานที่มาจากการประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรผ่านทางภูมิปัญญา บรรยายฐานเดียว ๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Eisengerger et al. (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรมีการแสดงออกถึงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งอาจอยู่ในรูปของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส หรือผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงินก็ได้ เช่น สวัสดิการ การอบรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่ ศศินันท์ ทิพย์โภสต (2556) ได้กล่าวว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือความคิดของพนักงานว่าองค์กรเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร โดยมีนโยบายสนับสนุนการทำงานของพนักงานในด้าน

ต่าง ๆ และพร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ในขณะที่เปรมจิต คล้ายเพชร (2548) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการที่องค์กรเห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงานและให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น นอกจากนี้ Waynne et al. (2003) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรจะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานหากพนักงานมีความทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ซึ่ง Hutchison & Garstka (1996) ได้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า พนักงานสามารถแยกแยะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานออกจากกันได้

ทั้งนี้ จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ยังได้มีการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อของพนักงานออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านผลตอบแทน 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านโอกาส ก้าวหน้า 5) ด้านจิตวิทยาสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของเปรมจิต คล้ายเพชร (2548) ที่ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน เช่นกัน “ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทน เช่น เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ 2) ด้านโอกาส ก้าวหน้า เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมเรื่องการศึกษาหรือการฝึกอบรม 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรับรู้ว่าองค์กรจะจ้างพนักงานต่อไป 4) ด้านจิตวิทยาสังคม เช่น การรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงาน มีการยกย่อง เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ และมีความเข้าใจเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด และ 5) ด้านสภาพการทำงาน เช่น การรับรู้ว่าองค์กรให้ความไว้วางใจและช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้พนักงานทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ สภาพการทำงาน ที่น่าพอใจ ซึ่ง ศศินันท์ ทิพย์โภส (2556) ได้สรุปว่างานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยนิยมใช้เกณฑ์ของ เปรมจิต คล้ายเพชร (2548) ในการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการความหมายทั้งหมดข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรทั้งในเรื่อง การสนับสนุนการทำงานและการสนับสนุนเชิงวิธี

ความเป็นอยู่ของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำที่ยว

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออกจากพนักงานในบริษัทนำที่ยว

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

โปรน ลิ้ม โยธิน (2555) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนี่ยวนำน่องบุคลากรที่มีต่อองค์กรและมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร Muchinsky (2000) แสดงความคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงถึงความรู้สึกจงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร ส่วน Jewell (1998) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงระดับการรับรู้ความสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์กรที่บุคคลทำงานด้วย เป็นการเชื่อมโยงเอกสารลักษณ์ของบุคคลให้เข้ากับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schultz & Schultz (2002) ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับการยึดเหนี่ยวทางจิตวิทยาซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลต่อองค์กรที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ ซึ่ง Buchanan (1974) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าใช้ในการทำนายอัตราการคงอยู่และการลาออกจากงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดของ Meyer and Allen (1991) พบว่ามีการนำเสนอแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรไว้ใน 3 มิติคือ 1) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความต้องการที่จะทำงานอย่างทุ่มเทให้กับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 2) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuous Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์กรเนื่องจากคำนึงถึงปัจจัยที่บุคคลลงทุนไปกับองค์กร การเบรียบเที่ยบผลประโยชน์ ผลดี-ผลเสีย และผลตอบแทนที่ได้รับระหว่างการอยู่กับ

องค์กรและการลาออกจากองค์กร 3) ความผูกพันในบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึงการที่บุคคลยอมรับค่านิยม จริยธรรม ศีลธรรมขององค์กร และมองว่าการอยู่ในองค์กรเป็นความถูกต้องเหมาะสม

เนื่องจากสินค้าและบริการในธุรกิจนำเสนอเที่ยวมีการแข่งขันกันสูงมาก คุณภาพการบริการและการประสานงานในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือการทำงานเป็นทีมในองค์กรจึงเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นการปลูกฝังให้พนักงานมีความรักความสามัคคีมีความผูกพันกันจึงเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (จิตตินันท์ นันท์พูลย์, 2557)

งานวิจัยนี้จึงเลือกศึกษาความผูกพันของพนักงานที่มีต่องค์กรในด้านความรู้สึก ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในการมีส่วนร่วมในองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลการในองค์กร ทั้งนี้บุคคลการที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกกับองค์กรในระดับสูงจะส่งผลให้มีทัศนคติเชิงบวกต่องค์กร ซึ่งจะแสดงออกผ่านการปฏิบัติตัวตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์กร มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตัวเองเพื่อองค์กร เนื่องจากพนักงานเหล่านี้มีความต้องการที่จะทำงานในองค์กรต่อไป (ธีรพงษ์ บุญรักษา, 2553) นอกจากนี้พนักงานที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกต่องค์กร จะพยายามทำงานหนักขึ้นเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและมีแนวโน้มจะลาออกจากน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่องค์กร (Schaufeli & Bakker, 2004)

นอกจากนี้ Buchanan (อ้างถึงในสุทธิพงษ์ เอี่ยมศิริ, 2547) ยังได้แยกความสำคัญของความผูกพันต่องค์กรไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ 5 ประเด็นดังนี้ 1) ความผูกพันต่องค์กรทำให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ความผูกพันต่องค์กรช่วยทำให้บุคคลการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) ความผูกพันต่องค์กรทำให้บุคคลการร่วมมือกันเพื่อช่วยเหลือองค์กรไปสู่ความสำเร็จ 4) ความผูกพันต่องค์กรช่วยลดการควบคุมจากปัจจัยภายนอก เพราะบุคคลการมีความรักและความผูกพันต่องค์กร 5) ความ

ผูกพันต่องค์กรเป็นตัวชี้ประสิทธิภาพขององค์กรนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันด้านความรู้สึกของพนักงานในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออกจากองค์กรในบริษัทนำเที่ยว

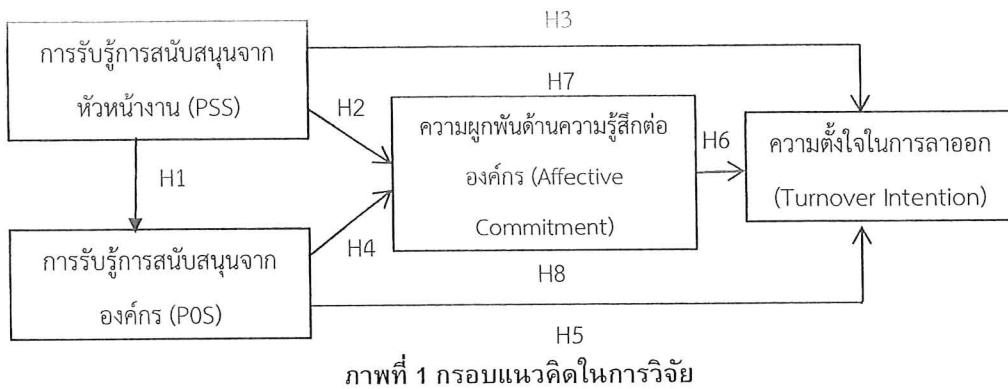
สมมติฐานที่ 7 ความผูกพันด้านความรู้สึกของพนักงานในองค์กร เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความตั้งใจในการลาออกจากองค์กรในบริษัทนำเที่ยว

สมมติฐานที่ 8 ความผูกพันด้านความรู้สึกของพนักงานในองค์กร เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความตั้งใจในการลาออกจากองค์กรในบริษัทนำเที่ยว

4. ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Turnover Intention)

permjítter คล้ายเพชร (2548) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกจากงาน ว่าหมายถึงความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานกับองค์กรในปัจจุบัน มีการวางแผนลาออกจากงานเพื่อไปทำงานยังองค์กรอื่น และมีพฤติกรรมในการทำงานใหม่ แต่ยังไม่ได้ตัดสินใจลาออกจากย่างแน่นอนและความตั้งใจในการลาออกจากงาน เป็นความคิดอย่างสมัครใจของบุคคลการที่ต้องการลาออกจากงานที่ปฏิบัติอยู่เมื่อโอกาส (Nadiir & Tanova, 2010) ดังนั้นจึงสามารถใช้ความตั้งใจในการลาออกจากงานมาเป็นปัจจัยในการทำนายการลาออกจากงานได้ (Cho et al., 2009) ซึ่งสอดคล้องกับที่ Mobley (1982) ให้ความเห็นว่าความตั้งใจลาออกจากงานเป็นแนวทางนำไปสู่พฤติกรรมการลาออก เป็นปัจจัยทำนายการลาออกจากบุคคล ส่วน Mueller (1990) ให้ความหมายเชิงความสัมพันธ์ว่าความตั้งใจลาออกจากงานเป็นผลมาจากการผูกพันกับองค์กรที่ลดลงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีภูญา แสงล้มสุวรรณ และคณะ (2556) ที่สนับสนุนว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่องค์กรในระดับต่ำจะมีแนวโน้มลาออกจากงานในระดับสูง และ Kim & Leong (2005) ซึ่งได้ทำการวิจัยแล้วพบข้อสรุปที่ว่าความผูกพันต่องค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นจึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยในภาพรวมดังต่อไปนี้



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานขายและพนักงานรับรอง ในบริษัทนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวคนไทยเที่ยวในประเทศไทย (Domestic) และนำเที่ยวคนไทยไปยังต่างประเทศ (Outbound) ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นสมาชิกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภาคในประเทศไทย (สทน.) โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แจกให้กับพนักงานในบริษัทนำเที่ยว ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถามทั้งสิ้น 10 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมีคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันด้านความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์กรมีคำถามทั้งสิ้น 11 ข้อ

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามทั้งสิ้น 8 ข้อโดยแบบสอบถามตอนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามแบบกำหนด

ระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และ เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการ ดังนี้

- ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์งานวิจัย รวมทั้งความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ดังต่อ 0.5 ขึ้นไป (ทรงศักดิ์ ภู่สีอ่อน, 2551 หน้า 50) โดยข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยมีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไปทั้งสิ้น

- การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญแจ้งไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คนแล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลfa (Alpha Coefficient: α) ของ cronbach (Cronbach) พบว่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.91-0.92 มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่นสูง (บุญชุม ศรีสะอาด, 2545 หน้า 99) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)	0.91
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	0.91
ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร (AC)	0.91
ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (TI)	0.92

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's correlation) และ วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคโนโลยี วิธีนำเข้า (Enter) รวมทั้งใช้การวิเคราะห์การถดถอย พหุคุณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบ ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และการทดสอบความเป็นตัวแปรกลาง โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

PSS = Perceived Supervisor Support (การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน)

POS = Perceived Organization Support (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร)

AC = Affective Commitment (ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร)

TI = Turnover Intension (ความตั้งใจในการลาออกจากงาน)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยส่วนแรก นำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 120 คน เป็นผู้หญิงร้อยละ 63.30 และผู้ชายร้อยละ 36.70 โดยช่วงอายุที่มีจำนวนมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 27.50 อายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 24.20 และช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 20.80 ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 85.0 และมีอัตราเงินเดือนอยู่ที่ 10,000-19,999 บาท มากที่สุดที่ร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ 20,000-29,999 บาท ร้อยละ 24.2 และ 30,000-39,999 บาท ร้อยละ 14.2 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 43.3 มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรนั้นๆ อยู่ที่ 1-3 ปี ในส่วนที่ 2 นำเสนอค่าน้ำหนามั่นคงและส่วนที่ 3 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	PSS	POS	AC	TI
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.77	3.50	3.75	2.56
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.57	.54	.54	.75
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)	-			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.526 ^{**}	-		
ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร (AC)	.571 ^{**}	.661 ^{**}	-	
ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (TI)	-.240 ^{**}	-.373 ^{**}	-.472 ^{**}	-

p < 0.05, ** p < 0.01

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์

ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่าตัวแปรทุกด้วยมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอย

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย / ตัวแปรตาม							
	1 POS	2 AC	3 AC	4 TI	5 TI	6 TI	7 TI	8 TI
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า งาน (PSS)	.526***	.571***		-.240***			.044	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)			.661***		-.373***			-.108
ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อ องค์กร (AC)						-.472***	-.498***	-.401***
Adjusted R ²	.276	.320	.437	.050	.139	.223	.224	.217
F	45.060	57.118	91.660	7.202	19.102	33.893	16.932	17.448

p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

ตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

สมการที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเสนอที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .526$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 27 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมการที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเสนอที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .571$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 32 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออกจากพนักงานในบริษัทนำเสนอที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.240$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 5 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

สมการที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเสนอที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .661$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 43 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออกจากพนักงานในบริษัทนำเสนอที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.373$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 13 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

สมการที่ 6 ความผูกพันด้านความรู้สึกของพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออกจากพนักงานในบริษัทนำเสนอที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.472$, $p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 22 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6

สมการที่ 7 เมื่อมีการควบคุมความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความตั้งใจในการลาออกจาก ($\beta = .044$, $p>0.05$) ในขณะที่ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความตั้งใจในการลาออก ($\beta = -.498$, $p<0.001$) ผลจากค่าเบต้า (β) ทำให้พบว่าความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางโดยสมบูรณ์ (Fully Mediator) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความตั้งใจในการลาออก (Baron & Kenny, 1986) จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

สมการที่ 8 เมื่อมีการควบคุมความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร เป็นปัจจัยร่วมที่ใช้ในการทำนายการลาออกจากพนักงานได้ นอกจากนี้งานวิจัยของ Rhoades & Eisenberger (2002) ยังได้กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างให้บุคลากรมีความเป็นสมาชิกขององค์กรและสร้างความรู้สึกอย่างตอบแทนองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและต่อบุคลากรเอง เพราะเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นก็ย่อมต้องการที่จะปฏิบัติตามให้ดีขึ้นและลดความต้องการที่จะลาออกจากงานลง

สรุปและอภิปรายผล

ความตั้งใจในการลาออกจากงานเป็นปัจจัยที่มีอำนาจในการทำนายการลาออกจากพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (หอมไกล ต้นสัก, 2553) ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่นำเสนอไว้ว่า ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยงานวิจัยนี้ได้เลือกศึกษาปัจจัยสาเหตุคือการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร ซึ่งผลจากการวิจัยสามารถแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Patrick & Boon (2004) ที่พบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน นอกจากนี้จากการศึกษาของ Garcia Rivera et al., (2007) ยังพบว่าการลาออกจากงานเป็นผลจากการรับรู้โดยตรงของพนักงานกับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาของเบรนจิตร คล้ายเพชร (2548) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน และการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร เป็นปัจจัยร่วมที่ใช้ในการทำนายการลาออกจากพนักงานได้ นอกจากนี้งานวิจัยของ Rhoades & Eisenberger (2002) ยังได้กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างให้บุคลากรมีความเป็นสมาชิกขององค์กรและสร้างความรู้สึกอย่างตอบแทนองค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและต่อบุคลากรเอง เพราะเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นก็ย่อมต้องการที่จะปฏิบัติตามให้ดีขึ้นและลดความต้องการที่จะลาออกจากงานลง

ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานและยังเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีอิทธิพลอย่างเดิมที่ต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Decotiis & Summers (1987) ที่ได้สร้างโมเดลเชิงเหตุผลที่ใช้ในการทำนายการลาออกและพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางลบโดยตรงต่อ ความตั้งใจในการลาออก รวมถึงงานวิจัยของ Aube et al. (2007) ที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรและส่งผลให้พนักงานต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป นอกจากนี้งานวิจัยของ Allen & Meyer (2008) ยังแสดงให้เห็นว่าความผูกพันด้านความรู้สึกเป็นการแบ่งบันคุณค่ากันระหว่างพนักงานและองค์กรซึ่งนำไปสู่ความต้องการอยู่ในองค์กรต่อไป ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยอีกหลายชิ้น (Stinglhamber & Vandenberghe, 2004; Dawley et al., 2008) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรกับความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร

จากการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงาน ในบริษัทนำเที่ยวยับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานก็จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กร เพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร นอกจากนี้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรยังมีผลโดยตรงต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกจากองค์กร ทั้งนี้จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรต่อความ

ตั้งใจในการลาออกจากงานที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานในบริษัทนำเสนอเที่ยว

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ

ในการศึกษารึ่งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดในเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรและความตั้งใจในการลาออกจากงานมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลและเน้นการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางขององค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของพนักงานในบริษัทนำเสนอเที่ยวซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลอย่างมากระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรกับการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน ซึ่งข้อค้นพบนี้ได้มาจากการศึกษาในลักษณะ การพิสูจน์ความสามารถซึ่งพนักงานและอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าว ในเชิงวิชาการจึงสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ไปต่อยอดได้เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่น ๆ ต่อไปได้

2. ประโยชน์ด้านการจัดการ

2.1 จากข้อค้นพบที่ว่าความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานในองค์กร ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยมาวางแผนและออกแบบแนวทางในการปรับปรุงการสนับสนุนพนักงานในเดือนต่อๆ กันไปส่วนของการทำงานให้กับองค์กรและชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว เพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่องค์กร อันจะนำไปสู่ความตั้งใจในการลาออกจากงานที่ลดลง

2.2 จากข้อค้นพบที่ว่าความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีอิทธิพลอย่างมากกับการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อค้นพบนี้มาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรต่อไปและลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ขององค์กรในการสรรหาและอบรมพนักงานใหม่ ทั้งนี้บุคลากรที่มีความสามารถสูงจะสามารถช่วยองค์กรในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการต่าง ๆ ทางด้านการท่องเที่ยวซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศในภาพรวมได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ใน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ดังนั้นจึงควรนำผลการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อยอดด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลเชิงลึก กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อรับทราบข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการรักษาบุคลากรในองค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานในบริษัทนำเสนอเที่ยวเพื่อทดสอบความสามารถซึ่งพนักงานและผลกระทบอันจะนำไปสู่การหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

3. ในการศึกษารึ่งต่อไป ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในธุรกิจอื่น ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบริการ เช่น พนักงานโรงแรม พนักงานร้านอาหาร เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดทำเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการต่อไป

บรรณานุกรม

กรรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

(2558). รายชื่อธุรกิจนำเสนอเที่ยววันที่ประกาศ 10 มิ.ย. 58. สืบค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2558, จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/subweb/details/6/6265/24430>

กิตติมา พันธ์พุทธรัตน์ และ วิโรจน์ เจริญภัลักษณ์. (2557).

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจาก

งานของพนักงาน บมจ.ธนารักษ์กรุงไทย

เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ 7, 3 (กันยายน – ธันวาคม): 90-104.

จิตตินันท์ นันทโพธุลัย. (2557). การจัดการทรัพยากร

- บุคคลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
จรัญ ชวนชุม และ นงลักษณ์ พธีโพธิตร. (2557). ปัจจัยสู่
ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของ
ธุรกิจนำเที่ยว กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยวในเขต
กรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัย มสด สาขา
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 10(3), 1-16
จิรันันท์ วงศ์ไทยวรรณ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่าง
ความสามารถในการเชิงญาณและพื้นที่อยู่ปลูก
การรับรู้การสนับสนุนจากการ และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษา
พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหา
บัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ชัยสมพล ชาลาประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ.
กรุงเทพมหานคร: ชีเอ็ดดี้เดชั่น
ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พาสินธ์: ประสานการพิมพ์
ธรรมรัตน์ ออยพรต. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่
ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของเจนเนอเรชันต่าง ๆ. วารสารบัญญาภิวัฒน์,
36(138), 24-39.
บุญชุม ศรีสะอาด. (2544). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: ศุริยะสาส์น.
ปกรณ์ ล้มโยธิน. (2555). ตัวแบบสอบถามโครงสร้างของ
องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจาก
งานของพนักงานโรงเรียนในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เพรมจิต คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความ
ผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออก.
วิทยานิพนธ์ปรัชญาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
มุทิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้

- การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร
และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตาม
บทบาทหน้าที่. วิทยานิพนธ์.
การจัดการภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
ราชภัฏชัยสอดมภ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การ
สนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็นพนักงาน
ที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ:
กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน
อีเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ศศิธร เหล่าเกنج และ วีโรจน์ เจริญกลักษณ์. (2557).
อิทธิพลของกิจกรรมสร้างสุขในองค์กร
ตามแนวทางความสุข 8 ประการ ที่มีต่อความสุข
ในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานและ
ความตั้งใจในการลาออกจากพนักงาน
บริษัทเอกชน. วารสารวิชาการ Veridian
E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขาวิชามนุษยศาสตร์
สังคมศาสตร์ และศิลปะ 7, 2
(พฤษภาคม – สิงหาคม): 988-1006.
ศศินันท์ กิพย์ไօสต. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานใน
ภาคธุรกิจธนาคาร. ธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
สิริกักษณ์ หย่องอนุกูล. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการ
รับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน.
ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
หอมไกล ตันลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้
พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคม
และความเห็นอุปสรรคในงานกับความตั้งใจ
ลาออกจากงานของพยาบาล โรงพยาบาล
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
Allen, N.J. & Meyer, J.P., (2008). The
Measurement of Antecedents of Affective,
Continuance and Normative Commitment
to the Organization, *Journal of
Occupational Psychology*, Vol. 63, 190,
1-18.

- Aube, C., Rousseau, V. & Morin, E.M., (2007). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Moderating Effect of Locus of Control and Work autonomy, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22(5), 479-495.
- Baron, R. M. & Kenny, D.A. (1986). The Modulator – Mediator Variable Destination in Social Psychology Research: Conceptual, Statistical Consideration. *Journal of Psychology and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Buchanan, B. (1974). *Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations*. Administrative Science Quarterly.
- Dawley, D.D., Andrews, M.C. & Bucklew, N.S., (2008). Mentoring, Supervisor Support and Perceived Organizational Support: What Matters Most?. *Leadership & Organization Development Journal*. Vol. 29(3).
- Decotis, T.A. & Summers, T.P. (1987). A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relation*. 40. 445-470.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.
- Hutchison & Garstka (1996). Assessing Methods for Causality Assessment of Suspected Adverse Drug Reactions. *J Clinpharmacol*.
- Jewell, L. N. (1998). *Contemporary Industrial / Organizational Psychology*. 3rd ed. New York: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kim, G. W. & Leong, K. J. (2005). Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in a Casual Dining Chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24, 171-193.
- Lee, C. & Boon, P. (2004). Social Support and Leaving Intentions Among Computer Professionals. *Information and Management*, Vol. 41, No. 3, pp 323-334.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences and control*. New York: Addison-Wesley Publishing Company Limited.
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 6th ed. Belmont, California: Thomson/Wadsworth.
- Mueller, C. W. & Price, J. L. (1990). Economic, Psychological and Sociological Determinants of Voluntary Turnover. *The Journal of Behavioral Economics*, 19 (3), 321–335.
- Nadiri, H. & Tanova, C. (2010). An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organization Citizenship Behavior in hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 33-41.
- Rhodes, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*: 87
- Rivera, G., Rosa, B., Tovar, R. & Arturo, L. (2007) . A Turnover Perception Model of the General Working Population in the Mexican Cross-Borden Assembly (Maquiladora) Industry. *Revista Innovar Journal*. 17 (29).
- Schultz, D.P. & Schultz, S. E. (2002). *Psychology and Work Today*. 8th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Shore, L. M. & Wayne, S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior. Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 78, 774-780
- Smith, C.A., Organ, D.W. & Near, J.P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Stinglhamber, F. & Vandenberghe, C., (2004). Organizations and Supervisors as Sources of Support and Targets of Commitment: a Longitudinal Study, *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 24(3), 251-270

- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R.C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Boomer, W. H. & Tetrick, L. E. (2002). The Role of Fair Treatment and Rewards in Perception of Organizational Support and Leader-Member Exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87, 590-598.
- Williams, S., Pitre, R. & Zainuba, M. (2002). Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions : Fair Reward Versus Fair Treatment. *The Journal of Social Psychology*, 142, 33-4