

อัญชนา พันธุ์อรุณ. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. ปริญญาโทบริหาร บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : ภัณฑศึกษาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อ้อมเดือน สดมณี.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ (1) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในกับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และพฤติกรรมการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้ t – test Independent การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานดังนี้ (1) มัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยภายใน คือ ความเชื่ออำนาจในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก (3) ปัจจัยภายนอก คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่สำคัญในการทำงานให้แก่มัคคุเทศก์ เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน และการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะประโยชน์ต่อตัวมัคคุเทศก์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลประโยชน์โดยรวมของประเทศชาติทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

Anchana Panarun. (2003) . *Factors affecting working behavior of registered guides at The Tourism Authority of Thailand in Bangkok*. Master thesis , M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Sirivan Serirat, Asst. Prof. Dr. Omduean Sodmanee.

Research purposes (1) to compare work performances of guides registered in Bangkok Metropolitan area whose personality factors are different. (2) to study the relations between internal factors and work performances. (3) to study the relations between external factors and work performances. A group of 372 guides registered at the Tourism Authority of Thailand in Bangkok participated a survey by answering questionnaires which comprised of : personality factors, internal factors, external factors and work performances. Data analysis was carried out by SPSS for windows. Statistical analysis including percentage, arithmetic means, standard deviation, t - test and pearson product moment correlation coefficient are also indicated in the study. The results that support all hypotheses : 1) Tour guides with different incomes and experiences render different work quality. 2) Internal factors which include internal locus of control, achievable motivation, job attitude contribute to positive working behavior 3) External factors which include security in work and future opportunities contribute to positive working behavior. Payment and reward somehow give negative working behavior. The study not only improve and develop both internal and external factors which essential to quality of tour guides, but also benefit the authorities concerned and society.