

อิทธิพลของสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อ ความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์

สัญญา ฉิมพิมล*, วรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นมัคคุเทศก์อาชีพทำงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ จำนวน 420 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 8 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนและเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่า สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าดัชนีความเหมาะสม CMIN/DF เท่ากับ 1.198 ค่า GFI เท่ากับ 0.983 ค่า AGFI เท่ากับ 0.964 ค่า CFI เท่ากับ 0.998 ค่า IFI เท่ากับ 0.988 ค่า NFI เท่ากับ 0.988 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.022 และ ค่า RMR เท่ากับ 0.012 ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดีส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ งานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับมัคคุเทศก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, สภาพแวดล้อมการทำงาน, ความผูกพันองค์กร, มัคคุเทศก์

* อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Corresponding author, email: dr.worapong@hotmail.com, Tel. 087-8019009

Received : February 17, 2022; Revised : June 21, 2022; Accepted : June 24, 2022

Influences of Work Environment, Transformational Leadership Effect on Organization Commitment of Professional Tour Guides

Sanya Chimpimol*, Worapong Phoomborplub*

Abstract

This quantitative and qualitative research aims to study 1) the level of work environment, transformational leadership and organization commitment of professional tour guides 2) the influence of work environment on transformational leadership 3) the influence of transformational leadership on organization commitment of professional tour guides and 4) the influence work environment on organization commitment of professional tour guides both direct and indirect via transformational leadership. The samples in this study were 420 professional tour guides, who have worked at Phuket, Phangnga and Krabi and 8 key informants specialist of tourism industry. The samples were selected by multi-stage sampling and purposive sampling and collected by questionnaires and focus group. The statistics were the descriptive statistical analysis and the structural equation modeling technique. The research found that Hypothesis 1: the level of work environment, transformational leadership and organization commitment of professional tour guides had positively correlated with statistical significance at the 0.01 level Hypothesis 2: work environment had directly effect to transformational leadership with a statistically significant at the 0.01 level Hypothesis 3: transformational leadership had directly effect to organization commitment of professional tour guides with a statistically significant at the 0.05 level Hypothesis 4: work environment had direct effect to organization commitment of professional tour guides with a statistically significant and had indirect effect via transformational leadership with a statistically significant at the 0.01 level. Fit indices of the model were CMIN/DF= 1.198, GFI = 0.983, AGFI = 0.964, CFI = 0.998, IFI = 0.988, NFI = 0.988, RMSEA = 0.022 and RMR = 0.012. The qualitative research found that work environment and transformational leadership had directly affect to organization commitment of professional tour guides. This research can be used as a guideline for tour operators to develop human resources more efficiently for professional tour guides.

Keywords : Transformational leadership, Work environment, Organization commitment, Professional tour guides

* Instructor, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University.

Corresponding author, email: dr.worapong@hotmail.com, Tel. 087-8019009

Received : February 17, 2022; **Revised** : June 21, 2022; **Accepted** : June 24, 2022

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคโลกาภิวัตน์ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงในมิติที่หลากหลายอันเนื่องมาจากแรงผลักดันต่าง ๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก และต้องคำนึงถึงพลวัตการเปลี่ยนแปลงนี้ ในช่วงที่ผ่านมาการศึกษาภาวะผู้นำในแนวทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน คือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยพบว่าคุณลักษณะและพฤติกรรมความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรและมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

การพัฒนาองค์กรและการบริหารจัดการในธุรกิจท่องเที่ยว “มัคคุเทศก์” ถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นผู้รับผิดชอบภาพลักษณ์ของประเทศและองค์กร รวมทั้งสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นผู้ให้ข้อมูลความรู้ ชี้แนะอธิบายสิ่งต่าง ๆ สร้างความเข้าใจอันดีให้เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายและอุ่นใจ ทั้งดูแลสุขอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังคอยช่วยป้องกันดูแลแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงด้วยดี (ฉันทวีวรรณธอม, 2557) นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังต้องเป็นผู้มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงและสามารถแสดงพฤติกรรมผู้นำในการบริหารที่จะบริหารองค์กรของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ มัคคุเทศก์อาชีพจึงต้องสร้างภาวะผู้นำที่เข้มแข็งในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มัคคุเทศก์ที่มีความเป็นผู้นำหรือใช้ภาวะผู้นำได้อย่างเหมาะสมเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของผู้นำที่ดีจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างชัดเจน (Bass & Avolio, 1994) และสามารถส่งผลต่อคุณภาพประสิทธิภาพในการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านักท่องเที่ยวและส่งผลต่อความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ (จรินทร์ พักประไพ และปรีดา ไชยา, 2560; พิศุสสา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2558)

ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผลและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานหรือมัคคุเทศก์มีการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ตอบสนองของแต่ละบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร บุคคลจะมีความผูกพันสูงเมื่อเขาได้เป็นสมาชิกขององค์กรและได้ทำงานที่มีคุณภาพโดยปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร หากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันในงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้แล้ว พนักงานจะทุ่มเทความรู้สึก ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในการนำไปสู่การทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่สุด (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974; Mowday, Steer & Porter, 1979; ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ, 2563; ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์, 2562)

โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายฝั่งอันดามัน ภูเก็ต พังงา กระบี่ เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพโดดเด่นทางการท่องเที่ยวระดับโลกทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย สะท้อนได้จากสถิตินักท่องเที่ยว 10 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ยกเว้นช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) จำนวนนักท่องเที่ยวจึงลดลงอย่างมาก แต่พื้นที่ดังกล่าวยังคงเป็นพื้นที่การท่องเที่ยวสำคัญของประเทศและมีความเชื่อมโยงทางด้านกิจกรรมและเส้นทางการท่องเที่ยวระหว่างกัน ทั้งนี้ในการจัดนำเที่ยว มัคคุเทศก์จึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะ ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องเข้าใจในภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของมัคคุเทศก์ สภาพการทำงาน เพื่อการพัฒนาศักยภาพและการดูแลมัคคุเทศก์ให้มีความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันกับองค์กร และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ การมีความเข้าใจในภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะมัคคุเทศก์อาชีพทำให้องค์กรหรือผู้ประกอบการทางการ

ท่องเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการและสามารถพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ให้ตรงกับความต้องการของมัคคุเทศก์เหล่านั้นได้ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาองค์กรและนำไปสู่การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานอันจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของมัคคุเทศก์ทำให้ทุ่มเทให้แก่งานและสร้างความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน รวมทั้งเพิ่มคุณค่าสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยผ่านการให้บริการของมัคคุเทศก์อาชีพ (จรินทร์ พักประไพ และปรีดา ไชยา, 2560; ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, 2559) ทั้งนี้จากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่างานวิจัยจำนวนไม่มากที่ศึกษาเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ในประเทศไทย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ เพื่อเป็นข้อมูลและองค์ความรู้สำหรับผู้ประกอบการการท่องเที่ยว สมาคมวิชาชีพมัคคุเทศก์และผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สามารถนำไปใช้ในการวางแผนเตรียมความพร้อมในการพัฒนามัคคุเทศก์ในด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีศักยภาพและเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันของมัคคุเทศก์ต่อวิชาชีพให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์

สมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

กรอบแนวคิดการวิจัย

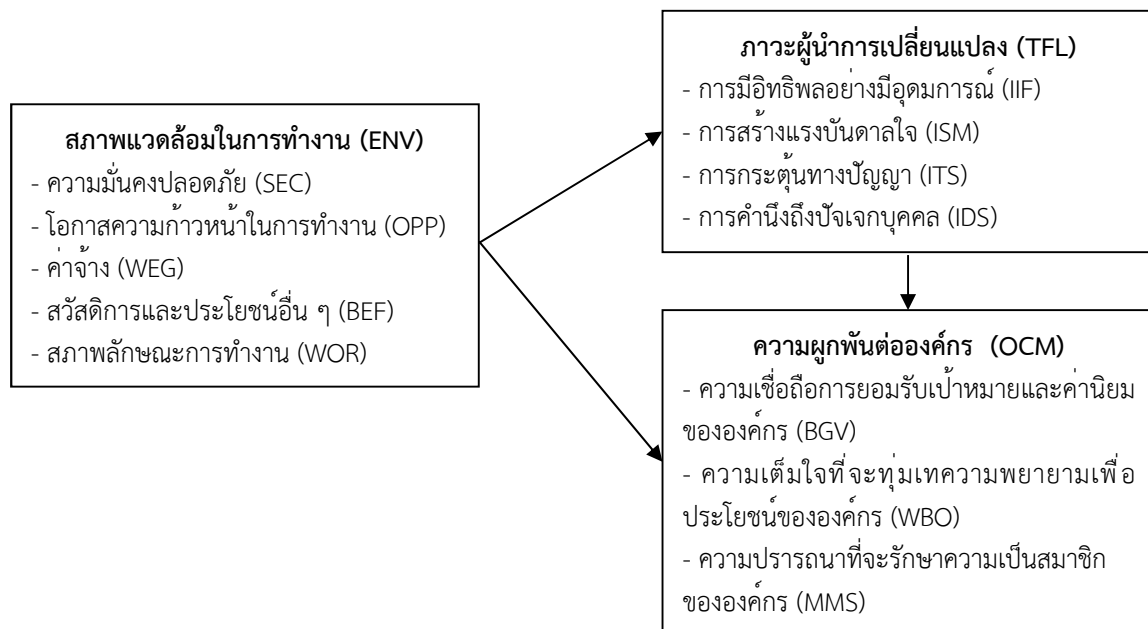
ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันในองค์กร รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบ ยืนยันตัวแปร กรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรองค์ประกอบ 2 ประเภท คือ ตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล

1. ตัวแปรสาเหตุ ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก และตัวแปรแฝงภายใน

1.1 ตัวแปรแฝงภายนอก คือตัวแปรสภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) ใช้แนวคิดของ Gilmer (1966) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย (SEC) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน (OPP) ค่าจ้าง (WEG) สวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ (BEF) และสภาพลักษณะการทำงาน (WOR)

1.2 ตัวแปรแฝงภายใน คือตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใช้แนวคิดของ Bass & Avolio (1994) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (IIF) การสร้างแรงบันดาลใจ (ISM) การกระตุ้นทางปัญญา (ITS) และการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (IDS)

2. ตัวแปรผล คือตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรใช้แนวคิดของ ของ Porter et al. (1974) และ Mowday et al. (1979) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ความเชื่อถือการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (BGV) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร (WBO) และ ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร (MMS)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยนี้กลุ่มประชากรได้แก่ มัคคุเทศก์อาชีพที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการท่องเที่ยวและทำงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ โดยมีสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ จ้างให้ทำงานเป็นประจำ ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยพิจารณากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับเทคนิคทางสถิติที่ใช้ด้วยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีโลเคิลิฮูดสูงสุด (Maximum likelihood) ดังนั้น จำนวนตัวอย่างควรมีอย่างน้อย 15-25 เท่าของตัวแปรที่สังเกตได้ (Stevens, 1996) ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ 12 ตัวแปรต้องเก็บกลุ่มตัวอย่าง 300 กลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างน้อย เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 420 คน มากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่

คำนวณไว้กำหนดวิธีการเลือกตัวอย่างตามหลักความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในแต่ละจังหวัด แล้วทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกตัวแทนแหล่งท่องเที่ยว และสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบกำหนดโควตาตามสัดส่วนของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยแจกแบบสอบถามและดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การสนทนากลุ่ม (Focus group)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสนทนากลุ่ม โดยคัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำนวน 8 คน ประกอบด้วย สมาคมมัคคุเทศก์อินเดีย จำนวน 1 คน ผู้ประกอบการบริษัทนำเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต กระบี่และพังงา จำนวน 2 คน มัคคุเทศก์ จำนวน 4 คน และนักวิชาการ จำนวน 1 คน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ถูกคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ด้านบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2551) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง หรือ เก็บข้อมูลจนได้ข้อมูลครบถ้วนอิ่มตัว หากกลุ่มตัวอย่างที่หายาก มีจำนวนน้อย สามารถใช้จำนวนน้อยกว่า 15 ตัวอย่างได้แต่ต้องไม่น้อยกว่า 8 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี บทความ เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) คำถามด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พัฒนาข้อคำถามมาจากแนวคิดสภาพแวดล้อมการทำงาน ของ Gilmer (1966) มีข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ คำถามด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พัฒนาข้อคำถามมาจากแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass & Avolio (1994) มีข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อ และคำถามด้านความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์พัฒนาข้อคำถามมาจากแนวคิดความผูกพันในองค์กรของ Porter et al. (1974) และ Mowday et al. (1979) มีข้อคำถาม จำนวน 19 ข้อ

เครื่องมือเชิงคุณภาพ

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวแปรในร่างกรอบแนวคิดงานวิจัยด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้ทรงคุณวุฒิโดยแนวคำถามสร้างจากเอกสาร ตำรา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันในองค์กร แล้วนำข้อมูลมาสังเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขกรอบแนวคิดการวิจัย

2. แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณมาจัดทำประเด็นการสนทนากลุ่ม เพื่อประเมินวิพากษ์สนับสนุนข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นและอธิบายเพื่อให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักมากขึ้นในประเด็นทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยไม่สามารถอธิบายได้อย่างครบถ้วนเพียงพอรวมทั้งอธิบายและดำเนินการรับทราบข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพิ่มเติมมาสนับสนุนผลการวิจัยให้มีความถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง ความครอบคลุมเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมทางภาษา (Content validity) แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่า IOC ระหว่าง 0.66 – 1.00 แสดงถึงความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยค่า IOC ควรมีความ

มากกว่า 0.5 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2558) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว นำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าระดับความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ 0.932 โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคต้องมามีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป (Nunnally, 1978 อ้างใน ประสพชัย พสุนนท์, 2557) จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และมีการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือ (Construct validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ของแบบสอบถามอิทธิพลของสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ในแต่ละด้าน ด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ผลการวิเคราะห์พบว่ามีความอยู่ระหว่าง 0.663-0.924 ซึ่งมากกว่า 0.3 แสดงว่ามีความตรงเชิงโครงสร้าง

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ยื่นขอผลการรับรองด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และได้ผ่านการอนุมัติและเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยมีเอกสารรับรองโครงการวิจัยหมายเลข HE-RDI-NRRU.203/2564 รวมถึงมาตรการการป้องกันผลกระทบด้านจริยธรรมที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอคำยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลทุกคนก่อนเก็บข้อมูล และหากอาสาสมัครผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่สบายใจในการให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถาม สามารถขอถอนตัวออกจากการวิจัยได้ทุกขณะโดยไม่มีผลกระทบใด ๆ และข้อมูลที่ได้จะเก็บไว้เป็นความลับ การนำเสนอผลการศึกษานำเสนอเป็นภาพรวมไม่มีการอ้างอิงผลการวิจัยเป็นรายบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติเชิงอนุมานโดยใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสภาพลักษณะการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 (S.D. = 0.73) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.94 (S.D. = 0.80) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. = 0.89) ด้านค่าจ้าง ค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D. = 0.87) และด้านสวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 3.30 (S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ด้านปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจ ค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D. = 0.54) การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ค่าเฉลี่ย 4.13 (S.D. = 0.59) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ค่าเฉลี่ย 4.11 (S.D. = 0.50) และการกระตุ้นทางปัญญา 4.05 (S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ด้านปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร (OCM) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.97 (S.D. = 0.58) ความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D. = 0.73) และความเชื่อถือการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	SEC	OPP	WEG	BEF	WOR	IIF	ISM	ITS	IDS	BGV	WBO	MMS
SEC	1											
OPP	0.638**	1										
WEG	0.536**	0.601**	1									
BEF	0.595**	0.627**	0.781**	1								
WOR	0.549**	0.504**	0.530**	0.541**	1							
IIF	0.365**	0.418**	0.331**	0.299**	0.422**	1						
ISM	0.427**	0.446**	0.317**	0.274**	0.494**	0.691**	1					
ITS	0.428**	0.419**	0.334**	0.283**	0.458**	0.667**	0.750**	1				
IDS	0.421**	0.428**	0.347**	0.324**	0.393**	0.607**	0.671**	0.711**	1			
BGV	0.655**	0.591**	0.640**	0.680**	0.595**	0.432**	0.418**	0.407**	0.414**	1		
WBO	0.513**	0.484**	0.430**	0.434**	0.596**	0.540**	0.586**	0.572**	0.558**	0.624**	1	
MMS	0.569**	0.546**	0.565**	0.615**	0.570**	0.480**	0.461**	0.471**	0.453**	0.791**	0.674**	1

Bartlett's test of sphericity = 3535.827, df = 66, p = 0.000, KMO = 0.923

หมายเหตุ ** p < 0.01

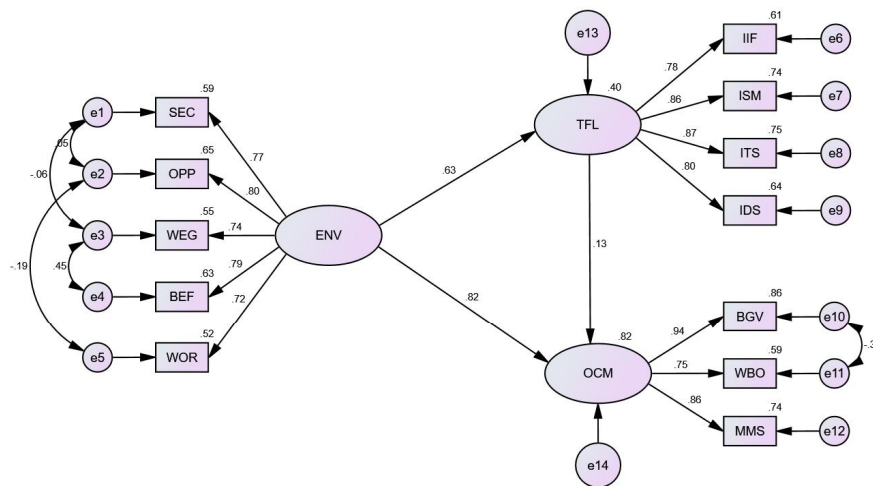
เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้ตามตารางที่ 1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) มีค่าระหว่าง 0.274 – 0.781 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกันทุกตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) กับความผูกพันต่อองค์กร (OCM) มีค่าระหว่าง 0.407 – 0.791 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกันทุกตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) กับความผูกพันต่อองค์กร (OCM) มีค่าระหว่าง 0.430 – 0.680 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกันทุกตัวแปร

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง



Chi-square=43.120, df=36, P-value=.193, Chi-square/df=1.198, CFI=.998, GFI=.983, AGFI=.964, IFI=.998, NFI=.988, RMSEA=.022, RMR=.012

แผนภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (หลังปรับโมเดล)

ตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม (TE) อิทธิพลทางตรง (DE) และอิทธิพลทางอ้อม (IE) ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์

ตัวแปรสาเหตุ						
ตัวแปรผล	ENV ¹	TFL ²	DE	IE	TE	R ²
OCM ³	ENV → OCM		0.823**	0.150*	0.973**	
		TFL → OCM	0.126*	-	0.126*	0.825
TFL ⁴	ENV → TFL		0.633**	-	0.633**	0.401

Goodness of fit Statistics

Chi-square = 43.120 df = 36, Chi-square/df = 1.198 GFI = 0.983 ค่า AGFI = 0.964 CFI = 0.998 ค่า IFI = 0.988 และ ค่า NFI = 0.988 ค่า RMSEA = 0.022 และ ค่า RMR = 0.0121

หมายเหตุ * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

¹ และ ² คือ ตัวแปรทำนาย; ³ และ ⁴ คือ ตัวแปรที่ถูกทำนาย

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ ตามแผนภาพที่ 2 และตารางที่ 2 พบว่า

สภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) อย่างมีนัยสำคัญ (DE = 0.633, $p < 0.01$) และมีค่าความแปรปรวนที่สามารถถูกอธิบายและทำนายโดยสภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) ร้อยละ 40.1 ($R^2 = 0.401$) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ 2

นอกจากนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (OCM) อย่างมีนัยสำคัญ (DE = 0.126, $p < 0.01$) ซึ่งหมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) สามารถทำนายการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กร (OCM) อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ 3

สภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (OCM) อย่างมีนัยสำคัญ ($DE = 0.823, p < 0.01$) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TFL) อย่างมีนัยสำคัญ ($IE = 0.15, p < 0.05$) ดังนั้นปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) มีอิทธิพลรวมเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ($TE = 0.973, p < 0.01$) และมีค่าความแปรปรวนที่สามารถถูกอธิบายและทำนายโดยสภาพแวดล้อมการทำงาน (ENV) ร้อยละ 82.5 ($R^2 = 0.825$) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ 4

ค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโครงสร้างซึ่งข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด พิจารณาได้จาก χ^2 เท่ากับ 43.12 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 36 โดยค่า χ^2 / df เท่ากับ 1.198 ซึ่งดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนด มีค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.193 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ค่า GFI มีค่า 0.983 ค่า AGFI มีค่า 0.964 ค่า CFI มีค่า 0.998 ค่า IFI มีค่า 0.988 และ ค่า NFI มีค่า 0.988 ซึ่งทั้ง 5 ดัชนีมีค่า มากกว่า 0.90 ส่วนค่า RMSEA มีค่า 0.022 และ ค่า RMR มีค่า 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

ผลการสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุปผลการสนทนากลุ่มจากผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั้งหมด มีข้อสรุปและความคิดเห็นที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยสามารถสรุปประเด็นความคิดเห็นได้ดังต่อไปนี้

1. มัคคุเทศก์มีแนวคิดในการเลือกสถานที่ทำงานที่สามารถให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงาน เนื่องจากการทำงานเป็นมัคคุเทศก์นั้น องค์กรส่วนใหญ่มีการจัดสรรสวัสดิการที่น้อยเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ๆ อย่างไรก็ตามมัคคุเทศก์สามารถมีช่องทางในการหารายได้นอกจากเงินเดือนหลายช่องทาง อีกทั้งหลักในการเลือกสถานที่ทำงานของมัคคุเทศก์อาจไม่ได้เลือกจากชื่อเสียงขององค์กรเป็นหลัก แต่จะเลือกจากอัตราค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่จะได้รับและมีการจัดสรรงานให้อย่างต่อเนื่องด้วย แต่ในปัจจุบันจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ค่าจ้างและรายได้ของมัคคุเทศก์อาจไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุดในช่วงเวลานี้ ซึ่งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งทำให้การท่องเที่ยวต้องชะงักงัน อีกทั้งปัญหาด้านเศรษฐกิจทั่วโลกที่เริ่มตกต่ำลง และค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวมีแนวโน้มราคาที่ถูกลงเนื่องจากการแข่งขันของตัวแทนการท่องเที่ยวที่มีมากขึ้น ดังนั้น การได้ทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง สามารถจ้างงานได้ในระยะยาว มีการจัดสรรงานให้เป็นประจำจะส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งแต่ละบริษัทมีนโยบายในด้านสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น การจ้างงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ จึงส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของมัคคุเทศก์ต่อนโยบายของบริษัทนั้น ๆ ทั้งนี้ หากองค์กรหรือบริษัทมีระบบการจัดการด้านรายได้ที่ดีเป็นระบบและเป็นธรรมจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ดังนั้นองค์กรที่มีการจัดการปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้มัคคุเทศก์มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและส่งผลให้องค์กรมีความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ปัจจัยในการเลือกทำงานในองค์กรยังขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการจ้างงานระยะยาวซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยไม่จำเป็นว่าองค์กรเหล่านั้นจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่ แต่ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายที่ตรงกับความสามารถ รวมถึงการที่ได้แสดงออกความคิดเห็นในการทำงานหรือมอบหมายงานที่มีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน จะทำให้มัคคุเทศก์รู้สึกเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากได้สามารถแสดงศักยภาพของตนเองในการทำงานอย่างเต็มความสามารถและรู้สึกถึงความไว้วางใจที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายและนำไปสู่ความผูกพันต่อการทำงานในองค์กรมากขึ้น

3. ลักษณะการทำงานด้านมัคคุเทศก์จะเป็นการรวมกลุ่มกันของมัคคุเทศก์ที่เคยทำงานร่วมกันจนเกิดความคุ้นชินกันในการทำงาน ทั้งนี้ หากทำงานอยู่ในกลุ่มเพื่อนที่ดี มีความเอื้อเฟื้อต่อกัน จะส่งผลให้มัคคุเทศก์มีความรักและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและจะทำให้เกิดการกล่าวถึงองค์กรในเชิงบวกจากความประทับใจที่ได้ทำงานในองค์กรนั้น ๆ และส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีจนนำไปสู่การดึงดูดให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถอยากมาทำงานร่วมกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในอนาคตเมื่อมีการร่วมมือกันของบุคคลที่มีความสามารถและมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร

4. มัคคุเทศก์ มีลักษณะการทำงานที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาวะในการเป็นผู้นำสูง เช่น สามารถควบคุมอารมณ์ การกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน การเสริมสร้างกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงานเมื่อต้องเผชิญต่อปัญหาและอุปสรรค การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มในระหว่างการทำงาน อีกทั้ง ยังต้องมีทักษะการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น มัคคุเทศก์จึงจะต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สูงและสามารถแสดงบทบาทภาวะผู้นำได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งเมื่อองค์กร/ผู้ประกอบการสามารถให้การสนับสนุนส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้มัคคุเทศก์เกิดความพึงพอใจเห็นคุณค่าของงานซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรนั้น ๆ

5. การทำงานของมัคคุเทศก์มีลักษณะเป็นผู้นำเมื่อต้องออกปฏิบัติงานจึงส่งผลให้มัคคุเทศก์มีลักษณะและพฤติกรรมการวางตัวที่ดีในลักษณะการเป็นผู้นำในการทำงานและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับคนในองค์กร จึงส่งผลให้คนในองค์กรเกิดความรักและความผูกพันมากขึ้น ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบจะสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรของมัคคุเทศก์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการที่มัคคุเทศก์ได้ทำงานอย่างอิสระบนพื้นฐานของความสามารถตนเอง การทำงานด้วยความสบายใจและเต็มใจในการทำงานจะส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และส่งผลให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ณิ ชมศรี พรชัย จุลเมตต์ และ นรินทร กระจายกลาง (2561) ที่ว่า ลักษณะงาน และลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ ปุณณวิช แก้วล้อม (2560) ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และยังสอดคล้องกับ Shabroz, Thomas & Hamid (2019) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของอาจารย์มีผลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Sinambela (2018) ที่ว่า ลักษณะความเป็นผู้นำ ความพึงพอใจในงานและสภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงาน รวมทั้งเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของ Bushra, Usman & Naveed (2011) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อองค์กรได้เพิ่มระดับสภาพแวดล้อมการทำงานในด้านต่าง ๆ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้สูงขึ้นแล้วระดับความผูกพันต่อองค์กรของมัคคุเทศก์จะสูงตามขึ้นไปด้วย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ ในประเด็น ภาวะผู้นำของมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นความสามารถพื้นฐานที่มัคคุเทศก์มีอยู่ เช่น ในการควบคุมอารมณ์ การกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน การเสริมสร้างกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมงานเมื่อต้องเผชิญต่อปัญหาและอุปสรรค การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มในระหว่างการทำงาน การมีทักษะการ

ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน โดยประเด็นเหล่านี้จะสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรนั้น ๆ

จากผลการศึกษาพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสุตา ชูพันธ์ วิโรจน์ ชมพู และประยูร อัมสวาสดี (2563) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ วัชรพงษ์ แพร่หลาย (2556) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านเชาวน์อารมณ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านสภาพลักษณะการทำงาน เป็นลักษณะที่โดดเด่นในอาชีพมัคคุเทศก์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน การมีอิสระในการวางแผนการทำงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานเพื่อลดข้อขัดแย้ง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านการสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งส่งผลให้มีอิทธิพลต่อกัน

จากผลการศึกษาพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิณี อดิณภาพ (2564) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างบารมี ด้านการกระตุ้นปัญญา มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรและมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับ บุญชนะ เมฆโต (2560) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Porter (2015) ที่สนับสนุนว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนมิติความมุ่งมั่นทางอารมณ์และเชิงบรรทัดฐาน ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของมัคคุเทศก์ในด้านการสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล การสร้างบารมี และการกระตุ้นทางปัญญา อยู่ในระดับมาก ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะต่าง ๆ นั้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง ความตั้งใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย การสื่อสาร รับฟังความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลกับผู้ร่วมงาน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ร่วมงานได้ปฏิบัติตาม มีการคิดและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ พฤติกรรมดังกล่าวนี้เป็นจริยธรรมวิชาชีพพื้นฐานของมัคคุเทศก์พึงมี รวมทั้งองค์กร/บริษัทให้การสนับสนุนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสำหรับมัคคุเทศก์ให้มากขึ้น ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ ในประเด็นมัคคุเทศก์ที่สามารถแสดงบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเต็มที่ในการทำงาน เช่น การมีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันที รวมทั้งการจัดการในการบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งส่งผลให้มัคคุเทศก์เกิดความผูกพันในองค์กรนั้น ๆ

จากผลการศึกษาพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 4 สภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของมัคคุเทศก์ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิณี อดิณภาพ (2564) สภาพแวดล้อม ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้าง สวัสดิการและประโยชน์อื่น ๆ และความปลอดภัย ด้านทัศนคติที่มีต่อความปลอดภัย ด้านกิจกรรม หรือการมุ่งใจด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ พลฤต รักจุล ประภัสสร วรณสถิต กัญญพัทธ์วิ กล่อมธงเจริญ และชัยวัฒน์ ไบ้ม (2563) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรวมถึงความผูกพันของพนักงานมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันมากขึ้นกับองค์กรและมีผลทำให้พนักงานตัดสินใจที่จะคงอยู่กับองค์กร

โดยการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรทั้งความผูกพันของงานและองค์กร โดยงานวิจัยของ Sinambela (2018) สนับสนุนว่า ลักษณะความเป็นผู้นำ ความพึงพอใจในงานและสภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงาน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานของมัลลาคูเทศก์ เช่นการจัดระบบความเป็นธรรมด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน การจัดสรรสวัสดิการอื่น ๆ การได้ทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคงจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาช่วยสนับสนุนการพัฒนาความสามารถในการทำงานของมัลลาคูเทศก์เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรของมัลลาคูเทศก์

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกำลังได้รับการฟื้นฟูให้มีการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นจากโครงการ Phuket sandbox โครงการเราเที่ยวด้วยกัน หรือ ทัวร์เที่ยวไทย ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญด้านความเป็นธรรมในเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการอื่น ๆ และการจัดสรรงานแก่มัลลาคูเทศก์ รวมทั้งควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการและมัลลาคูเทศก์เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานให้แก่มัลลาคูเทศก์

2. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรเพิ่มเติมมาตรฐานการให้บริการต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนด ให้สอดคล้องกับสินค้าและบริการที่ตนเองดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความมั่นใจ ความปลอดภัยให้แก่มัลลาคูเทศก์และนักท่องเที่ยว รวมทั้งควรจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องเวชศาสตร์การท่องเที่ยว สุขอนามัยและความปลอดภัยด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นการยกระดับมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและสอดคล้องกับวิถีการท่องเที่ยวแบบปกติใหม่ (New-next normal)

3. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรมีนโยบายพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยสนับสนุนและสร้างประสบการณ์ในการทำงานที่ดีให้แก่มัลลาคูเทศก์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

4. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับมัลลาคูเทศก์ และทิศทางการดำเนินงานของบริษัทในอนาคตภายหลังสถานการณ์การท่องเที่ยวเข้าสู่ภาวะปกติเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความผูกพันต่อองค์กรและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในการเป็นธุรกิจนำเที่ยวที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากับมัลลาคูเทศก์เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้ได้เข้าใจถึงสาเหตุและปัจจัย ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภาพรวมต่อไป

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยในมิติอื่น ๆ เพิ่มเติมที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความสุขในการทำงาน การยอมรับเทคโนโลยี พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรให้มากขึ้นผ่านปัจจัยอื่นประกอบกัน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

.....

เอกสารอ้างอิง

- จรินทร์ พักประไพ และ ปรีดา ไชยา. (2560). ศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบผู้นำ ลักษณะของมัคคุเทศก์ และสมรรถนะในการทำงานของมัคคุเทศก์อาชีพในประเทศไทย. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 10(1), 219-232.
- ฉันทัช วรณณอม. (2557). *หลักการมัคคุเทศก์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชลิตพันธ์ บุญมีสุวรรณ. (2563). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: แนวทางสู่ความสำเร็จ. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 12(1), 197-207.
- ดรุณี ชมศรี, พรชัย จุลเมตต์ และนรินทร์ กระจ่ายกลาง. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 5(1), 268-280.
- บุญชนะ เมฆโต. (2560). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: บริษัทผลิตวัสดุบรรจุภัณฑ์แห่ง. *HROD Journal*, 9(1), 36-59.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.
- ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2562). แนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานในองค์กร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 13(2), 493-504.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในการวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารปาริชาติ*, 27(1), 145-163.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 18(18), 375-396.
- ปณณวิช แก้วลอม. (2560). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานสถานีโทรทัศน์แห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- พรสุดา ชูพันธ์, วิโรจน์ ชมภู และประยูร อิมสวาสดี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 2. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 17(78), 148-158.
- พลกฤต รักจุล, ประภัสสร วรณสสิต, กัญญพัทธ์ กล่อมธงเจริญ และชัยวัฒน์ ไบ้ม. (2563). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพัน และความตั้งใจ ที่จะคงอยู่ของพนักงาน: ทบทวนวรรณกรรม. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(12), 15-29.
- พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์. (2558). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่). *กระแสดนธรรม*, 16(30), 28-40.
- ภาวินี อดิภาณุภาพ. (2564). ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ส่งผล ต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท สหชาติเศรษฐกิจ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- วัชรพงษ์ แพร่หลาย. (2556). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์*, 41(2), 60-76.

- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2559). ผลกระทบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว. *BU Academic Review*, 15(2), 29-41.
- Bass, B.M. and Avolio, B.J., (1994). *Improving organization effectiveness through transformational leadership*. Thousand Oak: Sage.
- Bushra, F., Usman, A. and Naveed, A. (2011). Effect of transformational leadership on employees' job satisfaction and organizational commitment in banking sector of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*, 2(18), 261-267.
- Gilmer, V.H. (1966). *Industrial psychology*. USA: McGraw Hill Book Company Inc.
- Mowday, R., Steer, R. M., and Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 244-246.
- Porter, L. W. (2015). The relationship between transformational leadership and organizational commitment in nonprofit long term care organizations: The direct care worker perspective. Creighton. *Journal of Interdisciplinary Leadership*, 1(2), 68 – 85.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., and Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603–609.
- Shabroz., Thomas, M., and Hamid, S. (2019). Impact of transformational leadership style on organizational commitment: A quantitative study at higher education level in Karachi, Pakistan. *Journal of Education & Social Science*, 7(1), 1-16.
- Sinambela, S. (2018). Effect of leadership style, job satisfaction and work environment to employee commitment in PT Scomi oiltools in Jakarta, Indonesia. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 6(8), 540-564.
- Stevens, J. (1996). *Applied multivariate statistics for the social science*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associate, Inc.

