

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร
ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ปริญญาานิพนธ์
ของ
อัญชนา พันธุ์อรุณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร
ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ของ

อัญชญา พันธุ์อรุณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน ๒๕๕๖

๒ ๒๒๖๑๐๔

อัญชญา พันธุ์อรุณ. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย 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 จากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่สำคัญในการทำงานให้แก่มัคคุเทศก์ เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน และการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะประโยชน์ต่อตัวมัคคุเทศก์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลประโยชน์โดยรวมของประเทศชาติทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

FACTORS AFFECTING WORKING BEHAVIOR OF REGISTERED GUIDES
AT THE TOURISM AUTHORITY OF THAILAND IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
ANCHANA PANARUN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

April 2003

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.

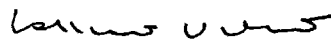
Research purposes (1) to compare work performances of guides registered in Bangkok Metropolitan area whose personality factors are different. (2) to study the relations between internal factors and work performances. (3) to study the relations between external factors and work performances. A group of 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.

ปริญญาโท
เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัลคฤเทศก์
ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร
ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ของ
นางอัญชญา พันธุ์อรุณ

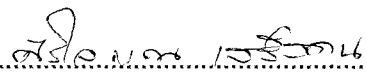
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

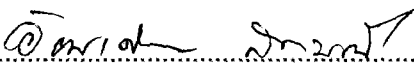


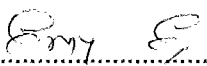
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร หะวานนท์)

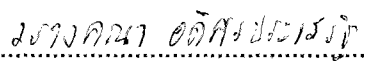
วันที่ ๒๑ เดือน เมษายน พ.ศ. 2546

คณะกรรมการสอบปริญญาโท

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อ้อมเดือน สดมณี)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อ้อมเดือน สดมณี กรรมการที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นที่มีคุณค่าเป็นประโยชน์แก่ งานวิจัยอย่างยิ่ง และคณะกรรมการสอบปริญญาานิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือ และอาจารย์ ดร.ศิริอร ไขภูพิรัตน์ อาจารย์ วรันทรา ศิริสุทธิกุล อาจารย์ ดร. ศุภิญญา ดัชนีภริมย์ ที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การจัดการ คณะสังคมศาสตร์ ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการแก่ผู้วิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ใน โครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อเพื่อทำ ปริญญาานิพนธ์

ขอขอบคุณ คุณวิเชียร เจริญสุข คุณราไพพรรณ บุญแสน คุณพัชรา ลาภลือชัย คุณ ทิวากร เหล่าลือชา คุณอิสริยา สดมณี คุณอนุชิตลา งามพรรคพันธ์ คุณณัฐชา พันธุ์อรุณ คุณวีรกา มุฑิตาภรณ์ และคุณพิมพ์ศศิธร บุญศิริ ที่ให้ความช่วยเหลือในระหว่างการเก็บข้อมูล รวมทั้ง เพื่อน ๆ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (ภาคปกติ) รุ่นที่ 1 ทุกท่านที่ ให้ความช่วยเหลือในระหว่างศึกษาและการทำงานปริญญาานิพนธ์

ท้ายที่สุดนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ ญาติพี่น้อง อาจารย์ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจที่มีคุณค่าอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

อัญชญา พันธุ์อรุณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	9
แนวคิดและทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม.....	22
แนวความคิดและทฤษฎีการจูงใจ.....	35
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5 สรุปผลอภิปรายผลข้อเสนอแนะ.....	69
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	69
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	71
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	85
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	93

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาต และจำนวนผู้ที่ถูกยกเลิกใบอนุญาต.....	2
2 จำนวนผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จำแนกตามใบอนุญาต.....	2
3 ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับใบอนุญาต และจำนวนผู้ถูกยกเลิกใบอนุญาต.....	3
4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ที่จะทะเบียนในเขต กรุงเทพมหานคร.....	47
5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยภายในของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	49
6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยภายนอกของ มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	52
7 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของ มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	54
8 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ.....	57
9 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร เพศ.....	57
10 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงาน ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร เพศ.....	57
11 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ.....	58
12 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร อายุ.....	58
13 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงาน ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร อายุ.....	59
14 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรสถานภาพสมรส.....	59
15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส.....	59
16 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงาน ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส.....	60
17 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรสถานภาพสมรส.....	60
18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส.....	61
19 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงาน ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส.....	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร รายได้.....	61
21 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร รายได้.....	62
22 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงาน ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร รายได้.....	62
23 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน.....	63
24 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน.....	63
25 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงาน ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน...	64
26 ผลการทดสอบความเชื่ออำนาจในตนของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของ มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร	64
27 ผลการทดสอบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของ มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร	65
28 ผลการทดสอบทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของ มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร	65
29 ผลการทดสอบความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรม การทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร	66
30 ผลการทดสอบโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงาน ของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร	67
31 ผลทดสอบความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์ และ พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร	68

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม.....	24
3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน-นอกตนกับการทำงาน.....	25
4 แบบจำลองแนวความคิดของทัศนคติต่องาน.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีประวัติศาสตร์อายุชรรวม และวัฒนธรรมอันดั่งงามมาเป็นเวลากว่า 200 ปี มีปูชนียสถานอันเก่าแก่มากมายให้คนไทยได้ภูมิใจ มีสถานที่ท่องเที่ยวอันสวยงาม โบราณสถานถือเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญ ในการดึงดูดนักท่องเที่ยว เป็นแหล่งนำรายได้เข้าประเทศ ในแต่ละปีนับแสนล้านบาท การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตระหนักในความรับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวของประเทศ ได้เล็งเห็นและมีนโยบายเพื่อแก้ปัญหาและสรรค์สร้างแหล่งท่องเที่ยว เพื่อหารายได้เข้าประเทศ จึงได้จัดทำโครงการแผนเงินกู้รวม 5 แผนงาน ในวงเงิน 6,937.6 ล้านบาท เพื่อฟื้นฟู บูรณะ ตลอดจนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ รวมทั้งยกระดับมาตรฐานในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำในขณะนี้ ภาครัฐบาลไทยจะดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ ก็ไม่อาจทำให้เศรษฐกิจฟื้นตัวเข้าสู่ภาวะปกติได้ดังเดิม ในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ นอกจากจะต้องช่วยกันประหยัดและอดออมแล้ว จะต้องหารายได้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตแล้ว ยังมีอาชีพอิสระอีกมากมายและเป็นอาชีพที่สุจริตสามารถทำได้ และทำอย่างภาคภูมิใจทางด้านธุรกิจท่องเที่ยว (สุทธิปริทัศน์ . 2541 : 68-69)

มัลดีเทศ์ ถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ เพราะมัลดีเทศ์เป็นกลจักรหนึ่งที่ทำให้ การท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างราบรื่น มัลดีเทศ์เป็นผู้ที่ทำให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ประเทศของเรามีอยู่อย่างมากมายและหลายหลากนั้น มีชีวิตชีวา สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกับรูปแบบการท่องเที่ยวที่กระทำในลักษณะของหมู่คณะ ซึ่งต้องการคนที่ทำหน้าที่ในการอธิบาย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ของไทย รวมทั้งคอยดูแลอำนวยความสะดวกในการเดินทาง และใช้ชีวิตอยู่ในเมืองไทย มัลดีเทศ์ก็ยิ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก การที่ได้เป็นบุคคลซึ่งนักท่องเที่ยวได้สัมผัสอย่างใกล้ชิด มีประสบการณ์ในการเดินทางร่วมกัน และทำหน้าที่ถ่ายทอดสิ่งที่ดีงามต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว จึงทำให้มัลดีเทศ์เป็นเสมือนทูตวัฒนธรรม ผู้ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์ของประเทศได้ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบให้เกิดขึ้นกับความรู้สึกของนักท่องเที่ยว อันจะส่งผลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรง (จุลสารการท่องเที่ยว . 2543 : 29)

ในปัจจุบันมักจะมีเสียงสะท้อนทั้งจากผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ ว่า มัลดีเทศ์ไม่มีคุณภาพ ไม่มีจรรยาบรรณ เอรัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ซึ่งในสภาพที่เป็นจริงแล้วต้องยอมรับว่ามัลดีเทศ์และบริษัทนำเที่ยวที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบัน มีทั้งกลุ่มที่ดีและกลุ่มที่สร้างปัญหา ซึ่งสาเหตุนั้นนอกจากจะมาจากขาดคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพของตัวมัลดีเทศ์ และผู้ประกอบการแล้ว สภาพการแข่งขันทางธุรกิจก็เป็นสาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ผลักดันให้มัลดีเทศ์มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมดังกล่าว (จุลสารการท่องเที่ยว . 2543 : 32)

ตาราง 1 ข้อมูลมัครุเทศก์ ที่ได้รับใบอนุญาต และจำนวนผู้ที่ถูกยกเลิกใบอนุญาต มีดังนี้.

รายละเอียด	รวม	สำนักงานทะเบียนฯ				
		กรุงเทพ- มหานคร	ภาค เหนือ	ภาคใต้ เขต 1	ภาคใต้ เขต 2	ภาคตะวันออก เชียงใหม่
มัครุเทศก์						
รับ ใบอนุญาต	32,178	21,995	4,878	1,592	2,689	1,024
ยกเลิก ใบอนุญาต	9,446	6,474	1,330	558	636	448
จำนวนมัครุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตคงเหลือ	22,732	15,521	3,548	1,034	2,053	576

ตาราง 2 จำนวนผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นมัครุเทศก์จำแนกตามประเภทใบอนุญาตและสำนักงานทะเบียนฯ

รายละเอียด	รวม	สำนักงานทะเบียนฯ				
		กรุงเทพ- มหานคร	ภาค เหนือ	ภาคใต้ เขต 1	ภาคใต้ เขต 2	ภาคตะวันออก เชียงใหม่
1. มัครุเทศก์ทั่วไป	27,652	20,843	3,570	1,051	1,336	852
1.1 ต่างประเทศ (บัตรสีบรอนซ์เงิน)	25,596	18,948	3,525	1,023	1,323	777
1.2 ไทย (บัตรสีบรอนซ์ทอง)	2,056	1,895	45	28	13	75
2. มัครุเทศก์เฉพาะ	4,526	1,152	1,308	541	1,353	172
2.1 ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่ (บัตรสีชมพู)	1,944	619	602	268	403	52
2.2 ไทย - เฉพาะพื้นที่ (บัตรสีฟ้า)	494	295	10	42	106	41
2.3 เงินป่า (บัตรสีเขียว)	551	36	501	3	-	11
2.4 ศิลปวัฒนธรรม (บัตรสีแดง)	4	4	-	-	-	-
2.5 ทางทะเล (บัตรสีส้ม)	1	1	-	-	-	-
2.6 ทางทะเลชายฝั่ง (บัตรสีเหลือง)	1,224	164	28	228	797	7
2.7 แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (บัตรสีม่วง)	285	33	161	-	47	44
8 วัฒนธรรมท้องถิ่น	23	-	6	-	-	17
						1,024
ยอดรวม	32,178	21,995	4,878	1,592	2,689	

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัครุเทศก์กรุงเทพมหานคร, ททท.

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544

ตาราง 3 ข้อมูลผู้ประกอบการที่ ได้รับใบอนุญาต และจำนวนผู้ที่ถูกยกเลิกใบอนุญาต มีดังนี้

รายละเอียด	รวม	สำนักงานทะเบียนฯ				
		กรุงเทพ - มหานคร	ภาค เหนือ	ภาค ใต้ เขต 1	ภาค ใต้ เขต 2	ภาคตะวันออกเฉียง เหนือ
ธุรกิจนำเที่ยว						
รับ ใบอนุญาต	7,321	3,438	1,103	322	2,287	171
ยกเลิก ใบอนุญาต	3,180	1,480	545	144	912	99
จำนวนธุรกิจนำเที่ยวที่ได้รับใบ อนุญาตคงเหลือ	4,141	1,958	558	178	1,375	72

สำนักงานงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร, ททท.

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544

จากข้อมูลสถิติมัคคุเทศก์ ตั้งแต่เริ่มจดทะเบียนจนถึง ปี 2544 จะเห็นได้ว่า มีมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนรับใบอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร 21,995 คน และถูกยกเลิกใบอนุญาต 6,474 คน ซึ่งสาเหตุมาจากมัคคุเทศก์ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 และกฎกระทรวง ซึ่งปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปดำเนินการเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม ในการกำหนดมาตรฐานการทำงานของมัคคุเทศก์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมาย ไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน) ของมัคคุเทศก์กับพฤติกรรมการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายใน (ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทัศนคติต่อการทำงาน) กับพฤติกรรมการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก (ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัล) กับพฤติกรรมการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้านี้ จะทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18,948 คน ปี พ.ศ.2544

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 372 คน (จากตารางอัตราส่วนของเครจซี่ และมอร์แกน. 1970 : 608) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จาก www.Guidecenter.com สุ่มจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยใช้วิธีตารางเลขสุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด . 2532 : 163)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 สถานภาพสมรส
- 1.1.4 การศึกษา
- 1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.1.6 ประสบการณ์การทำงาน

1.2 ปัจจัยภายใน

- 1.2.1 ความเชื่ออำนาจในตนในการทำงาน
- 1.2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน
- 1.2.3 ทักษะคติในการทำงานของมัคคุเทศก์

1.3 ปัจจัยภายนอก

- 1.3.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- 1.3.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 1.3.3 ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัล

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ)

- มารยาทและจรรยาบรรณ
- การปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) หมายถึง มัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานนำเที่ยวครอบคลุมในทุกสาขา สำหรับนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ (พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ . 2535)

2. พฤติกรรมการทำงาน ในการวิจัยนี้หมายถึง พฤติกรรมที่มััคคุเทศก์ทั่วไป ได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และต่อผู้ร่วมงาน ปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เห็นประโยชน์แก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และมีความมานะบากบั่นฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3. บัจจัยภายใน หมายถึง บัจจัยภายในตัวบุคคล อันได้แก่ การศึกษา บุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยลักษณะทางจิตย่อย ๆ หลายลักษณะ เช่น ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคติในการทำงาน (ประทีป จินฉัตร และคณะ . 2542 : 7)

4. บัจจัยภายนอก หมายถึง บัจจัยภายนอกตัวบุคคล เป็นบัจจัยที่เป็นสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล เจือปนไขทางสังคมและสิ่งเร้าต่าง ๆ มีอิทธิพลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น เงินรางวัล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน (ประทีป จินฉัตร และคณะ . 2542 : 7)

5. ความเชื่ออำนาจในตนในการทำงาน หมายถึง เชื่อว่าผลที่เกิดกับตนเองส่วนใหญ่เป็นเพราะการกระทำของตนเองมากกว่าจะเกิดความบังเอิญ โชคเคราะห์ หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์บันดาล (เรวัต สดมณี . 2544 : 41)

6. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบความสำเร็จตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองตั้งใจ หรือหมายถึง ความต้องการความปรารถนาที่จะทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อที่จะได้มาซึ่งความสำเร็จ ซึ่งวัดได้จากแบบทดสอบความต้องการความสำเร็จ (มุขฉัตร ยมาภัย . 2537)

7. ทักษะคติในการทำงานของมััคคุเทศก์ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับคุณประโยชน์และโทษของการทำงาน ความรู้สึกชอบและความพอใจ ตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำงานตามบทบาทหน้าที่ของมััคคุเทศก์ เช่น เห็นความสำคัญของการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ชาติและหลีกเลี่ยงที่จะทำใหภาพพจน์เสียหาย

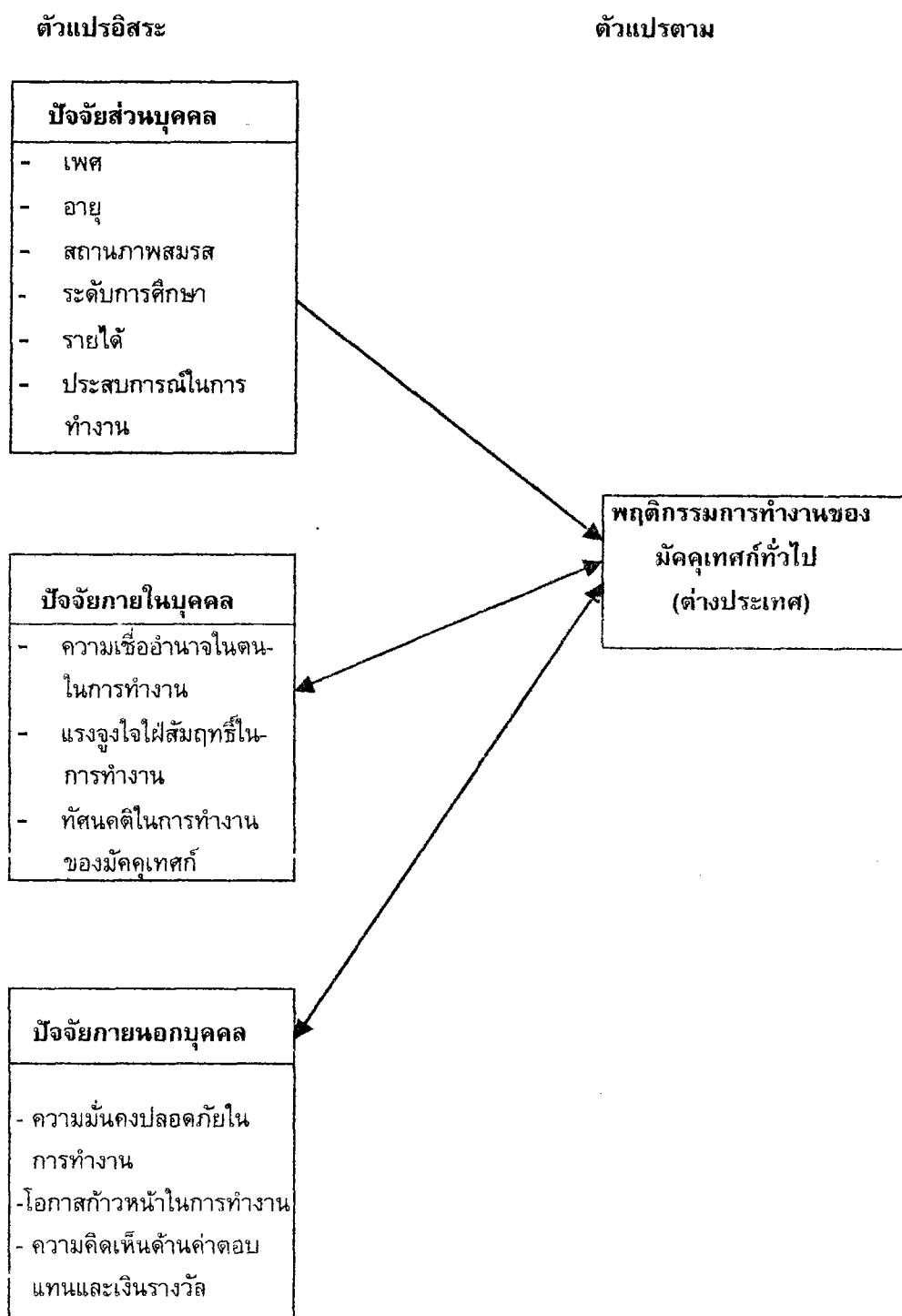
8. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541 : Herzberg . 1966)

9. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Possibility of Growth) หมายถึง การที่มัคคุเทศก์มีโอกาสได้รับแต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่ง เช่น จากมัคคุเทศก์อิสระ ได้เป็นมัคคุเทศก์ประจำบริษัท (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541 : Herzberg. 1966)

10. ค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงาน หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของค่าจ้าง (Wages) หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541 : Herzberg . 1966)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีกรอบแนวความคิดในการวิจัยรายละเอียดดังแสดงในภาพประกอบ 1



สมมติฐานในการวิจัย

1. มัคคุเทศก์เพศหญิงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย
2. มัคคุเทศก์ที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อย
3. มัคคุเทศก์ที่สมรสแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพโสด
4. มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
5. มัคคุเทศก์ที่มีรายได้สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่ำกว่า
6. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า
7. ความเชื่ออำนาจในตนในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
8. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
9. ทักษะคติในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
10. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
11. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
12. ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการทำงาน
 - 1.2 การวัดพฤติกรรมกรรมการทำงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน
 - 1.4 พฤติกรรมกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
2. แนวความคิดและทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม
 - 2.1 ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน
 - 2.2 ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน
 - 2.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมกรรมการทำงาน
 - 2.4 ทศนคติในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน
3. แนวความคิดและทฤษฎีการจูงใจ
 - 3.1 ทฤษฎีการจูงใจ
 - ปัจจัยจูงใจ
 - ปัจจัยค้ำจุน
 - 3.2 องค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้เกิดการทำงาน
 - ความมั่นคงในการทำงาน
 - ความก้าวหน้าในการทำงาน
 - ค่าตอบแทนและเงินรางวัล
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน

1. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งนักวิชาการได้ศึกษาพฤติกรรมกรรมการทำงานตามหลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป แต่โดยรวมต่างมีจุดประสงค์เพื่อประเมินว่าพนักงานทำงานได้ผลตามที่คาดหวัง และคุ้มค่าเงินเดือนที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้นมากน้อยเพียงใด (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข . 2544) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการทำงานดังนี้

1.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการทำงาน

พฤติกรรมกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข . 2544) นอกจากนี้ยังหมายถึงการกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน เเน โดยมีกลไลกำกับสั่งการจากความต็ดความรู้อีกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา (White. 1989 . 143)

พฤติกรรมการทำงาน คือ การกระทำที่แสดงให้เห็นได้ (Overt Behavior) หรืออากัปกิริยาภายในที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็นได้ยาก (Invert Behavior) เช่น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังปฏิบัติงาน (Loper. 1968 : 242-243)

พฤติกรรมการทำงานมาจากสิ่งกำหนดหลายสิ่ง ถ้ารู้สิ่งกำหนดหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะสามารถตั้งเป็นกฎที่แน่นอนและนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ (Steers. 1984 : 243)

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Conditions) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพรวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข . 2544 ; Baruch . 1968 : 159)

ส่วนดวงเดือน พันธุนาวิน (2528 : 21) ได้ประมวลผลงานวิจัยอื่น ๆ และงานวิจัยของตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรม และได้จัดหมวดหมู่พฤติกรรมที่พึงปรารถนาของข้าราชการไว้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ พฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และพฤติกรรมในหน้าที่ราชการ โดยมีขอบข่ายของความหมายดังนี้

(1) พฤติกรรมของพลเมืองดี หมายถึง พฤติกรรมซื่อสัตย์ พฤติกรรมการรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ผู้ที่มีพฤติกรรมลักษณะนี้จะเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นผู้ที่ปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายของบ้านเมือง ไม่ประพฤติผิดกฎระเบียบของสังคม เป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้เหตุเชิงจริยธรรมสูง ยึดถือกฎเกณฑ์และเห็นแก่ส่วนร่วมมากกว่าส่วนตน มุ่งอนาคต คือ คาดการณ์ไกล มีจิตแกร่ง มีสุขภาพจิตดี มีความวิตกกังวลน้อย มีสติปัญญาสูงและมีทัศนคติที่ดีต่อคุณธรรม

(2) พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวให้สามารถทำงานแปลกใหม่ได้ เช่น การพัฒนาอาชีพของตน พฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม นอกจากนี้ยังเป็นพฤติกรรมที่ทำเพื่อส่วนรวมและหมู่คณะ เช่น พฤติกรรมการเป็นผู้นำกลุ่มงาน พฤติกรรมอาสาพัฒนาชนบท เป็นต้น

(3) พฤติกรรมในหน้าที่ราชการ หมายถึง พฤติกรรมการใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง มีความมานะบากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดจากการที่ราชการมีกฎระเบียบมาก มีกติกากการทำงานมาก

พฤติกรรมทั้งสามประการดังกล่าวจะสอดคล้องกับอาชีพมัคคุเทศก์มากที่สุด เพราะมัคคุเทศก์ควรจะมีพฤติกรรมของพลเมืองดี ทำเพื่อส่วนรวม เพราะอาชีพมัคคุเทศก์ช่วยพัฒนาด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศได้โดยตรง มัคคุเทศก์จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถของตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและประเทศชาติ ไม่ใช่หาผลประโยชน์จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.2 การวัดพฤติกรรมการทำงาน

การวัดพฤติกรรมการทำงาน กระทำได้หลายแบบ อาทิ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้รายงานตนเอง เช่น การวัดพฤติกรรมการทำงานของครู โดยการที่ให้ผู้สอนรายงานเป็นวิธีที่ใช้กันมานาน เพราะครูจะเป็นผู้ที่รู้ถึงพื้นฐานศักยภาพของความรู้ของตนเองในการปฏิบัติการสอนชัดเจนกว่าผู้อื่น เต็มใจในการให้ข้อมูล ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการน้อย แบบฟอร์มของการประเมินส่วนใหญ่ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามให้ผู้สอนหรือผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้รายงาน ดังเช่น ชาญณรงค์ แสงสว่าง (2524) ศึกษาการสร้างเครื่องมือวัดสมรรถภาพทางการสอนของครูวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และได้สร้างเครื่องมือวัดเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ส่วนพันทิพา แซ่ตัน (2531) ศึกษาการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทยตามโครงสร้างบริหารงานปี พ.ศ.2527 โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ผ่านศึก แก้วหย่อง (2531) ศึกษาเรื่องบทบาทของศึกษานิเทศก์อำเภอในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี งานศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ งานวิจัยของบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) และศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ซึ่งได้ให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินตนเองเช่นเดียวกัน

การวัดพฤติกรรมการทำงานอีกวิธีหนึ่ง คือให้ครูใหญ่หรือหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นผู้รายงาน ซึ่งวิธีนี้หัวหน้างานจะรับรู้ได้แต่เพียงพฤติกรรมของครูหรือของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกบ่อยครั้งหรือรับรู้ทางอ้อม โดยผ่านตัวบ่งชี้อื่น ๆ เท่านั้น เมดเลย์และโคเกอร์ (Medley and Coker.1987 : 242-247) ได้ศึกษาความถูกต้องของวิธีการที่ให้ครูใหญ่เป็นผู้วัดประสิทธิภาพการทำงานของครู โดยศึกษากับครูใหญ่จำนวน 46 คน และครูผู้น้อยที่ถูกประเมินจำนวน 322 คน เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินค่าประสิทธิภาพการทำงานของครู ประกอบด้วยพฤติกรรม 3 บทบาท คือ พฤติกรรมการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่นักเรียน พฤติกรรมการอบรมสั่งสอนนักเรียนให้เป็นพลเมืองดี มีบุคลิกภาพดี และบทบาทในฐานะเพื่อนร่วมอาชีพกับครูคนอื่น และผู้บังคับบัญชา โดยการให้ครูใหญ่ประเมินตัดสินครูแต่ละคน นอกจากนี้ยังมีการศึกษา ของบุญรับ ศักดิ์มณี (2532) และของศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ที่ใช้แบบวัดพฤติกรรมการทำงานโดยให้หัวหน้าที่ใกล้ชิดเป็นผู้รายงาน ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 หน่วย จำนวน 20 ข้อ ใช้สำหรับสังเกตการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานหรือสังเกตการสอนของครูในชั้นเรียน โดยศึกษาพฤติกรรมการทำงานถึงแม้ว่าจะเป็นการประเมินที่ค่อนข้างตรง แต่ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ไม่น้อย เช่น การปฏิบัติงานบางอย่างไม่สามารถที่จะสังเกตได้ ปัญหาการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนความตรงของการสังเกตของผู้สังเกตแต่ละคน ซึ่งยากที่จะได้รับการยอมรับ

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 94-95) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ของบุคคลไว้ดังนี้

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุ บุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันสอดคล้องกับความสามารถของบุคคลความสนใจ ความถนัดของ บุคคล นั้นนับว่ามีความสำคัญ นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อ ต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนั้นทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิด เดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาวนปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานก็ย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้น จึงควรได้พิจารณาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดง ออกของพฤติกรรมต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือน กัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคล

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพเป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่ แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสาวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็น แรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่าง จึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการ ทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ภายนอกมีผลต่อการแสดงออก เช่น

1) งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ มีคนจำนวนมากที่ถูกจูงใจในการปฏิบัติงานจากงานที่ มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายของงานทำให้เกิดการเก็บกดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน ในการ จะจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถของเขา ผู้บริหารควรทำให้งานที่จะให้เขาทำมีลักษณะที่ท้าทาย ความสามารถให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน โดยทั่วไป คนงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจ สูง ถ้าหากว่าพวกเขาถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนงานและกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตัว พวกเขาเอง คนยิ่งอยู่ในระดับสูงมากเท่าใดภายในองค์การใดองค์การหนึ่ง การให้มีส่วนร่วมในการ กำหนดแผนงานมากขึ้นก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้นด้วย แต่อย่างไรก็ตาม มีบางคนที่ชอบ

เป็นผู้ตาม ซึ่งบุคคลในกลุ่มหลังนี้ การกำหนดแผนให้ และแยกแยะรายละเอียดของการปฏิบัติงานจะเป็นแค่แรงจูงใจให้เขาอยากจะทำงานเท่านั้น

3) การให้การยกย่องและสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและการปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้น มีอยู่ในบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร และมีองค์ประกอบอื่น ๆ เป็นอย่างไร คนเราทุกคนดูเหมือนว่าจะต้องการได้การยอมรับจากเพื่อนพ้อง และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน

4) การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น ไม่ใช่ทุกคนหวังการที่จะมีความรับผิดชอบและอำนาจบารมีเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามก็มีคนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์การได้องค์การหนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน

5) ความมั่นคงและความปลอดภัย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ก็คือความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่และแฝงอยู่ภายในจิตใจของทุกคน ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จะเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะมีความอดกลั้นต่อความไม่สะดวกและการกระทำที่ไม่ยุติธรรมได้ เนื่องจากต้องการที่จะมีงานทำ หรือเพียงเพื่อกลัวว่าจะเสียโอกาสที่จะได้เงินตอบแทน คือ บำเหน็จบำนาญตอนออกจากงานนั่นเอง

6) ความเป็นอิสระในการทำงาน คนเราทุกคนก็มีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตัวของเขาเองอยู่ทุกคน แม้กระทั่งในตัวของเด็กเราก็มักจะได้ยินพูดเสมอว่า “ปล่อยให้ผมทำตามที่ผมอยากจะทำบ้างเถิด” ความต้องการที่จะเป็นนายของตัวเองในการปฏิบัติงานบางอย่างในคนบางคนเป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรจะทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงและทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำได้ ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันจะมีวิธีการแก้ความไม่พอใจ ซึ่งเกิดเนื่องจากการแจจแจงรายละเอียดและการอธิบายสิ่งต้องการในแผน ซึ่งวิธีการนี้เราเรียกว่า Job Enrichment ซึ่งเป็นวิธีการที่จะวางรูปแบบของงาน ทำให้งานนั้นมีความน่าสนใจมากขึ้น ทำหายความสามารถมากขึ้น และมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นนั่นเอง

7) โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว (Opportunity for Personal Growth) คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีการเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่ดีคือ การให้คำมั่นสัญญา และดำเนินงานตามสัญญานั้น ๆ ในเรื่องโอกาสส่วนบุคคลที่จะมีการเจริญเติบโต มีทักษะ อันมีผลเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง

8) โอกาสในการก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) สิ่งนี้คล้ายคลึงกันมากกับการใช้วิธีการให้โอกาสมีการเจริญเติบโตเป็นการจูงใจ แม้ว่าไม่ใช่ทุกคนจะต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์การ แต่ก็มีคนส่วนมากที่มีความต้องการโอกาสก้าวหน้าอันนี้

9) เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน จากการวิจัยของ Herzberg ได้แนะนำว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่สำหรับบางคนเงินเป็นสิ่งที่มียุทธิพลจูงใจสูงมาก เงินเดือนที่บุคคลได้รับมีความสำคัญเพราะนับเป็นสัญลักษณ์ทางสถานภาพอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นสิ่งที่พิสูจน์ว่าอีกคนหนึ่งนั้นเหนือกว่า

10) สภาพของการทำงานที่ดี (Good Working Condition) สภาพของการทำงาน ซึ่งรวมองค์ประกอบทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในงาน จะมีความสำคัญแตกต่างกันไปในด้านการเป็นแรงจูงใจ

1.4 พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน . 2525 : 626) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำเที่ยว โดยพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและชี้แจงอธิบาย ตอบคำถามนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยวชม ตลอดจนการให้บริการตามอัธยาศัยของมัคคุเทศก์โดยไม่ล่วงล้ำประเพณีนิยม

หม่อมหลวงดุษฎี ชุมสาย (2529 : 16) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์ คือ ผู้นำเที่ยว โดยพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและชี้แจงอธิบาย ตอบคำถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยวชม ตลอดจนการให้บริการตามอัธยาศัยของมัคคุเทศก์ โดยไม่ล่วงล้ำประเพณีนิยม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2536 : 3) ได้อธิบายความหมายของมัคคุเทศก์ว่า “มัคคุเทศก์” หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับคำตอบแทน”

บุบผา คุมมานนท์ (2528 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า “มัคคุเทศก์ มาจาก มัคค อุตเทศก เป็นคำภาษาบาลี แปลว่า ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว ตรงกับคำว่า Tourist Guide หรือนิยมเรียกย่อว่า Guide”

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2525 : 24) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่า “มัคคุเทศก์เป็นคำสนธิระหว่างคำว่า มัคค กับว่าอุตเทศก์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้เฝ้าเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบายคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม”

ความหมายของมัคคุเทศก์ดังกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ หมายถึงผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ หรือบุคคล โดยได้รับคำตอบแทน (ไพฑูริย์ พงศบุตร . 2542 : 2)

ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างมาก เนื่องจากมีโอกาสได้เข้าใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว สามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ง่าย ถ้าปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและมีความซื่อสัตย์สุจริต ในทางตรงกันข้าม ถ้ามัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม หรือขาดประสิทธิภาพ ก็สามารถสร้างภาพลักษณ์ในทางลบให้แก่นักท่องเที่ยวได้เช่นกัน มีคำกล่าววามัคคุเทศก์ทำหน้าที่เหมือนกับเป็นทูต หรือเป็นผู้แทนของคนในประเทศหรือในท้องถิ่น ซึ่งก็เป็นความจริง เพราะนักท่องเที่ยวมักไม่ค่อยมีโอกาสได้ติดต่อกับคนในประเทศหรือในท้องถิ่นได้มากเท่ากับมัคคุเทศก์ ถ้าหากได้มัคคุเทศก์ที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยว ตลอดจนความประทับใจในด้านต่าง ๆ ย่อมส่งผลไปถึงความรู้สึกที่ดีต่อประเทศ หรือท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวนั้น ๆ ได้ไปเยือน (ไพฑูริย์ พงศบุตร . 2542 : 1)

สรุป มัคคุเทศก์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยว (บุบผา คุ่มมานนท์ . 2528 : 3)

1. ทำให้การท่องเที่ยวได้ทั่วถึงมากกว่า ไม่ละเลยสิ่งที่สำคัญ ๆ
2. ทำให้เข้าใจเรื่องราวความเป็นมา ประวัติศาสตร์ และพงศาวดารได้ถูกต้องมากกว่า
3. ระยะเวลาที่จะใช้ในการท่องเที่ยวได้แน่นอนกว่า
4. นักท่องเที่ยวจะเกิดความปลอดภัยมากกว่า ทั้งด้านสวัสดิภาพและทรัพย์สิน
5. การมีมัคคุเทศก์ช่วยให้ประหยัดมากกว่า
6. ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกและสบายใจกว่า
7. ช่วยให้การท่องเที่ยวนั้นเกิดการประทับใจและฝังใจมากกว่า

ประเภทของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์อาจแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว หรือตามขอบเขตพื้นที่ และลักษณะของการปฏิบัติงาน ซึ่งมีดังนี้คือ

มัคคุเทศก์แบ่งประเภทตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Inbound Tour ซึ่งรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทย มัคคุเทศก์ประเภทนี้ต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้การได้ และสามารถปฏิบัติงานนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

2) มัคคุเทศก์นำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Outbound Tour ซึ่งนำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลอำนวยความสะดวกทุกอย่างในระหว่างการเดินทาง และทำหน้าที่ประสานงานกับบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ของท้องถิ่นในประเทศที่ไปเยือน ในด้านการเดินทาง ที่พัก อาหาร และการนำชมสถานที่ต่าง ๆ บทบาทของมัคคุเทศก์ประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นผู้นำการเดินทาง (Tour Leader) หรือล่าม (Interpreter) มากกว่าการเป็นผู้อธิบายนำชมสถานที่เสียเอง เนื่องจากกฎหมายของประเทศต่าง ๆ ไม่อนุญาตให้ชาวต่างชาติทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ เมื่ออยู่ในประเทศของเขา

3) มัคคุเทศก์นำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Domestic Tour ซึ่งนำนักท่องเที่ยวคนไทยไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในประเทศ มัคคุเทศก์ประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศดี เหมือนอย่าง 2 ประเภทแรก

มัคคุเทศก์แบ่งประเภทตามขอบเขตของเขตพื้นที่และลักษณะของการปฏิบัติงาน

1) มัคคุเทศก์ทั่วราชอาณาจักร เป็นมัคคุเทศก์ที่มีขอบเขตการปฏิบัติงาน ได้ทั่วทุกจังหวัดภายในประเทศ

2) มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ เป็นมัคคุเทศก์ที่มีขอบเขตการปฏิบัติงานได้เฉพาะในบางพื้นที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาต เช่น มัคคุเทศก์ภาคเหนือ มัคคุเทศก์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มัคคุเทศก์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มัคคุเทศก์จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นต้น

3) **มัคคุเทศก์เฉพาะทาง** เป็นมัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการทำงานมุ่งไปเฉพาะการนำเที่ยวบางอย่างที่ต้องการมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ เช่น มัคคุเทศก์นำทัวร์ป่า มัคคุเทศก์นำการท่องเที่ยวทางเรือ เป็นต้น

บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

เถกิง สวาสดิพันธ์ (2525 : 258-260) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

1. เป็นตัวแทนของชาติ
 - 1.1 สร้างภาพพจน์ที่ดีให้ชาติและหลีกเลี่ยงที่จะทำให้ภาพพจน์เสีย
 - 1.2 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีและชีวิตความเป็นอยู่
 - 1.3 ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในสถาบันต่าง ๆ ของชาติ
2. รับผิดชอบต่องานของบริษัทที่ตนสังกัดตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 2.1 ลักษณะของบริษัทนำเที่ยว
 - 2.2 งานที่จะมอบให้มัคคุเทศก์ เช่น การรับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน การโรงแรมห้องอาหาร รายการนำเที่ยว รถที่จะนำเที่ยวและรถขนกระเป๋า การส่งนักท่องเที่ยวออกจากสนามบิน ฯลฯ
3. ปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ให้สมบูรณ์
 - 3.1 ดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานตั้งแต่รับนักท่องเที่ยวจากสนามบิน โรงแรม หรือจุดนัดพบ จนถึงสิ้นสุดรายการท่องเที่ยว
 - 3.2 อธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นำชม ตลอดจนความรู้ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยว ควรทราบ เช่น ความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี รวมทั้งแนะนำสถานที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว
 - 3.3 ดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่นักท่องเที่ยว
 - 3.4 ให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวในการซื้อของ โดยพยายามรักษาผลประโยชน์นักท่องเที่ยวให้มากที่สุด

มารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์พึงมีมารยาทและจรรยาบรรณที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสมหลายประการ ในที่นี้จะได้นำมากล่าวเฉพาะที่สำคัญ ๆ ได้แก่ (ไพฑูริย์ พงศะบุตร . 2542)

- 1) การแต่งกาย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์จะต้องแต่งกายให้เหมาะสมตามที่ระบุไว้ในกฎกระทรวง ทั้งนี้เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพื่อให้เหมาะสมกับศักดิ์ศรีของความเป็นมัคคุเทศก์
- 2) ความประพฤติและกิริยามารยาท มัคคุเทศก์จะต้องมีความประพฤติที่ดี และมีกิริยามารยาทสุภาพ ไม่ควรเสพของมีนเมา หรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่ แสดงความเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวทุกคนที่อยู่ในความดูแลของตน แต่ให้อยู่ภายในขอบเขตที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องไม่ประพฤติตนในเชิงชู้สาวกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด
- 3) ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว ไม่เรียกรังผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากนักท่องเที่ยว รวมทั้งรับและเรียกรังผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าต่าง ๆ ที่จำหน่ายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว โดยวิธีการที่มีขอบ เช่น พานักท่องเที่ยวไปซื้อของจากร้านจำหน่ายสินค้าที่ด้อยคุณภาพ หรือมีราคาสูงเกินไป เพื่อจะได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนมากจากร้านค้า เป็นต้น

4) ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทนโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ไม่แสดงกิริยาอาการเบียดเบียนหรือเฉื่อยชา แต่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึงหรือแสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยวแม้จะไม่พอใจสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็ตาม และที่สำคัญคือต้องไม่ทะเลาะหรือโต้เถียงกับนักท่องเที่ยวอย่างเด็ดขาด

5) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สิ่งที่มัคคุเทศก์อธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่เป็นข้อมูลที่ผิด ๆ อันเกิดจากการเดาหรือการรับฟังมาจากผู้อื่นที่มีชื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้จากคำอธิบายของมัคคุเทศก์อยู่แล้ว หากให้ข้อมูลผิด ๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่อาชีพมัคคุเทศก์เป็นส่วนรวมได้

6) การตรงต่อเวลา การตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทที่สำคัญอย่างหนึ่ง และมัคคุเทศก์ก็ควรจะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะในการไปรับนักท่องเที่ยวจากสนามบินหรือโรงแรมที่พัก การกำหนดเวลาเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ การส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทางหรือที่สนามบิน รวมทั้งการนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีอื่น ๆ การผิดนัดหรือไม่ตรงต่อเวลา นอกจากจะเป็นการเสียมารยาทแล้ว ยังอาจเกิดผลเสียในการปฏิบัติงานด้วย

7) การไม่กล่าวคำทนหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่น มัคคุเทศก์พึงไม่กล่าวคำทนตีเถียง หรือให้ร้ายป้ายสีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์คนอื่น ๆ รวมทั้งการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยว ใด ๆ ให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด

คุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์

ผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ และมีโอกาสที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีได้ ควรจะมีลักษณะที่เหมาะสมบางประการดังนี้ (ไพฑูริย์ พงศะบุตร, 2542)

1) มีบุคลิกดี มัคคุเทศก์ควรมีรูปร่างหน้าตาไม่พิกลพิการ หากเป็นผู้ที่มีรูปร่างหน้าตาดี ก็ย่อมเป็นข้อได้เปรียบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรมีสุภาพดี แข็งแรงและมีความเป็นผู้นำ มีน้ำเสียงไพเราะ พูดจาออกเสียงได้ชัดเจน ไม่ติดอ่าง หรือเสียงแหบแห้ง รักษาความสะอาดของร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผิวหนัง ผม ฟัน เล็บ ต้องหมั่นรักษาให้สะอาดและเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นตัวและกลิ่นปากเป็นที่น่ารังเกียจ มีสติอารมณ์มั่นคง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสุขุมรอบคอบ ไม่ก้าวร้าว หรือแสดงความวิตกกังวลมากจนเกินไป เช่น ในกรณีเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ยานพาหนะเสียขณะเดินทาง การถูกโจรกรรม การเจ็บป่วยกะทันหันของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

2) มีความรู้ดี มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตลอดจนความรู้พื้นฐานในด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศชาติและของท้องถิ่น รวมทั้งความรู้ทั่วไปที่ควรทราบ ด้วยเหตุนี้มัคคุเทศก์ที่ดีจึงควรเป็นผู้ที่หมั่นแสวงหาความรู้ต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งติดตามสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศ และของโลกจากสื่อมวลชนด้วย ในกรณีที่เป็นมัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จะต้องมีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศที่ใช้งานอยู่เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาพูด ต้องสามารถพูดจาได้คล่องแคล่ว ถูกต้อง และมีสำเนียงชัดเจนหรือค่อนข้างชัดเจน นอกจากนี้ยังควรมีความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมประเพณีของชาติต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวซึ่งตนดูแลอยู่บ้างพอสมควร ซึ่งถ้าหากสามารถนำมาพูดคุยหรืออธิบายเปรียบเทียบกับสิ่งที่มีอยู่ในประเทศไทย ก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ และประทับใจในความรอบรู้ของมัคคุเทศก์มากยิ่งขึ้น

3) มีมนุษยสัมพันธ์ดี มัคคุเทศก์ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเข้ากับนักท่องเที่ยวได้โดยไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกเป็นปรปักษ์หรือไม่ไว้วางใจ

4) มีจิตวิญญาณของความเป็นมัคคุเทศก์ คุณลักษณะนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะผู้ที่จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี นอกจากจะมีคุณลักษณะอย่างอื่น ๆ ดังกล่าวมาแล้ว จะต้องมีความรักในอาชีพมัคคุเทศก์ด้วย มิใช่ทำด้วยความฝืนใจ หรือเพื่อแสวงหาผลประโยชน์เพียงอย่างเดียว

ทิววัฒน์ มฤคพิทักษ์ (2525 : 284) แห่งศูนย์พัฒนาบุคลากรภาพ ได้ให้ข้อแนะนำบางประการสำหรับมัคคุเทศก์ไว้ ดังนี้

- 1) มีความเป็นกันเอง
- 2) ลดความเห็นแก่ตัว
- 3) เอาใจใส่นักท่องเที่ยวทุกคนในกลุ่ม
- 4) ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
- 5) สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน
- 6) รู้ให้จริง (อ่ายกเมฆ)
- 7) จำชื่อเขาให้ได้ เรียกชื่อเขาให้ถูก
- 8) หัดเป็นนักอ่านและสังเกตจดจำ
- 9) เป็นนักฟังที่ดี
- 10) สร้างทัศนคติที่ดีต่อประเทศไทย

เถกิง สวาสติพันธ์ (2525 : 260) กล่าวถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์ที่ดีไว้ดังนี้

2. ต้องเป็นผู้นำ
3. วางแผนงานดี
4. ความรู้ดี
5. การบรรยายดี
6. บริการดี
7. ตรงต่อเวลา
8. มีความอดทน
9. มีมารยาทดี

ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช ได้กล่าวว่าผู้จะเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้ (คำานนท์ สุตะบุตร. 2525 : 285)

- 1) ไม่โทดร้าย
- 2) ไม่มีอวด
- 3) ไม่ใจเร็ว
- 4) ไม่ขี้น
- 5) ไม่หมดสติ

สรุปว่า คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดี ที่จะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว นอกเหนือจากจะประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยวและทัศนียภาพแล้ว มัคคุเทศก์จะต้องมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) มีมนุษยสัมพันธ์ดี 2) บุคลิกดี 3) มีศิลปะในการพูด

ข้อแนะนำในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ภารกิจที่มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติในการนำเที่ยว มีเป็นขั้นตอนต่าง ๆ นับตั้งแต่ก่อนออกไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดนัดหมาย จนกระทั่งเสร็จสิ้นการนำเที่ยว ส่งแขกกลับยังโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทาง

1. การปฏิบัติหน้าที่ก่อนออกไปรับนักท่องเที่ยว

1) ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงานที่ได้รับจากบริษัทนำเที่ยว เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น จะต้องไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดใด มีจำนวนนักท่องเที่ยวกี่คน พานักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ใด และมีการรับประทานอาหาร หรือพักแรม ณ ที่ใด เป็นต้น

2) ตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง เช่น ความสะอาดของที่นั่ง ห้องสุขาเครื่องขยายเสียง รวมทั้งสิ่งของต่าง ๆ ที่จะแจกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น เครื่องดื่ม อาหารกล่อง ผ้าเย็นเช็ดมือและเช็ดหน้า เอกสารแนะนำการเดินทาง

3) ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการเดินทาง เช่น หนังสือหรือบัตรอนุญาตให้เข้าชมสถานที่คุ้มครองหรือบัตรใช้บริการร้านอาหารและโรงแรม ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็น

4) ควรมีสมุดพกจดหมายเลขโทรศัพท์ และชื่อบุคคลที่จะติดต่อด้วย สำหรับสถานที่และหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขาของบริษัทนำเที่ยว สำนักงาน ททท. ในท้องถิ่น ร้านอาหาร โรงแรม โรงพยาบาลและคลินิกแพทย์ในท้องถิ่น สถานีตำรวจและที่ทำงานของตำรวจทางหลวงและตำรวจท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวในเส้นทางพานำเที่ยว ฯลฯ

2. การปฏิบัติหน้าที่ระหว่างการเดินทาง

1) ตรวจสอบจำนวนและชื่อของนักท่องเที่ยว ให้ตรงกับใบสั่งงานที่ได้รับจากบริษัทนำเที่ยวก่อนเริ่มออกเดินทางไปยังสถานที่ การไม่ไปรับนักท่องเที่ยวตามกำหนดเวลา หรือทำนักท่องเที่ยวตกหล่นไปอาจเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวฟ้องร้องบริษัทได้

2) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ อาจต้องมีการจัดที่นั่งในยานพาหนะให้เหมาะสม เช่น ให้นั่งตามหมายเลขที่นั่งในบัตร หรือให้นักท่องเที่ยวเลือกที่นั่งตามลำดับมาก่อนมาหลัง หากเป็นการเดินทางที่ใช้เวลานานหลายวันในยานพาหนะเดียวกันโดยตลอด บางครั้งก็อาจให้มีระบบการสับเปลี่ยนที่นั่งเพื่อให้โอกาสแก่ผู้ที่นั่งอยู่แถวหลัง ๆ ได้ขึ้นมานั่งแถวหน้าได้บ้าง ในกรณีที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีที่นั่งด้านหน้าของรถ เพื่อสะดวกในการอธิบาย ก็ควรแสดงการสำรองที่นั่งของตนไว้ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบล่วงหน้ามิใช่ไปขอที่นั่งคืนจากนักท่องเที่ยวในภายหลัง

3) เมื่อเริ่มออกเดินทาง ให้กล่าวคำต้อนรับแก่นักท่องเที่ยว พร้อมกับแนะนำชื่อของมัคคุเทศก์ และคนขับให้นักท่องเที่ยวทราบ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในยานพาหนะ เช่น การปรับเก้าอี้ ปรับช่องระบายอากาศ เปิดไฟสำหรับอ่านหนังสือ เป็นต้น

4) อธิบายกำหนดการและเส้นทางเดินทางอย่างคร่าว ๆ พร้อมกับจุดสำคัญ ๆ ที่จะจอดแวะชมระหว่างทาง

5) ให้อธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่น หรือสถานที่ต่าง ๆ ขณะยานพาหนะแล่นผ่าน การให้อธิบายควรสังเกตความสนใจของนักท่องเที่ยวด้วย ตามปกติเมื่อเริ่มออกเดินทางใหม่ ๆ กับนักท่องเที่ยวยังกระปรี้กระเปร่าอยู่ มักสนใจฟังคำอธิบายของมัคคุเทศก์ แต่ถ้าเดินทางไปเป็นเวลานาน ๆ หรือเป็นการเดินทางขากลับ ความสนใจจะลดน้อยลง มัคคุเทศก์อาจไม่จำเป็นต้องอธิบายมากนัก

6) เมื่อใกล้จะถึงจุดที่แวะให้นักท่องเที่ยวเข้าไปชมสถานที่ใด ๆ มัคคุเทศก์ควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ โดยสังเขปเสียก่อน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการเข้าชม และเพื่อปูพื้นฐานความรู้ความเข้าใจของนักท่องเที่ยวก่อนเห็นสถานที่จริง

7) ก่อนลงจากยานพาหนะไปยังสถานที่แวะชม มัคคุเทศก์จะต้องบอกเวลาและสถานที่ที่กลับมายังยานพาหนะให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบอย่างทั่วถึง พร้อมกับย้ำให้ทุกคนรักษาเวลาเพื่อมิให้ต้องเสียเวลารอคอยซึ่งกันและกัน

8) ให้มัคคุเทศก์ยืนอยู่ใกล้ประตูทางขึ้นลงยานพาหนะ เพื่อดูแลช่วยเหลือให้นักท่องเที่ยวขึ้นลงยานพาหนะได้อย่างสะดวกปลอดภัย ในกรณีที่นักท่องเที่ยวสูงอายุจะต้องให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

9) หลังจากที่ทุกคนลงจากยานพาหนะแล้ว มัคคุเทศก์จึงเดินนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดที่ต้องการชมโดยไม่ทิ้งระยะห่างจากนักท่องเที่ยวมากนัก และเมื่อจะอธิบายต้องเลือกหาสถานที่ยืนที่เหมาะสม เช่น ควรอยู่ในที่ร่ม มองเห็นทัศนียภาพหรือสิ่งที่ต้องการชมได้ชัดเจน รวมทั้งต้องเลือกเส้นทางที่ไม่เดินวกไปเวียนมาจนนักท่องเที่ยวเกิดความสับสน หรือเบื่อหน่าย

10) การให้อธิบาย ควรชัดเจนเข้าใจได้ง่าย และไม่ยืดเยื้อหรือสั้นเกินไป ควรพูดให้นักท่องเที่ยวในกลุ่มได้ยินทุกคน มิใช่พูดเฉพาะกับคนที่ยืนอยู่ใกล้ ๆ การตอบคำถามควรเปิดโอกาสให้มีเมื่ออธิบายจบแต่ละตอนแล้ว หากมัคคุเทศก์มีคำตอบคำถามของคนที่ยืนฟังอยู่ใกล้ ๆ คนที่อยู่ห่างออกไปจะไม่ได้รับประโยชน์จากการฟังคำอธิบายมากนัก

11) การเข้าชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ หรือสถานที่ควรเคารพ เช่น วัด และพระราชวัง มัคคุเทศก์จะต้องบอกกล่าวให้นักท่องเที่ยวทราบถึงวิธีการปฏิบัติบางอย่างที่ควรทราบ เช่น การถอดรองเท้า การสำรวม การไม่ปิ่นปายพระพุทธรูป หรือการแตะต้องเครื่องใช้และเครื่องประดับที่จัดแสดงไว้ รวมทั้งถ้าไม่อนุญาตให้มีการถ่ายรูปภายในอาคารสถานที่ ก็จะต้องบอกให้นักท่องเที่ยวทราบด้วย

12) กำชับให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังอุบัติเหตุจากการจราจรขณะเดินไปตามจุดต่าง ๆ รวมทั้งระมัดระวังการฉกชิงวิ่งราว และการโจรกรรมสิ่งของที่นักท่องเที่ยววางทิ้งไว้ในยานพาหนะ

13) หากมีการแวะรับประทานอาหารระหว่างทาง หรือมีการพักรวม มัคคุเทศก์ควรโทรศัพท์ยืนยันกับร้านอาหารและโรงแรม ก่อนเดินทางไปถึง พร้อมกับบอกเวลาที่จะไปถึงให้ทราบ เพื่อให้ร้านอาหารและโรงแรมได้เตรียมตัวให้การต้อนรับล่วงหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกิดความล่าช้าในการเดินทาง มัคคุเทศก์จะต้องรีบแจ้งให้ร้านอาหารหรือโรงแรมทราบโดยทันที

14) ดูแลอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวระหว่างเดินทางในยานพาหนะ เช่น การแจกน้ำ และเครื่องดื่ม การแจกผ้าเย็น การแจกอาหารกลุ่มและอาหารว่าง

15) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยกะทันหันหรือได้รับอุบัติเหตุ หากจำเป็นมัคคุเทศก์อาจต้องให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือนำส่งโรงพยาบาลหรือคลินิกแพทย์แล้วแต่กรณี แต่อย่าให้ยาแก่นักท่องเที่ยวด้วยตนเอง และเมื่อจำหน่ายส่งโรงพยาบาลหรือคลินิกแพทย์ต้องแจ้งให้นัก

ท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าว่าเขาจะต้องรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง ยกเว้นในกรณีที่เป็นการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งบริษัทนำเที่ยวต้องรับผิดชอบออกค่าใช้จ่ายให้

16) มัคคุเทศก์ต้องประสานงานกับร้านอาหาร และโรงแรมที่พัก ในการจัดรายการอาหาร และชนิดของห้องพัก ให้ตรงกับที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยว หรือตามความประสงค์ของนักท่องเที่ยว (เช่น ในกรณี ที่นักท่องเที่ยวไม่รับประทานอาหารเช้า) และไม่ควรถูกนักท่องเที่ยวต้องเสียเวลารอคอยนานเกินไปเมื่อเดินทางไปถึงสถานที่นั้น ๆ แล้ว

17) นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทาง ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยว มีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยไม่ปฏิบัติตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้

18) หากมีรายการนำชมโรงงานหรือร้านจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม และของที่ระลึก มัคคุเทศก์พึงระมัดระวังคำพูด มิให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกว่าคุณบังคับ หรือชี้ชวนให้ซื้อ เพื่อการรับผลประโยชน์ตอบแทนจากร้านค้าของมัคคุเทศก์ การตัดสินใจจะซื้อหรือไม่ซื้อควรเป็นเรื่องที่นักท่องเที่ยวจะกระทำด้วยตนเอง และถ้านักท่องเที่ยวแสดงกิริยาอาการไม่สนใจ หรือไม่ประสงค์ที่จะเข้าชมสถานที่นั้น ๆ มัคคุเทศก์ก็ควรจะสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยตัดเวลาเข้าชมให้สั้นลง หรืออาจไม่เข้าชมเลยก็ได้

4. การปฏิบัติหน้าที่เมื่อสิ้นสุดการเดินทาง

- 1) กล่าวคำขอบคุณ และคำอำลาต่อนักท่องเที่ยว ที่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว รวมทั้งการให้ความร่วมมือในการเดินทาง
- 2) เตือนมิให้นักท่องเที่ยวลืมสิ่งของใด ๆ ไว้ในยานพาหนะที่โดยสาร
- 3) ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรมที่พัก หรือจุดหมายปลายทาง ในกรณีที่นักท่องเที่ยวต้องการลงจากยานพาหนะระหว่างทาง หรือพักอยู่โรงแรมแยกย้ายจากกัน มัคคุเทศก์ควรได้ถามไว้ล่วงหน้า
- 4) หลังจากส่งนักท่องเที่ยวเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ตรวจดูความเรียบร้อยบนยานพาหนะ หากมีสิ่งใดบกพร่องชำรุดเสียหาย หรือมีนักท่องเที่ยวลืมสิ่งของไว้บนรถ ให้รีบแจ้งให้บริษัทนำเที่ยวทราบ
- 5) จัดทำรายงานการปฏิบัติงานเสนอต่อบริษัทนำเที่ยว รวมทั้งปัญหาและเสนอแนะที่อาจมีเพื่อให้บริษัทนำเที่ยวรับทราบ (ไพฑูรย์ พงศบุตร, 2542)

สรุป มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ต่างประเทศ ซึ่งต้องปฏิบัติงานกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มัคคุเทศก์จะต้องมีจรรยาบรรณ และปฏิบัติตัวที่ดีต่อนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศชาติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะมีการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาที่เกิดต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ และนำมาแก้ไข ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ได้อีกทางหนึ่ง

2. แนวความคิดและทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม

2.1 ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงานของมัลคูเทศก์

จิตลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานนำมาจากทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมของ ศาสตราจารย์ ดวงเดือน พันธุนาวิน (เรวัต สดมณี. 2544 : 58) ซึ่งได้เสนอทฤษฎีทางจิตวิทยาเป็นทฤษฎีแรกของประเทศไทย โดยการประมวลความรู้และสรุปผลการวิจัยต่าง ๆ ของเยาวชนและคนไทย อายุ 6-60 ปี ในช่วงกว่า 30 ปีที่ผ่านมา

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม กล่าวว่าบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานจะต้องมีคุณสมบัติของคนเก่ง และคนดีประกอบกัน ดังนั้น มัลคูเทศก์ ควรมีลักษณะของคนดีและคนเก่งรวมอยู่ด้วย จึงจะเป็นที่นำชื่อเสียงมาสู่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมนี้แสดงความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลระหว่างจิตลักษณะบางประการกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่นำปรารถนาของคนดีและคนเก่ง ด้วยการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง รวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพดังนี้

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นดอกและผลไม้ ส่วนลำต้นและส่วนที่เป็นรากแก้ว ในส่วนแรกคือดอกและผลไม้บนต้น แสดงถึงพฤติกรรมการทำงานที่ละเว้นความชั่ว และพฤติกรรมปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม สำหรับส่วนแรกนี้เป็นพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ที่รวมกันเข้าเป็นพฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และพฤติกรรมปฏิบัติงานอาชีพอย่างขยันขันแข็ง ผลที่ออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ที่นำปรารถนามีสาเหตุอยู่ 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นส่วนลำต้นของต้นไม้ อันประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นลักษณะไม่เห็นแก่ตัว แต่เห็นแก่พวกพ้องหรือเห็นแก่ส่วนรวมของประเทศชาติ มนุษยชาติและหลักการเป็นสำคัญ
2. การมุ่งมั่นอดทนมากกว่ามุ่งมั่นปัจจุบัน รู้จักคาดการณ์ไกล สามารถอดได้ รอได้ มีจิตแกร่งและมีการควบคุมตนเอง
3. ความเชื่ออำนาจในตน คือมีความเชื่อว่าผลที่เกิดกับตนส่วนใหญ่ เป็นเพราะการกระทำของตนเองมากกว่าจะเกิดจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์บันดาล
4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ยอมรับที่จะแก้ปัญหา มุมานะ บากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรค ทำงานหรือแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตนเอง
5. มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมที่สังคมปรารถนา และคุณธรรม ค่านิยมต่าง ๆ ต่อการทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ การมองเห็นคุณประโยชน์ของพฤติกรรมหรือคุณธรรมนั้นเกิดความพอใจและมีความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรม หรือฝึกคุณธรรมนั้นเป็นหลัก

เมื่อบุคคลเกิดความต้องการจะมีความเข้าใจอธิบายทำนาย และการพัฒนาพฤติกรรมชนิดใดจะต้องใช้จิตลักษณะบางด้านหรือทั้ง 5 ด้านนี้ ประกอบกันจึงจะได้ผลดีที่สุด ส่วนที่สามของต้นไม้จริยธรรมคือ รากแก้ว ซึ่งเป็นจิตลักษณะกลุ่มที่สอง มี 3 ด้านคือ

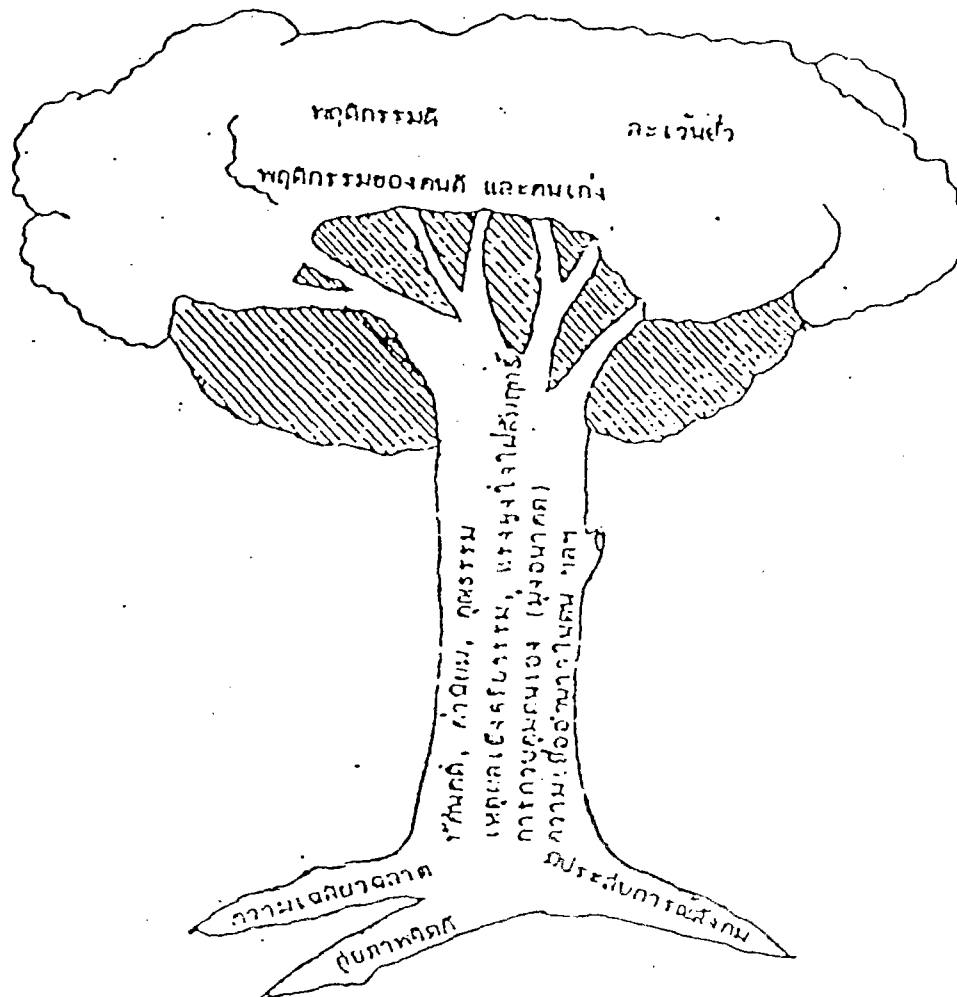
1. สติปัญญาดี มีความเฉลียวฉลาดรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นได้ถูกต้อง แม่นยำ รู้จักคิด แบบนามธรรม นอกเหนือจากการคิดแบบรูปธรรมสามารถคิดแบบเอกนัยและเอนกนัยได้

2. มีประสบการณ์ทางสังคมสูง ได้รู้ได้เห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินชีวิตอุปสรรค และปัญหาความต้องการของบุคคลประเภทต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางสังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางสังคมของบุคคลเหล่านี้เพื่อให้ทราบว่าการกระทำของคนจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางดีและทางไม่ดีแก่ผู้อื่นได้อย่างไรบ้าง

3. มีสุขภาพจิตที่ดี มีความวิตกกังวลน้อยหรือมีอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่ประสบอยู่

จิตลักษณะทั้ง 3 นี้อาจใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำดับของต้นไม้ได้ กล่าวคือ บุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้าน ตามที่กล่าวแล้วและอยู่ในสภาพแวดล้อมทางบ้าน ทางโรงเรียนและทางสังคมที่เหมาะสม นอกจากนั้นบุคคลยังมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาจิตลักษณะบางประการใน 5 ด้าน นี้ด้วยวิธีการอื่น ๆ ด้วย ดังนั้นจิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ จึงเป็นสาเหตุของการมีพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งนั่นเอง นอกจากนี้จิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการที่รากแก้วนี้ อาจเป็นสาเหตุร่วมกับจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำดับ เพื่อใช้ในการทำนายและการพัฒนาพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลอีกด้วย (เรวัต สดมณี . 2544 : 61)

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกจิตลักษณะ 3 ประการ คือ (1) ความเชื่ออำนาจในตน (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (3) ทักษะที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของดวงเดือน พันธุมนาวิน พบว่า มีจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน ได้แก่ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะที่ดีต่อการทำงาน และสุขภาพจิต โดยพบว่าคนที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะเป็นคนที่มีกำลังใจเริ่มทำกิจกรรมต่าง เพราะเชื่อว่าทำให้เกิดผลตามที่ต้องการได้ด้วยตนเอง อันเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน . 2529 ; สุพรรณา หนูรักษ์ . 2542) นอกจากนี้ยังพบว่าจิตลักษณะตัวนี้ มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานมาก กล่าวคือ ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ (ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ . 2532) ส่วนบัคและออสตริน (Buck and Ausstrin. 1971 : 1861-1862) พบว่าความเชื่ออำนาจในตนก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จ ส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จากผลงานวิจัยของ มุขณีย์ ยมาภัย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานชายทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และทักษะที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงาน พบว่า กำลังพลที่มีทักษะดีต่อพฤติกรรมการทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลที่ทักษะดีต่อพฤติกรรมการทำงานต่ำ (เรวัต สดมณี . 2544 : 125) ซึ่งสอดคล้องกับ กังวาน บุญเลิศฟ้า (2540) พบว่า การสร้างทักษะที่ดีให้แก่พนักงานขายหน้าร้าน เพื่อให้พนักงานขายหน้าร้านเกิดกำลังใจ เกิดความเชื่อมั่น และยอมรับในงานของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเห็นคุณค่าในอาชีพการให้บริการ



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม แสดงลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรมคนดีและคนเก่ง

จิตลักษณะที่นำมาเป็นตัวแปรสำคัญ ในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานมักคู่เหตุก่ด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีลักษณะของความสัมพันธ์ที่สามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

2.2 ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงาน

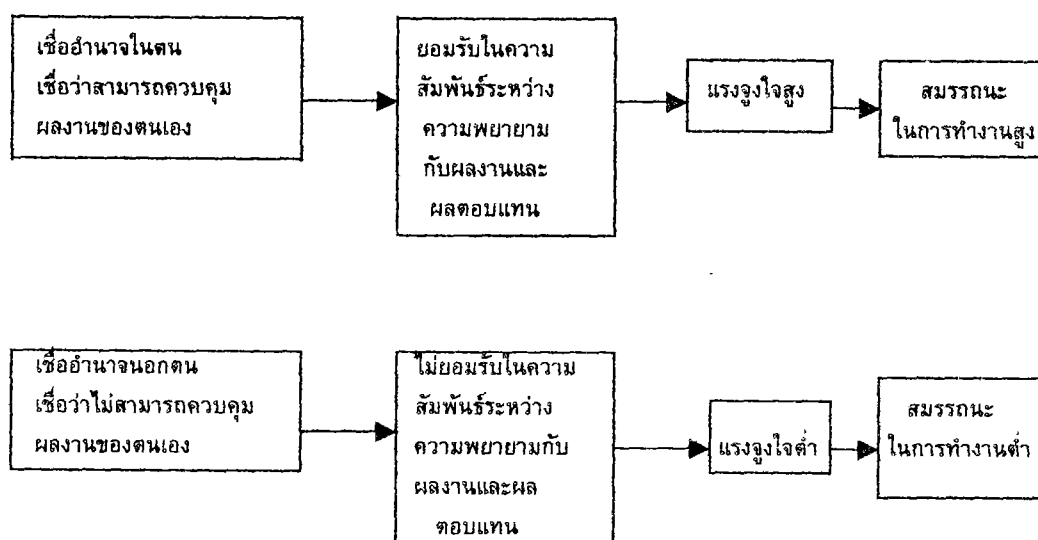
แนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน (Internal; External Locus of Control) เป็นจิตลักษณะที่พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ซึ่งรอตเตอร์ (Rotter) ได้อธิบายลักษณะโดยทั่วไปของความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ดังกล่าวว่า ผลการตอบแทนอันหนึ่งที่ได้มาจากพฤติกรรมของบุคคลย่อมก่อให้เกิดความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทน เช่นเดียวกัน จากพฤติกรรมอันใหม่ในสภาพที่คล้ายกับสภาพการณ์เดิม ถ้าเหตุการณ์เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังก็จะทำให้ความคาดหวังของบุคคลค่อย ๆ ลดลง การลดหรือเพิ่มความคาดหวังนี้จะก่อตัวขึ้นจากพฤติกรรมอย่างหนึ่งก่อนแล้วจึงขยายครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกับสภาพการณ์เดิมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญในตัวบุคคล ถ้าประสบการณ์ที่ผ่านมาได้รับการเสริมแรงบ่อยครั้ง เมื่อแสดง

พฤติกรรมเดิมจะทำให้บุคคลนั้นเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นมีผลจากทักษะหรือความสามารถของตน ซึ่งเรียกว่าความเชื่ออำนาจในตน (Internal Locus of Control) ในทางตรงข้ามหากการกระทำมิได้รับการเสริมแรง จะทำให้บุคคลรับรู้ว่ามีสิ่งที่ได้รับนั้นไม่ใช่ผลจากการกระทำของตน แต่เป็นเพราะโชค เเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งแวดล้อมบันดาลให้เป็นไป ซึ่งเรียกว่าความเชื่ออำนาจนอกตน (External Locus of Control) ความเชื่อหรือการรับรู้ดังกล่าวนี้จะมีผลย้อนกลับไปสู่ความคาดหวังในผลพฤติกรรมอันใหม่ ๆ อีก ซึ่งรอตเตอร์ (Rotter) ได้สรุปพฤติกรรมความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ของบุคคลไว้เป็น 2 ลักษณะ คือ (สุพรรณา หนูรักษ์. 2542 ; วิสุทธิ ราตรี. 2532)

1) บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน เป็นบุคคลที่มีความเชื่อหรือรับรู้ว่ามีเหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นขึ้นอยู่กับอิทธิพลของอำนาจนอกตนที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชค เเคราะห์ ความบังเอิญ หรืออิทธิพลของผู้อื่นบันดาลให้เป็น

2) บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตน เป็นบุคคลที่มีความเชื่อ หรือรับรู้ว่ามีเหตุการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เป็นผลจากการกระทำหรือความสามารถของตน

ลักษณะความเชื่ออำนาจในตน - นอกตน ส่วนใหญ่ เกิดจากการได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากบิดามารดา นอกจากนั้นแล้วยังเกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมที่ส่งผลให้การกระทำและผลที่เกิดขึ้นไม่สัมพันธ์กันและมีปริมาณไม่สมมูลย์กัน (สุพรรณา หนูรักษ์. 2542 ; วิชัย เอียดบัว . 2534) การศึกษาความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น คนที่มีอำนาจในตนจะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความเชื่อว่างานทุกอย่างจะทำสำเร็จด้วยความสามารถของตนเอง จึงมีความพยายามมาก มีแรงจูงใจและมีสมรรถนะในการทำงานสูง ส่วนผู้ที่มีอำนาจนอกตนจะมีลักษณะตรงกันข้าม คือมีความเชื่อว่าการทำงานสำเร็จได้นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเอง แรงจูงใจในการทำงานจึงต่ำ และมีสมรรถนะในการทำงานต่ำด้วย ดังแสดงความสัมพันธ์ ในภาพประกอบ 6 (อ้อมเดือน สดมณี. 2536 : 28 ; อ้างอิงจาก Baron and Greenberg. 1990 : 200)



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน กับการทำงาน

ความเชื่ออำนาจในตน จึงเป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำในสิ่งที่ตนรับผิดชอบให้สัมฤทธิ์ผลและมี ความพยายามกระทำมากกว่า เพราะคนที่เชื่ออำนาจในตนนั้น เชื่อว่าการกระทำของตนจะก่อให้เกิดผลตาม ต้องการ ความเชื่ออำนาจในตนจึงส่งผลกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เช่น พฤติกรรมการทำงานที่ดี (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, 2532 : 51-52) สอดคล้องกับ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532 : 41) ที่กล่าวว่า ในส่วนที่เกี่ยวกับการ ทำงานราชการนั้น เชื่อว่าความเชื่ออำนาจในตนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้ข้าราชการมีพฤติ กรรมที่พึงปรารถนา เพราะตราบใดที่ข้าราชการยังเชื่อว่าสิ่งภายนอกอื่น ๆ มิใช่ตนเองมีอิทธิพลต่อการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการทำงานราชการของตนแล้ว พฤติกรรมการทำงานราชการยังคง เป็นไปในลักษณะ “เข้าขาม เย็นขาม” เนื้อหา ท้อแท้ หมดหวัง กล่าวได้ว่าความเชื่ออำนาจในตน-นอก ตน เป็นกระบวนการรับรู้อำนาจในการควบคุมผลของการกระทำและความสอดคล้องของผลกระทำ โดยเห็นว่า อำนาจในการบังคับกาลให้เกิดผลกับตนมี 2 ลักษณะ คือปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมของตนเอง หลังจากนั้นจึง ใช้การรับรู้ทัศนคติการกระทำในอนาคต (สุพรรณา หนูรักษ์, 2542 ; ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, 2532)

จากการประมวลเอกสารเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนสรุปได้ว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจใน ตนเองสูง จะสามารถยอมรับผลงานและคำตอบแทนที่ตนได้รับ โดยเฉพาะภาคทศกัที่ปฏิบัติงานถ้าทุกคน ยอมรับในผลงานของตนเองและคำตอบแทนที่ตนได้รับ จะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานสูง และจะทำให้มีพฤติ กรรมการทำงานที่ดีต่อนักท่องเที่ยว

2.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงาน

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้เกิดการปฏิบัติ งานอย่างเต็มความสามารถเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ ของตนด้วยใจรักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้มีขึ้นในตัวบุคคลของ องค์การต่าง ๆ เพื่อเป็นปัจจัยนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคคลในที่สุด (ยงยุทธ เกษสาคร, 2541 : 63)

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ฮิลการ์ต ได้ให้คำจำกัดความ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ แรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำการเพื่อ บรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันยอดเยี่ยม เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำของตนจะต้อง ได้รับการประเมินผลจากตัวเองหรือบุคคลอื่น โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลการประเมินอาจเป็นที่ พอใจ เมื่อกระทำการจนประสบผลสำเร็จหรือไม่เป็นที่พอใจเมื่อกระทำการไม่ประสบผลสำเร็จ (วุฒิชัย จ้างง , 2522 : 28)

โรเบิร์ต ไวท์ ได้กล่าวว่า คนเรามีแรงขับโดยกำเนิดอย่างหนึ่งซึ่งเขาให้ชื่อว่า แรงขับในด้านผล สัมฤทธิ์ (Effectance) ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับผลจากสิ่งแวดล้อม เขาเชื่อว่าแรงขับในด้านผล สัมฤทธิ์นี้ เป็นคุณสมบัติโดยกำเนิดที่คนเราติดตัวมาตั้งแต่เกิด และเป็นตัวจูงใจให้คนเราแสดงพลังความ สามารถในการจัดการกับสิ่งแวดล้อมให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่เรารารถนา เขามีความเห็นว่าการที่คนเรามี ความมานะ บากบั่นและดิ้นรนต่อสู้เพื่อผลสำเร็จนานาประการในชีวิต มิใช่เป็นเพียงวิธีการปรับตัวเพื่อตอบ สอนองความต้องการในเบื้องต้น เช่น ความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศเท่านั้น แต่เป็นเพราะ แรงขับโดยกำเนิด กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเราเกิดความปรารถนาที่จะได้สัมฤทธิ์ผลในสิ่งแวดล้อมที่เราอยู่ (สมยศ นาวิกการ . 2541 : 42)

ส่วนแมคเคิลแลนด์ ได้ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมหรือทำได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว (ยงยุทธ เกษสาคร. 2541 : 63)

จากคำจำกัดความของนักการศึกษาเหล่านี้ จะเห็นได้ว่า บุคคลที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูงย่อมมีสิ่งผลักดันให้บุคคลเหล่านั้นมีมานะพยายาม มีความอดทนเพื่อเอาชนะอุปสรรค เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้และพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม จากการศึกษาค้นคว้าของแมคเคิลแลนด์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เขาต้องการศึกษาว่าผู้ที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงและผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ มีพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างไร และจากข้อคิดเห็นของนักเศรษฐกิจและนักสังคมวิทยาที่ว่าบุคคลที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้แก่ นักธุรกิจ หรือผู้ประกอบการ เพราะเป็นผู้ที่ทำให้กำลังการผลิตเพิ่มขึ้น

พฤติกรรมของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง

แมคเคิลแลนด์ ได้เลือกศึกษาเฉพาะลักษณะของนักธุรกิจจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงและกลุ่มตัวอย่างที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ เพื่อดูว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลทำให้เกิดความต้องการตั้งนักธุรกิจหรือไม่ ซึ่งทำให้ได้ข้อเท็จจริง ที่ระบุว่าพฤติกรรมเยี่ยงนักธุรกิจหรือพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะ คือ

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) ในเหตุการณ์ที่ต้องใช้ความสามารถ โดยไม่ขึ้นอยู่กับโชคชะตาจะมีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว ไม่ลังเล บุคคลที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักไม่พอใจที่จะทำงานง่าย ๆ แต่ต้องการทำงานที่ยากลำบากพอสมควรเพราะมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เพราะการทำงานที่ยากให้ลุล่วงไปได้นั้นจะนำความพอใจมาสู่ตน ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำมักจะหลบเลี่ยงงานที่ต้องเสี่ยงเพราะกลัวความล้มเหลวหรือมีฉะนั้นก็มักจะยอมเสี่ยงจนเกิดเหตุผล ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าจะไม่ประสบความสำเร็จโดยเชื่อถือในโชคชะตาว่าจะเข้าข้างตน

2. ขยันขันแข็ง (Energetic) หรือชอบการกระทำแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ผู้มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงไม่จำเป็นต้องเป็นคนขยันขันแข็งในทุกกรณีไป แต่จะมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ทำหาย หรือช่วยความสามารถของตนและทำให้ตนเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญลุล่วงไปแล้ว ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะขยันขันแข็งในงานอันเป็นกิจวัตรประจำวัน แต่จะทำงานขยันขันแข็งเฉพาะงานที่ต้องใช้สมอง และเป็นงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร หรือสามารถจะค้นคว้าหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไป

3. รับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมักจะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจในตนเอง มิใช่หวังให้คนอื่นยกย่อง มีความต้องการเสรีภาพในการคิดและการกระทำไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการ

4. ต้องการทราบแน่ชัดถึงผลการตัดสินใจของตนเอง (Knowledge of Results of Decision) โดยไม่ใช่เพียงการคาดคะเนเอาว่าจะต้องเป็นลักษณะอย่างนั้นอย่างนี้ จากจากนี้ผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลสูงยังพยายามที่จะทำตัวให้ดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อทราบว่าการกระทำของตนเองเป็นอย่างไร

5. มีการทำนายหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มักเป็นบุคคลที่มีแผนระยะยาว เพราะเล็งเห็นผลการดำเนินงานที่ไกลกว่าผู้ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน (Organizational Skills) เป็นสิ่งที่แมคเคลแลนด์ เห็นว่าควรจะมี แต่ยังมีหลักฐานการค้นคว้ามาสนับสนุนได้ไม่เพียงพอ

แรงจูงใจพื้นฐานของบุคคล

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) ได้เน้นถึงแรงจูงใจพื้นฐานของบุคคล 3 ประการ ได้แก่

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) คือ ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับเกณฑ์มาตรฐานอันดีเลิศ จะมีความรู้สึกเป็นทุกข์กังวลใจ ไม่สบายใจ เมื่อประสบความล้มเหลวหรืออุปสรรค

2. แรงจูงใจใฝ่สมาคม (Affiliation Motive) คือ ความปรารถนาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบของคนอื่น ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียงในสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) คือ ความปรารถนาที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลเหนือกว่าคนอื่นในสังคม ผู้ที่มีความจูงใจใฝ่อำนาจสูงจะเป็นผู้ที่พยายามควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นในองค์กร

แมคเคลแลนด์ เน้นในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ เพราะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญมากที่สุดในการประสบความสำเร็จของคนเรา (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจของ David McClelland : (Achievement Theory) McClelland ได้เสนอแนะคิดว่า มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ 3 อย่างด้วยกัน คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นแรงขับเพื่อที่จะให้งานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จดีที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จหรือเป็นแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่าและมีประสิทธิภาพสูงกว่าและมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการความรัก ความเป็นพวกพ้อง เป็นความปรารถนาเพื่อความเป็นมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่สนิทชิดชอบกัน เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น

3. ความต้องการมีอำนาจ เป็นความต้องการที่จะทำให้คนอื่นมีความประหลาดหรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ ไม่ให้มีพฤติกรรมเป็นไปอย่างอื่นหรือคิดไปจากที่ที่ต้องการ หรือเป็นความต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชาและมีอิทธิพลเหนือหรือมีอิทธิพลต่อคนอื่นนั่นเอง ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเมอร์เรย์ (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541 ; อ้างอิงจาก จรูญ ทองถาวร. 2530 : 64) เป็นนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้รวบรวมความต้องการทางจิตของมนุษย์ไว้มากมายหลายชนิด และในจำนวนนี้มีความต้องการเอาชนะและประสบผลสำเร็จ (Need for achievement) รวมอยู่ด้วยเขากล่าวถึงความต้องการผลสัมฤทธิ์ว่าเป็นความต้องการทางจิตที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่มีความต้องการ มีความสามารถ มีพลังจิต (Will Power) ที่จะเอาชนะอุปสรรค มุ่งมั่นที่จะทำสิ่งที่ยากให้ประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีของกิลฟอร์ด ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าประกอบด้วย (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541)

1. ความทะเยอทะยานทั่ว ๆ ไป คือ ปรารถนาที่จะทำกิจการนั้นให้สำเร็จ
2. มีความเพียรพยายาม ได้แก่ ความอดทนมีมานะที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ
3. มีความเต็มใจที่จะลำบากแม้งานจะยากเพียงใดก็ตาม ก็มุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จด้วยดี

ทฤษฎีแอคคินสัน ได้อธิบายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้ตัวว่า การกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมินผลจากตัวเองหรือบุคคลอื่น โดยเทียบเคียงกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินอาจเป็นที่พอใจเมื่อกระทำจนเสร็จ หรือไม่พอใจเมื่อกระทำไม่สำเร็จก็ได้และเขายังกล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ 3 ประเด็น คือ (ยงยุทธ เกษสาคร. 2541)

1. การจูงใจที่จะบรรลุความสำเร็จ (Motive to Achieve Success) บุคคลแต่ละคนมีแรงจูงใจที่จะไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล ถ้าเขาประสบความสำเร็จ เขาก็จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากกว่าบุคคลที่เคยประสบความล้มเหลวมาก่อน ซึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

2. การมีโอกาสของความสำเร็จ (Probability of Success) ถ้างานที่ไม่ยากหรือง่ายเกินไป บุคคลจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก แต่ถ้างานที่ทำงานที่ง่ายหรือยากมากเกินไป ไม่ว่าจะคน ๆ นั้นจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากหรือน้อย เขาก็จะไม่รู้สึกว่าเขาจะมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว

3. คุณค่าของความสำเร็จ (Incentive Value of Success) เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในความสำเร็จของตนมากขึ้น ก็จะทำให้เขาไม่เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จนั้นมากเท่าไร

ลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้มีการรวบรวมลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ โดยบุคคลจากศาสตร์สาขาต่าง ๆ ดังเช่น เฮอร์แมน ได้รวบรวมลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ 10 ประการ ดังนี้ (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541)

1. บุคคลที่มีระดับความทะเยอทะยานสูง
2. ต้องเป็นผู้มีความหวังอย่างมากว่าตนเองจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้การกระทำนั้นขึ้นอยู่กับโอกาสก็ตาม
3. มีความพยายามไปที่จะมุ่งสู่สถานะที่สูงขึ้นไปเป็นลำดับ
4. มีความอดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน
5. ถึงแม้งานที่ทำถูกขัดจังหวะ หรือถูกรบกวนจะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ
6. รู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งและสิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
7. คิดคำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน
8. มีความคิดพิจารณาเลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
9. ต้องการให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามปรับปรุงงานของตนเองให้ดีขึ้น
10. พยายามปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ของตนเองให้ดีเสมอ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่พบโดยตรง แต่จากบทความของ ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 54) ที่ว่า โดยทั่วไปแล้วมนุษย์ไม่ได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทำให้บุคคลต้องปฏิบัติงานและทำงานด้วยความเต็มใจ ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้บุคคลต้องการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นและต้องการมีขึ้นในองค์การต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 105) ที่ว่าแรงจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะแรงจูงใจในตัวตนทำงานเอง จะมีผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพสูง

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievable Motivation) หมายถึง ความปรารถนาที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จในงานที่ยุ้งยากซับซ้อน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง พยายามหาวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการมีอิสระในการทำงานและการแสดงออก ต้องการชัยชนะในการแข่งขัน มุ่งมั่นที่จะทำให้ดีเลิศ มีความสบายใจเมื่อพบกับความสำเร็จ และวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น มีความกระตือรือร้น และสนุกสนานกับงานที่ทำ มีความมานะอดทน สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ มีความสามารถในการแก้ปัญหาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541)

2.4 ทศนคติในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

ทศนคติ คือ ลักษณะทางจิตประเภทหนึ่งของบุคคล ที่มีความโน้มเอียงหรือมีความรู้สึกที่จะตอบสนองไปในทางชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่ง หรือเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่แสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (สุพรรณภา หนูรักษ์ . 2542 ; Shaver. 1977 : 168)

นิภา แก้วศรีงาม (2532 : 90) ให้ความหมายของทศนคติว่า เป็นลักษณะของความพร้อมของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดี หรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งของ บุคคล หรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกของหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มี ความรู้สึกนั้น ๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

อุทัย หิรัญโต (2526 : 12) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นความรู้สึกหรือความเห็นของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในรูปของเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยดี หรือไม่ดี ทศนคติมิได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากการมีประสบการณ์รวมทั้งการอบรม สั่งสอนเมื่อเยาว์วัย ประสบการณ์ที่ประทับใจหรือสะเทือนใจอย่างรุนแรง หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้น บ่อย ๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

เดโช สวานานนท์ (2524 : 28) กล่าวว่า ทศนคติเป็นคุณลักษณะหนึ่งของบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดทิศทางของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ดังนั้น ทศนคติจึงเป็นองค์ประกอบอันสำคัญยิ่ง ที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในหน้าที่การงาน หรือในอาชีพของตน

เคนด์เลอร์ (Kendler . 1963 : 572) กล่าวถึงทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวความคิด

เกรซ (Kretch and Crutchfield . 1948 : 152) กล่าวถึง ทัศนคติว่าเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ หรือความรู้ความเข้าใจ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

Thurstone ให้ความหมายไว้ว่า “ทัศนคติเป็น ระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด และอื่น ๆ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้ที่รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย” (กังวาน บุญเลิศฟ้า . 2540 : 35)

Blum และ Naylor ให้ความหมายว่าทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และการกระทำ อันเป็นแนวโน้มของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็นและตัวบุคคล นั่นคือ ตัวบุคคล สิ่งของหรือความคิดเห็นจะเข้ามาพัวพันอยู่ในจิตใจของแต่ละบุคคล และผลของทัศนคติจะแสดงออกมาเป็นมิติต่างๆ หลายชนิดและซับซ้อน (มณูญ ตะนะวัฒนา . 2537 : 134)

Newcomb ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่บุคคลได้รับ อาจแสดงออกมาทางพฤติกรรมใน 2 ลักษณะ คือ (ลัดดา กิติวิภาค . 2525 : 1)

1. ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) แสดงออกในลักษณะพึงพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ จะทำให้บุคคลอยากจะทำ อยากได้ อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น
2. ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) แสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจและไม่เห็นด้วย หรือไม่ชอบ จะทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย ซิงซัง ต้องการหนีให้ห่างจากสิ่งนั้น

Anderson ได้ให้ความหมายว่าทัศนคติสามารถเป็นได้ทั้งลบ กลาง ๆ หรือบวก ทัศนคติจะเป็นแนวทางที่บุคคลคิด และรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ และเป็นแนวโน้มในการตอบสนองที่แตกต่างกันออกไป และสำหรับในพนักงานขายจะมีทัศนคติมากมาย ได้แก่ ทัศนคติต่อทีมงาน หรือความเป็นอิสระ ทัศนคติต่อความเชื่อมั่นหรือความไม่ปลอดภัย ทัศนคติต่อการบริการหรือความไม่แตกต่าง ทัศนคติต่อการตกลงใจหรือขาดความช่วยเหลือ ทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองหรืออดทนอยู่กับที่ ทัศนคติต่อความเป็นมิตรหรือศัตรู และทัศนคติอื่น ๆ (กังวาน บุญเลิศฟ้า . 2540 : 35)

จากความหมายของทัศนคติดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ทัศนคติ คือ แนวโน้มเชิงในการประเมินสัญลักษณ์ วัตถุหรือแง่มุมใดแง่มุมหนึ่งของสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะที่เราชอบหรือไม่ชอบทัศนคติอาจสะท้อนให้เห็นในรูปพฤติกรรม ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง บุคคลใด บุคคลหนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง (วรรณ ธีรบรรทัด . 2540 : 20)

ความสำคัญของทัศนคติ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524 : 2) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นตัวแปรทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมากกว่าลักษณะทางจิตอื่น ๆ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ และการรับรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543: 4) ทัศนคติเป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะเข้าใจ (Cognitive) รู้สึก (Feel หรือ Affective) และแสดงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

ทิพวรรณ อุดมสุวรรณ (2538 : 13) เห็นว่า ทัศนคติเป็นลักษณะทางจิตของบุคคลที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกไปในทางต่อต้านหรือสนับสนุนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าเราทราบทัศนคติของบุคคลใดก็สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกันได้ แต่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะสอดคล้องกับทัศนคติที่มีอยู่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขบขจาริต นิสัยและการคาดผลการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย

Edward (1969 : 196-210) เห็นว่า ในขณะที่บุคคลหนึ่งมีการปะทะสังสรรค์กับบุคคลหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออกมา คือ ทัศนคติ ซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ความรู้สึก และรูปแบบของพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ดังนั้นสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นลักษณะทางจิตใจของบุคคลที่มีอิทธิพลและสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้สะดวก และมีความพึงพอใจ

องค์ประกอบของทัศนคติ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน ได้ให้ความหมายของทัศนคติดังกล่าว นักจิตวิทยาสังคมส่วนมากเห็นว่าทัศนคติ มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ (กาญจนา เทมะธร. 2542)

1) องค์ประกอบทางการเรียนรู้ (Cognitive Component) ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น จะต้องประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นอันดับแรกและเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นทางด้านที่ว่าสิ่งนั้นมีคุณหรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ความรู้หรือความเชื่อถือที่ใช้ประเมินค่าสิ่งนั้นได้

2) องค์ประกอบทางการรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหมายถึงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น พอใจหรือไม่พอใจสิ่งนั้นความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับคุณหรือโทษของสิ่งนั้นแล้วบุคคลจะต้องมีความรู้ว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดีก่อนที่จะมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น นอกจากนี้ องค์ประกอบทางการรู้สึกยังสอดคล้องกับองค์ประกอบทางการรู้ด้วย กล่าวคือถ้าบุคคลรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางดีก็ย่อมจะชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นในทางไม่ดีย่อมจะไม่ชอบไม่พอใจสิ่งนั้น

3) องค์ประกอบทางการพร้อมกระทำ (Action Tendency Component) เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประมาณค่าและมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นแล้วสิ่งที่สอดคล้องกันซึ่งติดตามมากคือความพร้อมที่จะกระทำการให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งนั้นด้วย

สอดคล้องกับ Rosenberg และ Hovland แยกทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ (กังวาน บุญเลิศฟ้า . 2540 : 37)

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นเรื่องของความเชื่อ การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งทั้งในทางบวก หรือทางลบ
2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก และค่านิยมส่วนตัว ซึ่งมีแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทำให้เกิดทัศนคติในทางใดทางหนึ่งต่อเรื่องนั้น ๆ เช่น ชอบหรือไม่ชอบ
3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อม หรือแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางหนึ่งทางใด เช่น พร้อมที่จะช่วยเหลือ พร้อมที่จะต่อต้าน เป็นต้น

ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

การปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกที่สังเกตได้กับทัศนคติต่างก็มีความสัมพันธ์และมีผลซึ่งกันและกันเป็นที่เชื่อกันว่าทัศนคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลและขณะเดียวกันการแสดงออก หรือการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลนั้นด้วย (กาญจนา เหมะธร. 2542 ; อ้างอิงจาก ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520)

จากการศึกษาในเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้มีผู้วิจัยและพบผลการวิจัยที่แตกต่างกันเป็น 3 ฝ่าย คือ (กาญจนา เหมะธร . 2542 : 40)

ฝ่ายที่หนึ่งเห็นว่า ทัศนคติและพฤติกรรมยังมีความสัมพันธ์กันอย่างมั่นคงโดยได้จากผลการวิจัยแบบสำรวจ และการศึกษาภาคสนามโดยเฉพาะในการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อคนต่างกลุ่ม เช่น ต่างผิว หรือต่างชาติมักจะพบว่าทัศนคติและพฤติกรรมในเรื่องนี้สอดคล้องกัน (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2524 : 2)

ฝ่ายที่สอง เห็นว่าทัศนคติและพฤติกรรมมีความเป็นเอกเทศต่อกัน บางคนให้ความเห็นว่าการเรียนรู้ทัศนคติ และการเรียนรู้พฤติกรรมในเรื่องหนึ่งเกิดแยกต่างหากจากกันเช่น ความคิดของร็อบเจอร์ บราวน์ พบว่าในเรื่องหนึ่ง ๆ ลักษณะของบุคคลมี 3 ด้านที่เกี่ยวข้อง คือทางด้านการรู้ ทางด้านความรู้สึก (ทัศนคติ) และทางด้านการกระทำ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน . 2524 : 2)

ฝ่ายที่สาม เห็นว่าทัศนคติและพฤติกรรมมีความสอดคล้องพาดพิงกัน ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมอาจแตกต่างกันไปแล้วแต่บทบาทของตัวแปรอื่น ๆ เช่น ลักษณะบุคลิกภาพของผู้กระทำ ลักษณะของสถานการณ์ สังคมและวัฒนธรรม ลักษณะของพฤติกรรมจะเกิดในบางโอกาสเท่านั้น จึงควรศึกษาว่า "เมื่อไร" ความสัมพันธ์นี้จะเกิดขึ้น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน . 2524 : 3)

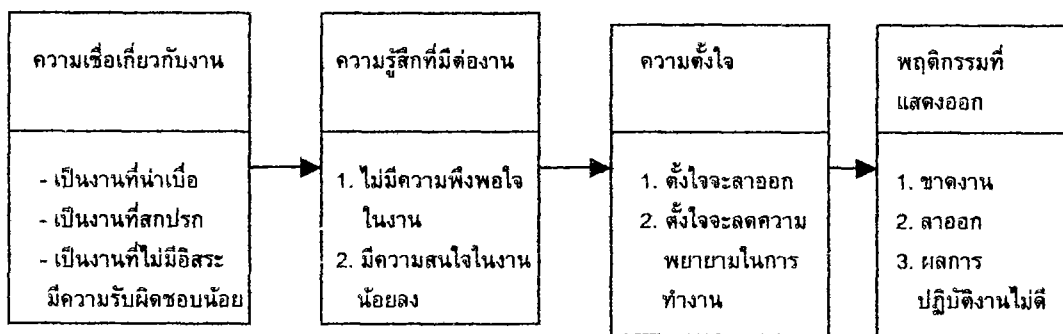
ทัศนคติในการทำงาน

Mills และ Paul ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติในงานเป็นทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างมากต่อบุคคลโดยทัศนคติในงานจะมีผลต่อคุณภาพและความสำเร็จในการทำงาน ขวัญของพนักงานขายของบริษัทก็มีอิทธิพลจากทัศนคติของพนักงานขายที่มีต่อบุคคลอื่นในบริษัท สถานที่ และสิ่งของ รวมทั้งลักษณะของแนวคิดที่มีต่อสถานการณ์ว่าเขาตัดสินใจได้เป็นอย่างไร (กังวาน บุญเลิศฟ้า . 2540 : 46)

Katryell และ Thompson ได้ให้ความหมายทัศนคติในการทำงานไว้ดังนี้ บุคคลที่มีทัศนคติทางบวก ต่อภาระหน้าที่การทำงานและองค์กรการ เป็นไปได้ว่า ทัศนคติทางบวกนั้นจะเป็นแรงจูงใจอย่างมากให้บุคคลปฏิบัติงานของเขา และยังคงอยู่ในองค์กรต่อไป โดยหลักการรับรู้ (Cognitive Consistency) กล่าวเป็นนัยว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับทัศนคติของพวกเขา และทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล (2) ความหมายของการทำงาน (Job Involvement) คือ ความสำคัญองงานต่อผู้ดำรงตำแหน่ง หน้าที่ นั้น (อาภาวรรณ สิงห์แก้ว . 2535 : 84)

Fishbein อธิบายถึงคำว่า ทัศนคติต่องาน (Job attitude) ว่าประกอบด้วย 3 ส่วนที่สัมพันธ์กันคือ (วรรณภา ธีรบรรณรัตน์. 2540)

1. ความเชื่อเกี่ยวกับงาน
2. ความรู้สึกที่มีต่องาน
3. ความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองแนวความคิดของทัศนคติต่องาน

ดังนั้นเราสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติต่องานบริการเป็นลักษณะของแนวโน้ม หรือความพร้อมทั้งทางด้านจิตใจหรืออารมณ์ ความรู้สึก และการกระทำ ที่จะมีต่อองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์ว่ามีความสัมพันธ์กับการทำงานหรือไม่

3. แนวความคิดและทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของ เฮอร์ซเบิร์ก (ยงยุทธ เกษสาคร . 2541 ; Herzberg, 1966) กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประเภท คือ

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)** เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1 **ความสำเร็จของงาน (Achievement)** คือความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นนั้นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

1.2 **ความก้าวหน้า (Advancement)** แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3 **การยอมรับนับถือ (Esteemed)** เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 **ความรับผิดชอบ (Responsibility)** เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 **ลักษณะของงาน (The Work Itself)** ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกถึงความก้าวหน้าในอาชีพงาน

2. **ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)** บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 **เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation)** หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 **โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth)** หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำรงตำแหน่งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 **ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship)** หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.4 **สถานภาพ (Status)** หมายถึง สถานภาพของบุคคลสายตาคณะอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์การ

2.5 **การนิเทศก์ (Supervision)** หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศก์สามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

2.6 **นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)** หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

องค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้เกิดการทำงาน (Basic Factors That Motivate)

แม้ว่านักวิจัยและนักทฤษฎีทางด้านการบริหารและนักพฤติกรรมศาสตร์ยังไม่เห็นพ้องกันมากนักว่าอะไรเป็นตัวกระตุ้นมนุษย์ให้เกิดการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม มีความเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ล้วนแต่มีส่วนในการจูงใจให้คนอยากทำงานได้ (เทพพนม เมืองแมน . 2529 : 57-61) ซึ่งได้แก่

1) งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ มีคนจำนวนมากที่ถูกจูงใจในการปฏิบัติงานจากงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายของงานทำให้เกิดการเก็บกดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน ในการจะจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถของเขา ผู้บริหารควรทำให้งานที่จะให้เขาทำมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน โดยทั่วไป คนงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจสูง ถ้าหากว่าพวกเขาถูกขอรับรองให้ช่วยในการวางแผนงานและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตัวเอง คนยิ่งอยู่ในระดับสูงมากเท่าใดภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้นด้วย แต่อย่างไรก็ตาม มีบางคนที่ชอบเป็นผู้ตาม ซึ่งบุคคลในกลุ่มหลังนี้ การกำหนดแผนให้ และแยกแยะรายละเอียดของการปฏิบัติงานจะเป็นแค่แรงจูงใจให้เขาอยากจะทำงานเท่านั้น

3) การให้การยกย่องและสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและการปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้น มีอยู่ในบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร และมีองค์ประกอบอื่น ๆ เป็นอย่างใด คนเราทุกคนดูเหมือนว่าจะต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนพ้อง และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน

4) การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น ไม่ใช่ทุกคนที่หวังการที่จะมีความรับผิดชอบและอำนาจบารมีเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามก็มีคนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน

5) ความมั่นคงและความปลอดภัย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ก็คือความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่และแฝงอยู่ในจิตใจของทุกคน ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จะเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะมีความอดกลั้นต่อความไม่สะดวกและการกระทำที่ไม่ยุติธรรมได้ เนื่องจากต้องการที่จะมีงานทำ หรือเพียงเพื่อกลัวว่าจะเสียโอกาสที่จะได้เงินตอบแทน คือ บำเหน็จบำนาญตอนออกจากงานนั่นเอง

6) ความเป็นอิสระในการทำงาน คนเราทุกคนก็มีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตัวของเขาเองอยู่ทุกคน แม้กระทั่งในตัวของเด็กเราก็มักจะได้ยินพูดเสมอว่า “ปล่อยให้ผมทำตามที่ผมอยากจะทำบ้างเถิด” ความต้องการที่จะเป็นนายของตัวเองในการปฏิบัติงานบางอย่างในคนบางคนเป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรจะทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงและทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำได้ ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันจะมีวิธีการแก้ความไม่พอใจ ซึ่งเกิดเนื่องจากการแจกแจงรายละเอียดและการอธิบายสิ่งต้องการในแผน ซึ่งวิธีการนี้เราเรียกว่า Job enrichment ซึ่งเป็นวิธีการที่จะวางรูปแบบของงาน ทำให้งานนั้นมีความน่าสนใจมากขึ้น ท้าทายความสามารถมากขึ้น และมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นนั่นเอง

7) โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว (Opportunity for Personal Growth) คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีการเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่ดีคือ การให้คำมั่นสัญญา และดำเนินงานตามสัญญานั้น ๆ ในเรื่องโอกาสส่วนบุคคลที่จะมีการเจริญเติบโต มีทักษะ อันมีผลเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง

8) โอกาสในการก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) สิ่งนี้คล้ายคลึงกันมากกับการใช้วิธีการให้โอกาสมีการเจริญเติบโตเป็นการจูงใจ แม้ว่าไม่ใช่ทุกคนจะต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร แต่ก็มีคนส่วนมากที่มีความต้องการโอกาสก้าวหน้าอันนี้

9) เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน จากการวิจัยของ Herzberg ได้แนะนำว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่สำหรับบางคนเงินเป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลจูงใจสูงมาก เงินเดือนที่บุคคลได้รับมีความสำคัญเพราะนับเป็นสัญลักษณ์ทางสถานภาพอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นสิ่งที่พิสูจน์ว่าอีกคนหนึ่งนั้นเหนือกว่า

10) สภาพของการทำงานที่ดี (Good Working Condition) สภาพของการทำงาน ซึ่งรวมองค์ประกอบทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในงาน จะมีความสำคัญแตกต่างกันไปในด้านการเป็นแรงจูงใจ

สรุปว่าปัจจัยพื้นฐานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ เรื่องความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า ค่าตอบแทนและเงินรางวัล ถือเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพขาดความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าเกือบจะไม่มีเพราะมีเพียงตำแหน่งเดียวคือ มัคคุเทศก์อิสระ และนอกจากนั้นค่าตอบแทนและเงินรางวัล ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบอาชีพที่จะทำให้มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานอยู่ได้

4. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับที่มีปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับได้ พนักงานที่มีสุขภาพจิตดี สถิติปัญญาดี ประสบการณ์ทางสังคมสูง มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสุขภาพจิตต่ำ สถิติปัญญาต่ำ ประสบการณ์ทางสังคมต่ำ ส่วนตัวแปรพฤติกรรมการทำงานทั้ง 6 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรอบคอบ ความมีวินัยในตนเอง มีความสัมพันธ์กันทางบวก จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่สำคัญให้แก่พนักงาน เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานและการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงาน หน่วยงานและผลประโยชน์โดยรวมของประเทศชาติทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม

สุพรรณมา หนูรักษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการเงินและบัญชี ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตน และทัศนคติต่อการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรสายการเงินและบัญชี ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายการเงินและบัญชี ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก และเมื่อพิจารณาตามตัวแปร เพศ และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรสายการเงินและบัญชี ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเหมาะสมมากเช่นเดียวกัน ส่วนบุคลากรสายการเงินและบัญชี ที่มีความเชื่ออำนาจในตนเกี่ยวกับการทำงานสูง และมีความเชื่ออำนาจในตนเกี่ยวกับการทำงานต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน

กาญจนา เหมะธรร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต ที่มีตัวแปรด้านบุคลิก ด้านจิตลักษณะ และด้านงานต่างกัน คือ ด้านบุคลิกพบว่า พนักงานสายการผลิตที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองแตกต่างกัน และพนักงานสายการผลิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน ส่วนด้านจิตลักษณะ พบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีระดับแรงจูงใจไม่สัมพันธ์กับการทำงาน ทัศนคติต่องาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเองแตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน และด้านงานพบว่าพนักงานสายการผลิตที่มีการสลับช่วงเวลาการทำงานต่างกัน และมีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินตนเอง และมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจในตนและความภาคภูมิใจในตนเอง และทัศนคติต่อสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังของครูในระดับสูง กลุ่มที่มีจิตลักษณะต่ำในด้านความเชื่ออำนาจในตน ความภาคภูมิใจในตนเอง และทัศนคติต่อสภาพการทำงาน เป็นกลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ ครูที่มีจิตลักษณะซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านบวกของความแปลกแยกสูงทั้ง 4 ด้าน เป็นผู้ที่มีปริมาณพฤติกรรมการทำงานแต่ละด้านสูงกว่าครูที่มีจิตลักษณะต่ำทั้ง 4 ด้าน และจิตลักษณะนี้สามารถทำนายพฤติกรรมการสอนและการอบรมจริยธรรมได้ในระดับสูง ตัวทำนายที่สำคัญคือ

ความเชื่ออำนาจในตน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสอนและการอบรมจริยธรรมในกลุ่มครูที่ทำงานซ้ำหน้าที่เดิมมานานกว่า 20 ปี ประการสุดท้ายพบว่าครูที่มีจิตลักษณะด้านใดด้านหนึ่งสูงเป็นผู้มีจิตลักษณะด้านอื่นสูงตามไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง เป็นผู้มีทัศนคติต่อสภาพการทำงาน ความภาคภูมิใจในตนเองและความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนจากสังคมสูงไปด้วย

อุบล ภัทระ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษาตามคำรายงานของตัวครูเอง คือ ปัจจัยจิตใจ วุฒิการศึกษา และปัจจัยสุขศาสตร์ ส่วนตัวพยากรณ์ที่สำคัญตามคำรายงานของผู้บริหาร คือ ปัจจัยสุขศาสตร์ วุฒิการศึกษา และอายุราชการ ส่วนทัศนคติต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน เมื่อพิจารณาร่วมกับตัวแปรวุฒิการศึกษา โดยเฉพาะกลุ่มครูชายที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ทัศนคติต่องานต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำกว่าครูกลุ่มอื่น ๆ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสุขศาสตร์ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รายได้ นโยบายและการบริหาร เป็นตัวทำนายที่ดีของทัศนคติต่องาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร รายได้ การได้รับการยอมรับ เป็นตัวทำนายที่ดีของพฤติกรรมการทำงานของครูทั้งในกลุ่ม ครูชายและหญิงที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูง ปานกลาง และต่ำ และพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับอายุราชการในกลุ่มครูชาย และครูหญิงที่ประเมินโดยตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

นุชนารถ ธาตุทอง (2539 : บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาใน ส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า ความคลุมเครือในบทบาท แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และทัศนคติต่อสภาพการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาได้ร้อยละ 52 ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูง และยังพบว่านักวิชาการศึกษาที่มีสุขภาพจิตดี มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีสุขภาพจิตไม่ดี นักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นักวิชาการศึกษาอายุมากที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาในกลุ่มอื่น ๆ และยังพบว่านักวิชาการศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน

สรุปจากการประมวลผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ สุขภาพจิต สติปัญญาดี ทัศนคติในการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อการทำงานทั้งกลุ่มพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานการเงินและบัญชี กลุ่มครู และนักวิชาการศึกษา (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข 2544 , สุพรรณมา หนูรักษ์ 2542 , ตักศิษฐ์ นิรัญที 2532 , นุชนารถ ธาตุทอง 2539) ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปร คือ ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติในการทำงาน มาทำการวิจัยว่าตัวแปรเหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานของมัคคุเทศก์หรือไม่

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยสุขศาสตร์ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร รายได้ การได้รับการยอมรับ ส่งผลต่อการทำงานของครูทั้งในกลุ่มครูชายและครูหญิง ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปร ในหมวดปัจจัยสุขศาสตร์ (Hygiene Factors) คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ค่าตอบแทนและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มาเป็นตัวแปรในการวิจัยว่าตัวแปรเหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานของมัคคุเทศก์ด้วยหรือไม่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนรวมทั้งสิ้น 18,948 คน ปีพ.ศ. 2544

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 372 คน (จากตารางอัตราส่วนของเครจซี่ และมอร์แกน, 1970 : 608) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จาก www.Guidecenter.com สุ่มจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยใช้วิธีตารางเลขสุ่ม (Convenience sampling) (บุญชม ศรีสะอาด , 2532 : 163)

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 กำหนดตัวเลขเรียงลำดับให้กับมัคคุเทศก์ โดยเริ่มจากเลข 00001 ไปเรื่อย ๆ

ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มแบบ (Systematic sampling) โดยกำหนดไว้ล่วงหน้าชัดเจน คือ จะใช้เลขที่ในตารางสุ่ม (Random number table) จะใช้เลขตามแนวแถว (Row) โดยกำหนดตัวเลขไว้ดังนี้คือ

1 3 5 7 9 11 13 15 17 19 21 . . .

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีส่งข้อมูล โดยเลือกสุ่มเลขที่ โดยส่งข้อมูลให้มากที่สุด จนกว่าจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับมาตามจำนวนที่ต้องการ โดยวิธี

1) ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail) โดยเลือกสุ่มเลขที่ ส่งข้อมูลให้มากที่สุด จนกว่าจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับมาตามจำนวนที่ต้องการ

2) กรณีที่มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ไม่มี Email address จะใช้วิธีข้ามไปลำดับถัดไป

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม ในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิด แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามลักษณะต่างๆ เกี่ยวกับตัวมีคฤหบดีทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ประสบการณ์การทำงานเป็นมีคฤหบดี มีลักษณะเป็นข้อความให้เลือกตอบ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ตอนที่ 2 วัดปัจจัยภายในบุคคล เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติที่ดีต่องาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ (กาญจนา เหมะธร : 2542) และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ข้อ คำตอบแต่ละข้ออยู่ในมาตรา 6 หน่วย จาก จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัด ข้อคำถามจะมี 2 ลักษณะ คือ ข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนั้นการให้คะแนนเป็น 2 กรณี คือ

กรณีข้อความทางบวก การให้คะแนนจะให้ 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจาก จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

กรณีข้อความทางลบ การให้คะแนนจะให้ 1, 2, 3, 4, 5, 6 ตามลำดับจาก จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ตอนที่ 3 วัดปัจจัยภายนอกบุคคล เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และเงินเดือน/เงินรางวัล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ปรับปรุงจากแบบสอบถามของ (อุบล ภัทระ : 2535) และดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ คำตอบแต่ละข้ออยู่ในมาตรา 6 หน่วย จาก จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัด ข้อคำถามจะมี 2 ลักษณะ คือ ข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนั้นการให้คะแนนเป็น 2 กรณี คือ

กรณีข้อความทางบวก การให้คะแนนจะให้ 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจาก จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

กรณีข้อความทางลบ การให้คะแนนจะให้ 1, 2, 3, 4, 5, 6 ตามลำดับจาก จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ตอนที่ 4 วัดพฤติกรรมการทำงาน เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมีคฤหบดีทั่วไป (ต่างประเทศ) เช่น กฎ ระเบียบในการทำงาน การปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ ของ (เววิท สดมณี : 2544) และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย จำนวน 20 ข้อ คำตอบแต่ละข้ออยู่ในมาตรา 6 หน่วย จาก จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัด ข้อคำถามจะมี 2 ลักษณะ คือ ข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ดังนั้นการให้คะแนนเป็น 2 กรณี คือ

กรณีข้อความทางบวก การให้คะแนนจะให้ 6, 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับจาก จริงที่สุด จริง ก่อน ข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

กรณีข้อความทางลบ การให้คะแนนจะให้ 1, 2, 3, 4, 5, 6 ตามลำดับจาก จริงที่สุด จริง ก่อน ข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม

ผู้วิจัยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของอายุ, รายได้, ประสบการณ์การทำงานเป็นมัคคุเทศก์ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม ดังนี้ คือ กลุ่มผู้ที่อยู่ในเกณฑ์สูง คือ กลุ่มผู้ที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม (Mean) กลุ่มผู้ที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำ คือ กลุ่มผู้ที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม (Mean) (สุพรรณา หนูรักษ์ 2542 : 26)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน จากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้
 - 1.1 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 1.2 หอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร
 - 1.3 ห้องสมุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 - 1.4 สภาวิจัยแห่งชาติ
2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ โดยการขอเอกสารเพิ่มเติม และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. สร้างเครื่องตามความมุ่งหมาย โดยอาศัยกรอบแนวคิด จากการศึกษาตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา
5. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษา, อาจารย์ประจำวิชาและผู้เชี่ยวชาญแนะนำ
6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด เพื่อทดสอบว่าคำถามในแต่ละข้อสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ และนำผลที่รวบรวมได้มาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
7. นำแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น ที่ได้รับการตอบแบบสอบถาม มาคัดเลือกเฉพาะผู้ที่ตอบสมบูรณ์มาตรวจให้คะแนน ไปตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) จำนวน 50 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่นรวม .8389 มีรายละเอียดตามแบบสอบถามดังนี้

ปัจจัยภายใน	ได้ค่าความเชื่อมั่น	0.8272
ปัจจัยภายนอก	ได้ค่าความเชื่อมั่น	0.7764
พฤติกรรมการทำงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่น	0.8125

ซึ่งสอดคล้องกับผลทดสอบของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) พบว่าปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องประดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นใกล้เคียงกัน จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม โดยส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ อีเล็ททรอนิกส์ (Email) ซึ่งจะดำเนินการระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2545 – 28 กุมภาพันธ์ 2545 รวมเวลา ประมาณ 4 เดือน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาแจกแจงตามลักษณะที่ต้องการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ลงรหัสที่ได้จากคำถามแบบปลายปิด และลงรหัสข้อมูล
3. ป้อนรหัสข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 10
4. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยใช้การคำนวณค่าสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และคิดเป็นร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของมัลคฤเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัดคิดต่อการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และเงินเดือนเงินรางวัล วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัลคฤเทศก์ โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบสมมติฐาน

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจเรื่อง ปัจจัยภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัลคฤเทศก์ โดยใช้สถิติ Correlation Coefficient ทดสอบสมมติฐาน

4.5 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจเรื่อง ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัลคฤเทศก์ โดยใช้สถิติ Correlation Coefficient ทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ร้อยละ
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541:34-35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541:65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538:125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
n	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test ชูศรี วงศ์รัตน์ (2534:178)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมมติฐานโดยการหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) ใช้สูตรดังนี้ วิเชียร เกตุสิงห์ (2541:72)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลจากตัวแปร X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของข้อมูลจากตัวแปร Y
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร X
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร Y
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลจากตัวแปร X และ Y
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543 :348)

1. พิสัยของค่า r_{xy} ค่า r_{xy} จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 0 และระหว่าง 0 ถึง +1
2. เครื่องหมายหน้าค่า ถ้าเป็น (+) หรือไม่ปรากฏเครื่องหมาย แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Positive) หรือทิศทางเดียวกัน ตัวแปรตัวหนึ่งมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งก็มีค่ามากด้วย แต่ถ้าเป็นลบ (-) แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ (Negative) หรือทิศทางตรงกันข้ามกันตัวแปรหนึ่งมีค่ามาก อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าน้อย
3. ค่า $r_{xy} = 0$ หรือไม่มีนัยสำคัญ (Significance) หมายความว่าตัวแปร 2 ตัวนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรง
4. ค่า r_{xy} ที่มีนัยสำคัญ (Significance) ถ้ามีค่าใกล้ 1.0 แสดงว่าตัวแปร 2 ตัว นั้นมีความสัมพันธ์กันมาก ถ้าใกล้ 0 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันน้อย โดยทั่วไปค่า r_{xy} ระหว่าง 0.30 – 0.70 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันปานกลาง (Moderate) ถ้ามากกว่า 0.70 จะมีความสัมพันธ์กันมาก (High) และถ้าน้อยกว่า 0.30 จะมีความสัมพันธ์น้อย (Low) โดยไม่สนใจว่าจะมีเครื่องหมายบวกหรือลบ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
x	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
r	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก และพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน การวิเคราะห์ใช้ สถิติเชิงอนุมาน ทดสอบ t-test หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยภายใน ด้านความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทศนคติในการทำงาน ปัจจัยภายนอกด้านความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัล กับพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
	(n = 372)	
1. เพศ		
1.1 ชาย	218	58.6
1.2 หญิง	154	41.4
รวม	372	100
2. อายุ		
2.1 22 - 33 ปี	229	61.6
2.2 34 - 56 ปี	143	38.4
รวม	372	100
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	259	69.6
3.2 สมรสหรือหย่า	113	30.4
รวม	372	100
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	25.3
4.2 ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	278	74.7
รวม	372	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 5,000 - 20,183 บาท	268	72
5.2 20,184 - 50,000 บาท	104	28
รวม	372	100
6. ประสบการณ์การทำงาน		
6.1 1 - 5 ปี	255	68.5
6.2 6 - 25 ปี	117	31.5
รวม	372	100

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 372 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 และเพศหญิง มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 โดย มัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่า มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุ 22-33 ปี มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 34-56 ปี มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 โดยมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 22-33 ปี มากกว่าอายุ 34-56 ปี

สถานภาพสมรส พบว่า มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพสมรสหรือหย่า มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 โดยมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากกว่าสถานภาพสมรสหรือหย่าร้าง

ระดับการศึกษา พบว่า มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 โดยมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 20,183 บาท มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 72 มัคคุเทศก์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,184 - 50,000 บาท มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28 โดยมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 20,183 บาท มากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,184-50,000 บาท

ประสบการณ์การทำงาน มัคคุเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปี มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 25 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31 โดยมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปี มากกว่ามีประสบการณ์การทำงาน 6 - 25 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยภายในของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อ	ข้อความ	N = 372	
		x	S.D.
แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน			
	1. ท่านทราบผลตอบแทนที่ท่านจะได้รับจากการที่ท่านช่วยรักษาผลประโยชน์ของบริษัท	3.95	1.27
*	2. ท่านมีความตั้งใจและพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ แต่ท่านไม่อาจบอกได้ว่าวิถีชีวิตการทำงานของท่านเป็นอย่างไร	3.27	1.40
	3. ท่านเป็นที่ยอมรับของนายจ้าง	4.37	1.05
*	4. ขณะนี้ท่านไม่สามารถคาดได้ว่าอนาคตการทำงานเป็นมัคคุเทศก์ของท่านเป็นอย่างไร	2.88	1.46
*	5. บ่อยครั้งที่ท่านไม่ทราบว่าคุณเสนอแนะของท่านไม่เป็นที่ยอมรับของนายจ้างเพราะเหตุใด	3.38	1.28
*	6. ท่านมีความตั้งใจ และเอาใจใส่ต่อการทำงานเป็นอย่างดี แต่ท่านไม่แน่ใจว่าจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ	3.11	1.35
	7. การเล่นพวกพ้อง และใช้เส้นสาย ไม่มีในงานมัคคุเทศก์ของท่านที่เกี่ยวข้อง	2.60	1.36
	8. ความตั้งใจและความพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถมาก ท่านเชื่อว่าทำให้งานสำเร็จ	5.12	4.84
*	9. เพื่อนร่วมงานบางคนทำงานร่วมกันท่าน มักจะมาไม่ตรงเวลาบ่อยครั้ง แต่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ	3.73	1.41
	10. เป็นสิ่งง่ายที่จะทำให้นายจ้างยอมรับ	3.54	1.27
	รวมเฉลี่ย	3.59	1.67
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน			
	11. ท่านมีความพยายามที่จะทำงาน ให้ดีกว่าที่ตั้งใจไว้	4.77	0.95
	12. ท่านปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงานยาก ให้สำเร็จ	4.92	0.83
	13. ท่านเชื่อว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ชีวิตก้าวหน้ายิ่งขึ้น	5.08	0.96
	14. ถ้าท่านได้ทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปแล้ว จะต้องทำให้ดีที่สุด	5.18	0.88
	15. ท่านคิดว่า การเตรียมตัวอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานสำคัญนั้น เป็นสิ่งจำเป็น	5.10	0.92

หมายเหตุ * หมายถึงคำถามที่มีความหมายเชิงลบ

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	N = 372	
		\bar{x}	S.D.
	16. ท่านชอบทำงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	4.45	1.06
	17. ท่านชอบทำงาน โดยคำนึงว่าผลงานจะต้องออกมาดีที่สุดในที่สุด	4.72	1.02
*	18. เมื่อหัวหน้างานมอบหมายงานใหม่ให้ ท่านขอให้ได้งานง่ายมากกว่างานยาก	3.77	1.31
*	19. ท่านมุ่งทำงานอย่างหนักทุกวันนี้ เพราะต้องการเงินมากกว่าต้องการให้ตนพบความสำเร็จ	3.80	1.41
*	20. การเรียนรู้สิ่งใหม่ ไม่ได้สร้างความตื่นเต้นให้แก่ท่านมากนัก	4.30	1.40
	รวมเฉลี่ย	4.61	1.07
ทัศนคติในการทำงานของมัลคอล์ม			
	21. งานที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่ถูกต้อง ทำด้วยใจรักและมีความสุขขณะทำงาน	4.54	1.16
	22. ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	4.40	1.22
*	23. งานที่ท่านปฏิบัติมีแต่ความซ้ำซาก จำเจ	3.24	1.37
	24. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถกับนักท่งเกี่ยวชาวต่างชาติ	4.81	1.00
	25. งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะท้าทาย อยากทำต่อไป	4.42	1.17
*	26. ท่านทำงานในบริษัท แห่งนี้แบบไม่มีอนาคตทำไปในแต่ละวัน	3.79	1.35
	27. ท่านคิดว่างานมัลคอล์มเป็นงานที่เหมาะสมกับท่านแล้ว	4.36	1.15
*	28. ท่านพร้อมจะออกจากงานทันที ถ้าได้งานในตำแหน่งอื่นที่เงินเดือนมากกว่า	3.60	1.40
	29. ท่านตั้งใจจะทำงานมัลคอล์มให้ดีขึ้น โดยไม่คิดจะเปลี่ยนไปทำงานอย่างอื่น	3.58	1.19
*	30. ถ้าท่านมีความรู้ความสามารถมากกว่านี้ ท่านจะไม่ทำงานเป็นมัลคอล์มอีกต่อไป	4.02	1.33
	รวมเฉลี่ย	4.08	1.23

หมายเหตุ * หมายถึงคำถามที่มีความหมายเชิงลบ

จากตาราง 5 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเชื่ออำนาจในตนเองในการทำงานอยู่ในระดับรวมเฉลี่ย ($x = 3.59$, $S.D. = 1.67$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มัคคุเทศก์มีความเชื่ออำนาจในตนเองในการทำงานอยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ความตั้งใจและความพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถมาก เชื่อว่าทำให้งานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.12 รองลงมาคือ มัคคุเทศก์เป็นที่ยอมรับของนายจ้าง มัคคุเทศก์ทราบผลที่จะได้รับจากการที่ช่วยรักษาผลประโยชน์ของบริษัท เพื่อนร่วมงานบางคนทำงานร่วมกับมัคคุเทศก์มักจะไม่ตรงเวลาบ่อยครั้ง แต่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37, 3.95 และ 3.73 ตามลำดับ มัคคุเทศก์มีความเชื่ออำนาจในตนเองอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ เป็นสิ่งง่ายที่จะทำให้นายจ้างยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ บ่อยครั้งที่มัคคุเทศก์ไม่ทราบว่าจะเสนอแนะไม่เป็นที่ยอมรับของนายจ้างเพราะเหตุใด ท่านมีความตั้งใจและพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ แต่ไม่อาจบอกได้ว่าวิถีชีวิตการทำงานเป็นอย่างไร ท่านมีความตั้งใจ และอาจใจใส่ต่อการทำงานเป็นอย่างดี แต่ท่านไม่แน่ใจว่าจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ขณะนี้ท่านไม่สามารถคาดได้ว่าอนาคตการทำงานเป็นมัคคุเทศก์ของท่านเป็นอย่างไร การเล่นพวกพ้อง และใช้เส้นสาย ไม่มีในงานมัคคุเทศก์ของท่านที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, 3.27, 3.11, 2.88 และ 2.60 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานอยู่ในระดับรวมเฉลี่ย ($x = 4.61$, $S.D. = 1.07$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มัคคุเทศก์มีความเชื่ออำนาจในตนเองในการทำงานอยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ถ้าท่านได้ทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปแล้ว จะต้องทำให้ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.18 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการเตรียมตัวอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานสำคัญนั้นเป็นสิ่งจำเป็น ท่านเชื่อว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ชีวิตก้าวหน้ายิ่งขึ้น ท่านปรารถนาที่จะทำงานยาก ให้สำเร็จ ท่านมีความพยายามที่จะทำงานให้ดีกว่าที่ตั้งใจไว้ ท่านชอบทำงานโดยคำนึงว่าผลงานจะต้องออกมาดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.10, 5.08, 4.92, 4.77 และ 4.72 ตามลำดับ มัคคุเทศก์ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมคือ ท่านชอบทำงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ไม่ได้สร้างความตื่นตัวให้แก่ท่านมากนัก ท่านมุ่งทำงานอย่างหนักทุกวันนี้เพราะต้องการเงินมากกว่าต้องการให้ตนเองประสบความสำเร็จ เมื่อหัวหน้างานมอบหมายงานใหม่ให้ ท่านขอให้ได้งานง่ายมากกว่างานยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 3.80 และ 3.77 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับรวมเฉลี่ย ($x = 4.08$, $S.D. = 1.23$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ถูกต้อง ทำด้วยใจรักและมีความสุขขณะทำงาน งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะท้าทาย อยากให้ทำต่อไป ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติ ท่านคิดว่างานมัคคุเทศก์เป็นงานที่เหมาะสมกับท่านแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54, 4.42, 4.40 และ 4.36 ตามลำดับ มัคคุเทศก์ที่มีทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ถ้าท่านมีความรู้ความสามารถมากกว่านี้ ท่านจะไม่ทำงานเป็นมัคคุเทศก์อีกต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ ท่านทำงานในบริษัทแห่งนี้แบบไม่มีอนาคตทำไปในแต่ละวัน ท่านพร้อมจะออกจากงานทันที ถ้าได้งานในตำแหน่งอื่นที่เงินเดือนมากกว่า ท่านตั้งใจจะทำงานมัคคุเทศก์ให้ดีขึ้นโดยไม่คิดจะเปลี่ยนไปทำงานอย่างอื่น งานที่ท่านปฏิบัติมีแต่ความซ้ำซาก จำเจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.60, 3.58 และ 3.24 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยภายนอกของมัคคุเทศก์
ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อ	ข้อความ	N = 372	
		\bar{x}	S.D.
ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน			
	1. บริษัทนำเที่ยวที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีสวัสดิการดี	2.61	1.40
*	2. อาชีพมัคคุเทศก์ไม่เหมาะกับท่านเมื่อท่านมีอายุมากขึ้น	3.33	1.67
	3. ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติให้ได้ดี	4.71	1.02
*	4. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ไม่มั่นคง	3.09	1.45
	5. นายจ้างได้ให้ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.20	1.38
รวมเฉลี่ย		3.39	1.38
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน			
	6. การปฏิบัติงานมัคคุเทศก์มีโอกาสนำหน้ากว่างานด้านอื่น ๆ	3.31	1.38
	7. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ หลังจากที่ได้ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์	3.74	1.4
*	8. ท่านมักเป็นคนสุดท้ายที่ได้รับเลือกให้ไปปฏิบัติงานนำเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ	4.33	1.95
	9. ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าคนในวัยเดียวกัน	3.81	1.28
*	10. หน้าที่การงานของท่านไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับคน วัยเดียวกัน	3.94	1.46
รวมเฉลี่ย		3.83	1.49
ค่าตอบแทนและเงินรางวัล			
	11. เท่าที่ผ่านมามีความพอใจกับอัตราค่าตอบแทนจากการนำเที่ยว ในแต่ละครั้ง	3.74	1.27
	12. ค่าตอบแทนจากการนำเที่ยวและเงินรางวัลเพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายในครอบครัว	3.59	1.3
	13. กฎเกณฑ์ในการเพิ่มค่าตอบแทนในการนำเที่ยวในบริษัทของท่าน มีความยุติธรรม	3.19	1.38
	14. เงินรางวัลที่ท่านได้จากการเล่นกีฬามีความยุติธรรม	3.31	1.34
	15. ส่วนแบ่งเงินรางวัลจากการนำเที่ยวเหมาะสมและยุติธรรมดีแล้ว	2.98	1.35
รวมเฉลี่ย		3.36	1.33

หมายเหตุ * หมายถึงคำถามที่มีความหมายเชิงลบ

จากตาราง 6 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความมั่นใจคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับรวมเฉลี่ย ($x = 3.39$, S.D. = 1.38) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติที่มีความมั่นใจคงปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติให้ได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 มีทัศนคติที่มีความมั่นใจคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ อาชีพมีทัศนคติไม่เหมาะสมกับท่านเมื่อท่านมีอายุมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมาคือ นายจ้างได้ให้ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของท่าน ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำงานไม่มั่นคง บริษัทนำเที่ยวที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีสวัสดิการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20, 3.09, และ 2.61 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับรวมเฉลี่ย ($x = 3.83$, S.D. = 1.49) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ท่านมักเป็นคนสุดท้ายที่ได้รับเลือกให้ไปปฏิบัติงานนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ หน้าที่การงานของท่านไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับคนวัยเดียวกัน มีทัศนคติที่มีความมั่นใจคงปลอดภัยในการทำงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าคนในวัยเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ การปฏิบัติงานมีทัศนคติที่มีโอกาสก้าวหน้ากว่างานด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.31 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าตอบแทนและเงินรางวัลงานในการทำงานอยู่ในระดับรวมเฉลี่ย ($x = 3.36$, S.D. = 1.33) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติที่มีค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ เท่าที่ผ่านมามีความพอใจกับอัตราค่าตอบแทนจากการนำเที่ยวในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาคือ ค่าตอบแทนจากการนำเที่ยวและเงินรางวัลเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีทัศนคติที่มีค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ เงินรางวัลที่ท่านได้จากการนำเที่ยวเหมาะสมและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมาคือ กฎเกณฑ์ในการเพิ่มค่าตอบแทนในการนำเที่ยวในบริษัทของท่านมีความยุติธรรม ส่วนแบ่งเงินรางวัลจากการนำเที่ยวเหมาะสมและยุติธรรมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 2.98 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อ	ข้อความ	N = 372	
		\bar{x}	S.D.
ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ			
* 1.	ท่านติดบัตรมัคคุเทศก์เป็นบางครั้งในการปฏิบัติหน้าที่	4.43	1.77
* 2.	ในยามที่ท่านเหนื่อยมาก ท่านรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย ที่ต้องคอยบริการนักท่องเที่ยว	3.98	1.32
* 3.	ท่านมักจะโอนอ่อนตามผู้อื่น แม้ในเรื่องที่จะนำไปสู่ความ ไม่ถูกต้องในการทำงาน	4.51	1.18
4.	ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่ได้หวังที่จะเรียก รางวัลประโยชน์ใด ๆ จากนักท่องเที่ยว	4.25	1.27
* 5.	ท่านเคยพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าประเภทอัญมณี หรือของที่ระลึกราคาสูง นอกเหนือจากที่บริษัทกำหนด	4.54	1.29
6.	นักท่องเที่ยวมักจะชมว่าท่านมีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย รูปร่างลักษณะ เหมาะสมกับอาชีพมัคคุเทศก์	4.73	0.84
* 7.	ท่านไม่มีโอกาสที่จะเข้ารับการอบรมเพื่อรับความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับ การทำงาน เพราะขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.33	1.34
* 8.	ถ้าท่านทำงานเหนื่อยแล้ว ได้รับผลตอบแทนไม่เพียงพอ ท่านมีความรู้สึกท้อแท้ ผิดหวัง	3.12	1.36
9.	การทำงานกับคนต่างชาติ ซึ่งมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่ท่านก็สามารถแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	4.67	1.00
10.	นักท่องเที่ยวจะชมว่าท่านสามารถอธิบายแหล่งท่องเที่ยว ต่าง ๆ ได้ดี	4.55	1.01
	รวมเฉลี่ย	4.21	1.24

หมายเหตุ * หมายถึงคำถามที่มีความหมายเชิงลบ

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	N = 372	
		\bar{x}	S.D.
ด้านการปฏิบัติงาน			
11.	ท่านได้เตรียมสาระความรู้ ความรู้ต่าง ๆ ก่อนพำนักท่องเที่ยว นำเที่ยวในแต่ละครั้ง	4.56	1.03
12.	ในโปรแกรมการนำเที่ยว แม้ว่าท่านจะตั้งใจทำงานให้ดี เท่าใดก็ตาม อาจเกิดปัญหาขึ้นมาบ้างแต่ยังน้อยกว่ามัคคุเทศก์คนอื่น	4.00	1.12
13.	อาชีพมัคคุเทศก์ นอกจากจะได้ค่าตอบแทน และเงินรางวัล แล้วยังมีรายได้พิเศษมากกว่ารายได้ประจำ (เช่น ค่าคอมมิชชั่น จากร้านต่าง ๆ ที่พำนักท่องเที่ยวไป)	4.55	1.16
14.	ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดี	4.58	0.85
15.	ในการอธิบายแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ แม้จะเป็นแหล่งท่องเที่ยว เดิม แต่ท่านจะมีเทคนิคการพูดใหม่ ๆ เสมอ	4.33	0.88
* 16.	นักท่องเที่ยวเคยบอกท่านว่า ชอบพักผ่อน มากกว่า ชอบฟังท่านพูด	4.22	1.27
17.	เมื่อเปรียบเทียบกับมัคคุเทศก์คนอื่นแล้ว ท่านสามารถ สร้างบรรยากาศ ความสนุกสนานให้เกิดขึ้นในกลุ่มทัวร์ของท่านได้ดี	4.10	0.92
18.	ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมาย จากบริษัท ให้เสร็จตาม โปรแกรมการนำเที่ยว ถึงแม้ว่าจะต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนดก็ตาม	4.77	0.85
19.	ขณะปฏิบัติงาน จะให้ความรู้ทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ในสถานที่ นั้น ๆ กับนักท่องเที่ยว	4.69	0.96
20.	เมื่อนักท่องเที่ยวมีอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ท่าน สามารถช่วยเหลือ และประสานงานได้เป็นอย่างดีแทบทุกครั้ง	4.70	0.97
รวมเฉลี่ย		4.45	1.001

หมายเหตุ * หมายถึงคำถามที่มีความหมายเชิงลบ

จากตาราง 7 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณอยู่ในระดับรวมเฉลี่ย ($x = 4.21$, $S.D. = 1.24$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มัคคุเทศก์มีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณอยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ นักท่องเที่ยวมักจะชมว่าท่านมีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย รูปร่างลักษณะ เหมาะสมกับอาชีพมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ การทำงานกับคนต่างชาติ ซึ่งมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่ท่านก็สามารถแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี นักท่องเที่ยวจะชมว่าท่านสามารถอธิบายแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ดี ท่านเคยพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าประเภทอัญมณีหรือของที่ระลึกราคาสูง นอกเหนือจากที่บริษัทกำหนด ท่านมักจะโอ้อ่อนตามผู้อื่น แม้ในเรื่องที่จะนำไปสู่ความไม่ถูกต้องในการทำงาน ท่านคิดบ้ตรมัคคุเทศก์เป็นบางครั้งในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67, 4.55, 4.54, 4.51, และ 4.43 ตามลำดับ มัคคุเทศก์มีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ไนยามที่ท่านเหนื่อยมาก ท่านรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่ายที่ต้องคอยบริการนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ท่านไม่มีโอกาสที่จะเข้ารับการอบรมเพื่อรับความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการทำงาน เพราะขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถ้าท่านทำงานเหนื่อยแล้ว ได้รับผลตอบแทนไม่เพียงพอท่านมีความรู้สึกท้อแท้ ผิดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 3.12 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับรวมเฉลี่ย ($x = 4.45$, $S.D. = 1.00$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มัคคุเทศก์มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท ให้เสร็จตามโปรแกรมการนำเที่ยว ถึงแม้ว่าจะต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนดก็ตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 รองลงมาคือ เมื่อนักท่องเที่ยวมีอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ท่านสามารถช่วยเหลือ และประสานงานได้เป็นอย่างดีแทบทุกครั้ง ขณะปฏิบัติงานจะให้ความรู้ทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ในสถานที่นั้น ๆ กับนักท่องเที่ยว ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ท่านได้เตรียมสาระความรู้ ความรู้ต่าง ๆ ก่อนพานักท่องเที่ยวมาเที่ยวในแต่ละครั้ง อาชีพมัคคุเทศก์ นอกจากจะได้ค่าตอบแทน และเงินรางวัลแล้วยังมีรายได้พิเศษมากกว่ารายได้ประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70, 4.69, 4.58, 4.56 และ 4.55 ตามลำดับ มัคคุเทศก์มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม คือ ในการอธิบายแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ แม้จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเดิม แต่ท่านจะมีเทคนิคการพูดใหม่ ๆ เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวเคยบอกท่านว่า ชอบพักผ่อนมากกว่าชอบฟังท่านพูด เมื่อเปรียบเทียบกับมัคคุเทศก์คนอื่นแล้ว ท่านสามารถสร้างบรรยากาศความสนุกสนานให้เกิดขึ้นในกลุ่มทัวร์ของท่านได้ดีกว่า ในโปรแกรมการนำเที่ยว แม้ว่าท่านจะตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดก็ตาม อาจเกิดปัญหาขึ้นมาบ้างแต่ยังน้อยกว่ามัคคุเทศก์คนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22, 4.10 และ 4.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 มัคคุเทศก์เพศหญิงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย

ตาราง 8 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ชาย	218	4.33	0.50	.033	0.49
หญิง	154	4.30	0.53		

จากตาราง 8 จากผลการทดสอบไม่พบว่ามัคคุเทศก์เพศหญิงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1

ตาราง 9 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านมารยาทและจรรยาบรรณที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ชาย	218	4.21	0.58	-.087	0.47
หญิง	154	4.22	0.61		

จากตาราง 9 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์เพศหญิงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณ ดีกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงานที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ชาย	218	4.45	0.60	.143	0.44
หญิง	154	4.45	0.57		

จากตาราง 10 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์เพศหญิงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานดีกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มัคคุเทศก์ที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อย

ตาราง 11 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
อายุน้อย	229	4.31	0.51	.679	0.25
อายุมาก	143	4.35	0.51		

จากตาราง 11 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงาน ดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2

ตาราง 12 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านมารยาทและจรรยาบรรณที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
อายุน้อย	229	4.17	0.59	-1.503	0.07
อายุมาก	143	4.27	0.58		

จากตาราง 12 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ด้านการปฏิบัติงาน
จัดระเบียบในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
อายุน้อย	229	4.46	0.59	.335	0.37
อายุมาก	143	4.44	0.58		

จากตาราง 13 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานด้าน
การปฏิบัติงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 มัคคุเทศก์ที่สมรสแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มี
สถานภาพโสด

ตาราง 14 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จัดระเบียบในเขต
กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
โสด	259	4.34	0.49	.572	0.28
สมรส	113	4.30	0.52		

จากตาราง 14 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่สมรสแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า
มัคคุเทศก์ที่ยังไม่สมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติ
ฐานข้อ 3

ตาราง 15 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
ที่จัดระเบียบในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
โสด	259	4.19	0.56	-.806	0.23
สมรส	113	4.25	0.66		

จากตาราง 15 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่สมรสแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณดีกว่ามัคคุเทศก์ที่ยังไม่สมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
โสด	259	4.49	0.60	1.801*	0.04
สมรส	113	4.37	0.55		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 จากผลการทดสอบพบว่า มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพโสดจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่สมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มโสดมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มสมรส

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ตาราง 17 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน	n	\bar{x}	S.D.	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	4.35	0.41	0.28
ปริญญาตรีและสูงกว่า	278	4.32	0.54	

จากตาราง 17 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4

ตาราง 18 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่
จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	4.21	0.50	.003	0.50
ปริญญาตรีและสูงกว่า	278	4.21	0.62		

จากตาราง 18 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่
จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	4.50	0.47	.894	0.15
ปริญญาตรีและสูงกว่า	278	4.43	0.62		

จากตาราง 19 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 มัคคุเทศก์ที่มีรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่ำ

ตาราง 20 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขต
กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
รายได้ต่ำ	268	4.29	0.50	-2.381*	0.009
รายได้สูง	104	4.43	0.52		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 จากผลการทดสอบพบว่า มัคคุเทศก์ที่มีรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้สูงมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5

ตาราง 21 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
รายได้ต่ำ	268	4.18	0.60	-1.474	0.07
รายได้สูง	104	4.28	0.55		

จากตาราง 21 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่ำกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
รายได้ต่ำ	268	4.40	0.57	-2.618*	0.005
รายได้สูง	104	4.58	0.63		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 จากผลการทดสอบพบว่า มัคคุเทศก์ที่มีรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีรายได้สูงมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า

ตาราง 23 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ประสบการณ์ต่ำ	255	4.36	0.48	1.914*	0.04
ประสบการณ์สูง	117	4.26	0.56		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 จากผลการทดสอบพบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานสูง ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 6

ตาราง 24 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ประสบการณ์ต่ำ	255	4.23	0.59	1.142	0.13
ประสบการณ์สูง	117	4.16	0.58		

จากตาราง 24 จากผลการทดสอบไม่พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านมารยาทและจรรยาบรรณดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์
ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน (N = 372 คน)

พฤติกรรมการทำงาน ด้านการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ประสบการณ์ต่ำ	255	4.49	0.53	2.150*	0.03
ประสบการณ์สูง	117	4.35	0.69		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 จากผลการทดสอบพบว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานสูง ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อ 6

สรุป ปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์กับพฤติกรรมการทำงาน พบผลว่าตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่ทำให้พฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ยกเว้น รายได้ และประสบการณ์การทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กล่าวคือ ระดับรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานรวมดีกว่ารายได้ต่ำกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงาน ด้านประสบการณ์การทำงานพบว่าถ้ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ จะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง เห็นได้ชัดเจนคือพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ความเชื่ออำนาจในตนของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์

ตาราง 26 ผลการทดสอบความเชื่ออำนาจในตนของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์		
	n	r	p
ความเชื่ออำนาจในตน ของมัคคุเทศก์	372	.208**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความเชื่ออำนาจในตนของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ในระดับน้อย เนื่องจากค่า r มีค่าเท่ากับ .208 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 7 และเมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (r^2) พบว่ามีค่าเท่ากับ 4.3 % ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความผันแปรของพฤติกรรมการทำงาน สามารถอธิบายได้ด้วยความเชื่ออำนาจในตนของมัคคุเทศก์ ที่ 4.3%

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์

ตาราง 27 ผลการทดสอบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์		
	n	r	p
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของมัคคุเทศก์	372	.667**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ในระดับปานกลาง เนื่องจากค่า r มีค่าเท่ากับ .667 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 8 และเมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (r^2) พบว่ามีค่าเท่ากับ 44.48 % ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความผันแปรของพฤติกรรมการทำงาน สามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ 44.48 %

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9 ทักษะคิดในการทำงานของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์

ตาราง 28 ผลการทดสอบทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์		
	n	r	p
ทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์	372	.568**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ในระดับปานกลาง เนื่องจากค่า r มีค่าเท่ากับ .568 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 9 และเมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (r^2) พบว่ามีค่าเท่ากับ 32.26 % ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความผันแปรของพฤติกรรมการทำงาน สามารถอธิบายได้ด้วยทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่ 32.26 %

สรุปผล จากผลการทดสอบปัจจัยภายในทั้ง 3 ด้าน คือ ความเชื่ออำนาจในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติในการทำงาน พบว่าปัจจัยภายในทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวก นั่นคือ ถ้ามัคคุเทศก์มีปัจจัยภายในด้านหนึ่งสูง จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 7, 8 และ 9

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์

ตาราง 29 ผลการทดสอบความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์		
	n	r	p
ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์	372	.145**	.005

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของ มัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ในระดับน้อย เนื่องจากค่า r มีค่าเท่ากับ .145 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 10 และเมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (r^2) พบว่ามีค่าเท่ากับ 2.1 % ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความผันแปรของพฤติกรรมการทำงาน สามารถอธิบายได้ด้วยความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่ 2.1 %

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 11 โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์

ตาราง 30 ผลการทดสอบโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของ มัคคุเทศก์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์		
	n	r	p
โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์	372	.148**	.004

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ในระดับน้อย เนื่องจากค่า r มีค่าเท่ากับ .148 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 11 และเมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (r^2) พบว่ามีค่าเท่ากับ 2.19 % ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความผันแปรของพฤติกรรมการทำงาน สามารถอธิบายได้ด้วยโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่ 2.19 %

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 12 ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ตารางที่ 31 ผลการทดสอบความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์ และพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์		
	n	r	p
ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์	372	-.197**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การหาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์กับพฤติกรรมการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.197 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์จะอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (r^2) พบว่ามีค่าเท่ากับ 3.9 % ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความผันแปรของพฤติกรรมการทำงาน สามารถอธิบายได้ด้วย ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่ 3.9 %

สรุป จากผลการทดสอบปัจจัยภายนอกทั้ง 3 ด้าน คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์ ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์ พบว่าปัจจัยภายนอกทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกและเชิงลบ ปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ถ้ามีมัคคุเทศก์มีปัจจัยเหล่านี้ด้านหนึ่งสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย ส่วนค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้าม คือ ถ้ามัคคุเทศก์ที่มีความคิดเห็นในเรื่องค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานอยู่ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานต่ำ แต่ถ้าค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ จะมีพฤติกรรมการทำงานสูง ซึ่งตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันแต่ในทิศทางตรงกันข้าม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ต้องการทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก เปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงการทำงานของมัคคุเทศก์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาค้นคว้าในด้านการจัดการ ต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, รายได้, ประสบการณ์ในการทำงาน) ของมัคคุเทศก์กับพฤติกรรมการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายใน (ความเชื่ออำนาจในตน, แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, ทักษะติดต่อการทำงาน) กับพฤติกรรมการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก (ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน, โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน, ค่าตอบแทนและเงินรางวัล) กับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. มัคคุเทศก์เพศหญิงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์เพศชาย
2. มัคคุเทศก์ที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อย
3. มัคคุเทศก์ที่สมรสแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่ยังไม่สมรส
4. มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า
5. มัคคุเทศก์ที่มีรายได้สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่ำกว่า
6. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า
7. ความเชื่ออำนาจในตนในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
8. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
9. ทักษะติดต่อในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
10. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
11. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์
12. ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 372 คน (จากตารางอัตราส่วนของเครจซี่ และมอร์แกน, 1970 : 608) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จาก www.Guidedcenter.com สุ่มจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยใช้วิธีตารางเลขสุ่ม (Convenience sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 : 163)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะของเครื่องมือประกอบการวิจัย คือ แบบสอบถาม ในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามลักษณะต่างๆ เกี่ยวกับตัวมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประสิทธิภาพการทำงานเป็นมัคคุเทศก์ มีลักษณะเป็นข้อความให้เลือกตอบ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ตอนที่ 2 วัดปัจจัยภายในบุคคล เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเชื่ออำนาจในตนเองในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ (กาญจนา เหมะธรร : 2542) และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ข้อ คำตอบแต่ละข้ออยู่ในมาตรา 6 หน่วย จาก จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ตอนที่ 3 วัดปัจจัยภายนอกบุคคล เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ปรับปรุงจากแบบสอบถามของ (อุบล ภัทระ : 2535) และดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ คำตอบแต่ละข้ออยู่ในมาตรา 6 หน่วย จาก จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ตอนที่ 4 วัดพฤติกรรมการทำงาน เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) เช่น กฎ ระเบียบในการทำงาน การปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ ของ (เรวัต สดมณี : 2544) และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย จำนวน 20 ข้อ คำตอบแต่ละข้ออยู่ในมาตรา 6 หน่วย จาก จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมด 372 ชุด มาตรวจสอบ ลงรหัสข้อมูล และป้อนรหัสข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC วิเคราะห์ข้อมูล

2. วิเคราะห์ข้อมูล จากการประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยแยกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสิทธิภาพการทำงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคิดเป็นร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในของมัคคุเทศก์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายนอกของมัคคุเทศก์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.4 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.5 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามเพศ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.6 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามอายุ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.7 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.8 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.9 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามรายได้ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.10 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.11 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t - test ทดสอบสมมติฐาน

2.12 วิเคราะห์ข้อมูลค่าสหสัมพันธ์ ปัจจัยภายในมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficient ทดสอบสมมติฐาน

2.13 วิเคราะห์ข้อมูลค่าสหสัมพันธ์ ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficient ทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มัคคุเทศก์เพศชาย จำนวน 218 คน มัคคุเทศก์เพศหญิง จำนวน 154 คน ส่วนใหญ่มีอายุช่วง 22-33 ปี จำนวน 229 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 259 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 278 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 20,183 บาท จำนวน 268 คน และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 255 คน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ พบว่า ด้านความเชื่ออำนาจในตนของมัคคุเทศก์ เกือบทุกข้ออยู่ในระดับสูง และมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับเรื่องความตั้งใจ และความพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ เชื่อว่าทำให้งานสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 5.12) มากกว่าคำถามข้ออื่น ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนใหญ่มัคคุเทศก์จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูงเกือบทุกข้อ โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องการทำงาน ถ้าทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปแล้ว จะต้องทำให้ดีที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.18) มากกว่าคำถามข้ออื่น และด้านทัศนคติในการทำงาน ส่วนใหญ่มัคคุเทศก์จะมีทัศนคติในการทำงานสูง โดยจะให้ความสำคัญกับเรื่อง ความภูมิใจที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.81) มากกว่าคำถามข้ออื่น

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ พบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เกือบทุกข้ออยู่ในระดับต่ำ โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติให้ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.71) มากกว่าคำถามข้ออื่น ส่วน เรื่องบริษัทนำเที่ยวที่ปฏิบัติงานอยู่มีสวัสดิการไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.61) น้อยกว่าคำถามข้ออื่น ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เกือบทุกข้ออยู่ในระดับต่ำ โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องโอกาสในการได้รับเลือกให้ไปปฏิบัติงานงานนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มากกว่าคำถามข้ออื่น ส่วนเรื่อง การปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ไม่มีโอกาสก้าวหน้ากว่างานด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.31) น้อยกว่าคำถามข้ออื่น ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัล เกือบทุกข้ออยู่ในระดับต่ำ โดยจะให้ความสำคัญในเรื่อง เท่าที่ผ่านมามัคคุเทศก์พอใจกับอัตราค่าตอบแทนจากการนำเที่ยวแต่ละครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.74) มากกว่าคำถามข้ออื่น ส่วนเรื่องส่วนแบ่งเงินรางวัล (ค่าเฉลี่ย 2.98) น้อยกว่าคำถามข้ออื่น

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ พบว่า มัคคุเทศก์มีมารยาทและจรรยาบรรณ อยู่ในระดับสูงเกือบทุกข้อ โดยนักท่องเที่ยวมักจะชมว่า มัคคุเทศก์มีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย รูปร่างลักษณะ เหมาะสมกับอาชีพมัคคุเทศก์ (ค่าเฉลี่ย 4.73) มากกว่าคำถามข้ออื่น ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยคือ เรื่อง การทำงานเหนื่อยแล้ว ได้รับผลตอบแทนไม่เพียงพอทำให้มัคคุเทศก์มีความรู้สึกท้อแท้ ผิดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.12) ด้านการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูงเกือบทุกข้อ โดยจะให้ความสำคัญในเรื่อง การทำงานที่ได้รับมอบหมาย จากบริษัทให้เสร็จตามโปรแกรมการนำเที่ยว ถึงแม้ว่าจะต้องทำงานเกินเวลาที่กำหนดก็ตาม (ค่าเฉลี่ย 4.77) มากกว่าคำถามข้ออื่น ส่วนที่ให้ความสำคัญน้อยคือ เรื่อง ในโปรแกรมการนำเที่ยวแม้ว่าจะตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดก็ตาม อาจเกิดปัญหาขึ้นมาบ้างแต่ยัง น้อยกว่ามัคคุเทศก์คนอื่น ๆ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรต้น ผลปรากฏดังนี้

11.1 มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

11.2 มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากและอายุน้อย มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

11.3 มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

11.4 มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

11.5 มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้ต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

11.6 มัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

11.7 วามเชื่ออำนาจในตนเองในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

11.8 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

11.9 ทักษะคิดในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

11.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

11.11 โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

11.12 ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมัดคู้เทคท์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า

1. พฤติกรรมการทำงานของมัดคู้เทคท์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการทำงานของมัดคู้เทคท์ โดยรวมอยู่ระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณา หนูรักษ์ (2542: 52) เรื่อง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการเงินและบัญชี ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุณี๋ย สงพะโยม (2538 : 60) เรื่อง พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัดคู้เทคท์ที่จดทะเบียนในเขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัดคู้เทคท์ที่จดทะเบียนในเขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

การที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันอาชีพมัดคู้เทคท์เป็นอาชีพที่ได้รับความสนใจมากอาชีพหนึ่งเนื่องมาจากเป็นอาชีพที่มีรายได้ดี และมีการขยายตัวอย่างมากตามความเจริญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จากลักษณะของการประกอบอาชีพมัดคู้เทคท์มีลักษณะในด้านการขายบริการเป็นสำคัญ และได้คำตอบแทนที่มีได้มีการกำหนดไว้เป็นที่แน่นอน ในบางกรณีอาจได้รับคำตอบแทนที่มากเมื่อให้บริการเป็นที่พอใจกับนักท่องเที่ยว หรือนักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการให้บริการ จึงน่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้มัดคู้เทคท์ต้องปฏิบัติตนเองให้เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ในขณะที่ให้บริการนำเที่ยว จึงมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของมัดคู้เทคท์ต่างประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับดี

2. ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของมัดคู้เทคท์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศหญิงและเพศชาย มีพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานและขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ สุกัลยา กรรณสมบัติ (2543 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศักยภาพของมัดคู้เทคท์อาชีพในปัจจุบันในเรื่องการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า เพศชายมีพฤติกรรมในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศดีกว่าเพศหญิง แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุณี๋ย สงพะโยม (2538 : 61) เรื่อง พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัดคู้เทคท์ที่จดทะเบียนในเขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า มัดคู้เทคท์เพศหญิงและเพศชายมีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่ามัดคู้เทคท์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันเป็นบุคคลที่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและมีความสำนึกในอาชีพ อีกประการหนึ่ง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว จะนำมาซึ่งรายได้ของตนและของกลุ่มบุคคลที่มีอาชีพประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัดคู้เทคท์อย่างเต็มความสามารถ และเพื่อความเจริญก้าวหน้าของอาชีพมัดคู้เทคท์และนำมาซึ่งชื่อเสียงแห่งวิชาชีพมัดคู้เทคท์ต่อไป ส่งผลให้ตัวแปรด้านเพศไม่มีผลต่อระดับพฤติกรรมการทำงานของมัดคู้เทคท์

3. ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของมัลคูเทคท์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีอายุมากและอายุน้อย มีพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานและขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ สุนีย์ สงพะโยม (2538 : 62) เรื่อง พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัลคูเทคท์ที่จดทะเบียนในเขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า มัลคูเทคท์ที่มีอายุ 45 ปี ขึ้นไป มีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมโดยภาพรวมต่ำกว่ามัลคูเทคท์ที่มีอายุน้อยกว่า 45 ปี

การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่ามัลคูเทคท์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีอายุต่างกันมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ตามที่ตนได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อชื่อเสียงของตนเอง และบริษัทนำเที่ยวที่มัลคูเทคท์ประกอบอาชีพอยู่ ทำให้มีพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของมัลคูเทคท์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานและขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 69) เรื่อง ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่ยังไม่สมรส

สำหรับการวิจัยครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า มัลคูเทคท์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เพราะงานมัลคูเทคท์เป็นงานที่ทำตามโปรแกรมการท่องเที่ยว ทำให้มัลคูเทคท์สามารถทำงานได้ตามกำหนดเวลา และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง ส่งผลให้ตัวแปรด้านสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อระดับพฤติกรรมการทำงานของมัลคูเทคท์

5. ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของมัลคูเทคท์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานและขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ สุกัลยา กรรณสมบัติ (2543 : บทคัดย่อ) เรื่อง ศักยภาพของมัลคูเทคท์อาชีพในปัจจุบันในเรื่องการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า มัลคูเทคท์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าจะมีความรู้และทัศนคติดีกว่ากลุ่มที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี

สำหรับการวิจัยครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า มัลคูเทคท์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า มัลคูเทคท์เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามมารยาทและจรรยาบรรณ โดยเฉพาะพระราชบัญญัติมัลคูเทคท์ได้กำหนดระเบียบต่าง ๆ ไว้ทำให้มัลคูเทคท์จะปฏิบัติตนอยู่ใน กฎ ระเบียบ ทำให้ยอมรับกฎเกณฑ์มาเป็นหลักปฏิบัติ โดยไม่จำเป็นต้องมีการควบคุม ทำมัลคูเทคท์ที่มีระดับการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรีได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน จึงมีลักษณะของการเลียนแบบพฤติกรรมซึ่งกันและกัน มีผลทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

6. ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544 : 69) เรื่อง ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีรายได้สูงมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากรายได้นั้นเป็นการให้ผลตอบแทนที่จูงใจในคนปฏิบัติงาน รายได้นั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำงาน รายได้ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการเปรียบเทียบหรือแข่งขันในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจะมีค่าที่แตกต่างกันในแต่ละคน รายได้ที่สูงเป็นปัจจัยหนึ่งในการจูงใจให้การปฏิบัติงานมากขึ้น ส่วนผู้ที่มียาได้ต่ำแรงจูงใจในการทำงานก็จะลดน้อยลง ทำให้ผู้ที่มียาได้สูงหรือรายได้ต่ำมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

7. ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา เหมะธร (2542: บทคัดย่อ) เรื่อง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิตที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน

ผลการวิจัยนี้จะเห็นได้ว่าประสบการณ์การทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานสูง อาจเป็นเพราะว่ามัคคุเทศก์ที่เพิ่งก้าวเข้ามาสู่อชีพนี้ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อหาประสบการณ์ หากความมั่นคงให้กับตัวเอง จึงมีความตั้งใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์สูง

8. ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเชื่ออำนาจในตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมัคคุเทศก์ที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองจะมีความคิดว่าถ้าทำงานอย่างเต็มความสามารถแล้ว จะได้รับผลตอบแทนตามที่ตนเองได้ทำไป โดยทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่วนผู้ที่ไม่มี ความเชื่ออำนาจในตนเองก็ จะไม่มีความพยายามในการทำงาน เพราะคิดว่าถ้าทำไปแล้วจะไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่ตั้งใจไว้ จึงทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานและผลงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ เจริญผล (อ้างใน สุพรรณษา หนูรักษ์:2542) พบว่า ครูที่มีพฤติกรรมการทำงานสูงจะมีความเชื่ออำนาจในตนเองสูง

9. ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมิได้ทำงานเพื่อให้เสร็จไปในแต่ละวัน แต่ต้องการงานให้ประสบความสำเร็จในอาชีพมัคคุเทศก์ จึงมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ก็จะทำงานเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนตามที่ตนเองต้องการ และทำงานให้เสร็จลุล่วงไปในแต่ละวัน คุณภาพในการทำงานจะลดน้อยลง ซึ่งการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานและผลงานวิจัยของ ฟูชนีย์ ยมาภัย (2537 : 123) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขายทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

10. ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะคติในการทำงานของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจากมัคคุเทศก์ที่มีทัศนคติดีจะเห็นว่างานมัคคุเทศก์เป็นงานที่สนุก ทำความสามารรถ จึงทำให้มีความสุขในการทำงาน ส่วนมัคคุเทศก์ที่มีทัศนคติไม่ดีจะรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ ทำซ้ำ ๆ กันทุกวันถ้ามีงานอื่นที่ดีกว่าก็จะเปลี่ยนอาชีพ จึงไม่ค่อยมีความตั้งใจในการทำงานเท่าที่ควร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานและผลงานวิจัยของสุพรรณภา หนูรักษ์ (2542: 55) เรื่อง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการเงินและบัญชี ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า บุคลากรสายการเงินและบัญชี ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

11. ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติอยู่กับบริษัททัวร์ที่มีชื่อเสียง ก็จะมีงานทำตลอดจึงมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มั่นคง จึงมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ส่วนมัคคุเทศก์ที่สังกัดบริษัททัวร์ที่ไม่มีชื่อเสียง ก็จะมีงานน้อยไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยวตลอด ทำให้บางครั้งว่างงานทำให้รู้สึกว่าจะไม่ค่อยมีความมั่นคง การทำงานจึงไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานและผลงานวิจัยของ อุบล ภัทระ (2535 : 81) เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา พบว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และสภาพแวดล้อมด้วย

12. ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้สูงกว่าเพื่อนที่อายุใกล้เคียงกันที่ประกอบอาชีพอื่น จะมีความภูมิใจว่าตนเองก้าวหน้า จึงทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ส่วนผู้ที่อายุเท่าเพื่อน ๆ แต่รายได้น้อยกว่าจะรู้สึกว่างานที่ตนทำอยู่ไม่มั่นคง ไม่มีโอกาสก้าวหน้า จึงทำให้การทำงานไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานและผลงานวิจัยของ อุบล ภัทระ (2535 : 81) เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงานสามารถทำนายความพึงพอใจได้สูงสุด

13. ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จัดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในเชิงลบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มัคคุเทศก์ที่มีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัล จากการนำเที่ยวแต่ละครั้งเป็นจำนวนมาก จะเป็นผู้ที่มิประสบความสำเร็จในด้านการนำเที่ยวมานานแล้ว จะไม่ค่อยเกิดการตื่นตัวในการทำงาน ส่วนผู้ที่มีความคิดเห็นค่าตอบแทนและเงินรางวัลที่ตนเองได้รับน้อย และไม่ค่อยยุติธรรม จะมีความพยายามในการทำงานเพื่อให้ได้เงินค่าตอบแทนและเงินรางวัลให้มากขึ้น จึงพยายามที่จะให้บริการที่กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานและผลงานวิจัยของ อุบล ภัทระ (2535 : 81) เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา พบว่า กลุ่มครูชายที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีเท่านั้น พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัยจะเห็นได้ว่า รายได้มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ จากปัญหาเรื่องมัคคุเทศก์ถูกร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว อาจมีผลมาจากรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดอัตราค่าตอบแทนให้เหมาะสม กับวิชาชีพมัคคุเทศก์ต่อไป
2. จากผลงานวิจัยที่พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตนเองในการทำงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน และทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งแสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีส่วนสำคัญทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี ดังนั้น สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ควรกำกับ ดูแลให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่ดี
3. สร้างหลักประกันในอาชีพมัคคุเทศก์ เช่น ตั้งกองทุนเลี้ยงชีพ หลังจากเกษียณอายุ กองทุนประกันสุขภาพ จัดฝึกอบรมความรู้ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง เช่น เทคนิคการพูด การปฏิบัติงาน ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของมัคคุเทศก์ ด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เพศหญิงที่ปฏิบัติงานนอกเขตพื้นที่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญต่ออาชีพมัคคุเทศก์
2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตพื้นที่อื่น ๆ ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อที่จะได้ข้อมูลเป็นภาพรวมของทั้งประเทศ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2533). "ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว," *ในการท่องเที่ยว*.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรมการศาสนา.
- กั้ววาน บุญเลิศฟ้า. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้าน
ในห้างสรรพสินค้า*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา เหมะชร. (2542). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขายการผลิตบริษัท
สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- คำานนท์ สุตตะบุตร. (2525). "เทคนิคการทำทัวร์," *มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
พิมพ์เนต.
- จรรยา ทองถาวร. (2533). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์.
- ชมชื่น มัถนารมย์. (2541, พฤษภาคม-สิงหาคม). "ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์," *สุทธิปริทัศน์*.
12(37) : 68-69.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2525 , ตุลาคม). "มัคคุเทศก์," *การท่องเที่ยว*. 9 (2) : 24-33.
- ชาญณรงค์ แสงสว่าง. (2524). *การสร้างเครื่องมือวัดสมรรถภาพทางการสอนของครูวิทยาศาสตร์
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2534). *การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2524). *จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
----- . (2528). *ปัจจัยทางจิตวิทยาในแง่หนึ่งเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูเด็กของมารดาไทย*.
กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
----- . (2528). "การพัฒนาจิตใจข้าราชการ หลักและแนวการปฏิบัติทางวิชาการ."
วารสารข้าราชการ. 30 (2) : 21-32.
----- . (2529). *รายงานการวิจัยเรื่องการควบคุมอิทธิพลสื่อมวลชนของครอบครัวที่บ่งชี้
ลักษณะที่สำคัญของเยาวชนไทย*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
----- . (2539). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมการวิจัยและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
----- . (2544). *จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เดโช สานานนท์. (2524). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : พีระพันธุ์.
- ต๋วย ชุมสาย, ม.ล. (2529, พฤศจิกายน). "มัคคุเทศก์," *การท่องเที่ยว* 5 (4) : 16-25 .

- เถกิง สวาสดิพันธ์. (2525). "หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์," *มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว*.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เนต.
- ทีนวัฒน์ มฤคพิทักษ์. (2525). "ศิลปะการพูดสำหรับมัคคุเทศก์," *มัคคุเทศก์กับการนำท่องเที่ยว*.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เนต.
- ทิพวรรณ อุดมสุวรรณ. (2538). *ทัศนคติของข้าราชการและประชาชนที่มีต่อการแต่งตั้งผู้ว่าราชการจังหวัดหญิง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองนครนายก*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นุชนารถ ชาติทอง. (2539). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการในส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- . (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- บุญรับ ตักดีมณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร .
- บุบผา คุมมานนท์. (2528). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- ประทีป จินน์ และคณะ. *รายงานการวิจัย ฉบับที่ 74 เรื่องการประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ (2535). *ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในคณะครุสภาอุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผ่านศึก แก้วหย่อง. (2531). *บทบาทของศึกษานิเทศก์ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงานการศึกษาการนอกโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- ผุขณีย์ ยมภักย์. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ ด้านการขาย แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พลดา พันธุ์เพชร. (2543 , เมษายน-มิถุนายน). "40 ปี การท่องเที่ยวเกี่ยวกับเส้นทางการอบรมมัคคุเทศก์," **จุลสารการท่องเที่ยว**. 19 (2) : 29.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันทิพา แซ่ตัน. (2531). **การศึกษาการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ในภาคใต้ของประเทศ ไทยตามโครงสร้างบริหารงาน ปี พ.ศ. 2527**. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พันธ์ทิพย์ อธิปัญญาพงษ์. (2543). **บทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมจิตสำนึกของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวอย่างอนุรักษ์ กรณีศึกษาสมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 และกฎกระทรวง.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร และวิลาสวดี พงศบุตร. (2542). **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฟื่องนภา เตียเจริญ. (2541). **ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณูญ ตะนะวัฒนา. (2537). **การพัฒนาบุคคลในโลกธุรกิจอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : ซีรพงษ์ การพิมพ์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- เรวัต สดมณี. (2544). **ปัจจัยทางจิตสังคม กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ศึกษา เฉพาะกรณีกำลังพลในสายงานปลัดบัญชี**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ลัดดา กิตติวิภาค. (2525). **ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์.
- วรรณนา ซีรบรรรัตน์. (2540). **ผลของบุคลิกภาพ ทัศนคติต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิชัย จ้านง. (2522). **การบริหารสำหรับผู้จัดการและหัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง**. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). **ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาโท กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). **รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ การบริหารรัฐกิจ**. กรุงเทพฯ : บริษัทธนรัชการพิมพ์.
- สมชาติ กิจรยง. (2536). **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : ซี เอ็ดดูเคชั่น.

- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สุนีย์ สงพะโยม. (2538). *พฤติกรรมเชิงจริยธรรมของมัคคุเทศก์ที่จัดทะเบียนในเขต 1 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพรรณา หนูรักษ์. (2542). *พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการเงินและบัญชี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- สุกัลยา กรรณสมบัติ. (2543). *ศักยภาพของมัคคุเทศก์ต่อการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์, การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร.
- อ้อมเดือน สดมณี. (2536). *ผลของการฝึกอบรมทางพุทธพฤติกรรมศาสตร์ต่อจิตลักษณะ ประสิทธิภาพของครู*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภาววรรณ สิงห์แก้ว. (2542). *ผลการฝึกอบรมเบื้องต้นที่มีต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2526). *สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา มานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ* วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อุบล ภัทร. (2535). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- Atkinson, John W. (1978). *Personallity Motivation and Achievement*. Washington, Hemisphere Publishing Corporation.
- Buck , Mildred R. and Ausstrin , Harvey R. (1971). *Factor Related to Social Achievement In a Economically Disadvantaged Group*. Child Development.
- Edward, D.C. (1969). *General Psychology*. London : Macimillan Company.
- Guilford . (1968). *J.P. The Nature of Human Intelligence*. New York : Mc Graw-Hill White, B.D.
- . (1968). *Organization behavior*. New York : Jimone & Schaster.
- Kendler, Howard H. (1963). *Basic Psychology*. New York : Appleton Century Grofts Company.
- Kretch, D and Crutchfield, R.S. (1948). *Theory and Problems in Social Psycholoty*. New York : Mc Graw-Hill, Inc.

- Krejcie , Robert V. and Morgan, Drayle w. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities," *Journal of Education and Psychological Measurement*. 30 : 607-610.
- Loper, Felix M. (1968). *Evaluation employ performance*. New York : Public Personality Association.
- Medley, Donald M. and Human, Coker. (1987). *The accuracy of Principals Judgments of Teacher performance*. Journal of Education Research.
- Steers, Rechard M. (1984). *Introduction to organizational behavior*. illinois : Scott, Foresman.
- White, B.D. (1988). *Organization behavior*. New York : Jimone & Schaster.
- [www. Guiedscenter.com/index. Html](http://www.Guidscenter.com/index.html).

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขต
กรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

คำแนะนำ ในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอนกรุณาใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับ
ความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส หรือหย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนบาท (จากอาชีพมัคคุเทศก์)

6. ประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์รวมทั้งสิ้น ปี

ตอนที่ 2 แบบวัดปัจจัยภายในบุคคล

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

ขอให้ท่านพิจารณารอ่านข้อความแต่ละประโยค แล้วพิจารณาข้อความนั้นเป็นจริงหรือไม่จริง สำหรับตัวท่าน
 มากน้อยเพียงใด ถ้า "จริง" ขอให้ท่านพิจารณาว่าจริงในปริมาณใด จาก "จริงที่สุด" "จริง" หรือ "ค่อนข้างจริง"
 ถ้า "ไม่จริง" ขอให้ท่านพิจารณาว่าไม่จริงในปริมาณใดจาก "ค่อนข้างไม่จริง" "ไม่จริง" "ไม่จริงเลย"

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
	แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน						
1	ท่านทราบผลตอบแทนที่ท่านจะได้รับจากการที่ท่านช่วยรักษาผลประโยชน์ของบริษัท						
2	ท่านมีความตั้งใจและพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ แต่ท่านไม่อาจบอกได้ว่าวิถีชีวิตการทำงานของท่านเป็นอย่างไร						
3	ท่านเป็นที่ยอมรับของนายจ้าง						
4	ขณะนี้ท่านไม่สามารถคาดได้ว่าอนาคตการทำงานเป็นมักคุเทศก์ของท่านเป็นอย่างไร						
5	บ่อยครั้งที่ท่านไม่ทราบว่าจะขอเสนอแนะของท่านไม่เป็นที่ยอมรับของนายจ้างเพราะเหตุใด						
6	ท่านมีความตั้งใจ และเอาใจใส่ต่อการทำงานเป็นอย่างดี แต่ท่านไม่แน่ใจว่าจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ						
7	การเล่นพวกพ้อง และใช้เส้นสาย ไม่มีในงานมักคุเทศก์ของท่านที่เกี่ยวข้อง						
8	ความตั้งใจและความพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถมาก ท่านเชื่อว่าทำให้งานสำเร็จ						
9	เพื่อนร่วมงานบางคนทำงานร่วมกันท่าน มักจะมาไม่ตรงเวลาบ่อยครั้ง แต่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ						
10	เป็นสิ่งที่ง่ายที่จะทำให้ผู้บังคับบัญชายอมรับ						
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน						
11	ท่านมีความพยายามที่จะทำงาน ให้ดีกว่าที่ตั้งใจไว้						
12	ท่านปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงานยาก ให้สำเร็จ						
13	ท่านเชื่อว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ชีวิตก้าวหน้ายิ่งขึ้น						
14	ถ้าท่านได้ทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปแล้ว จะต้องทำให้ดีที่สุด						
15	ท่านคิดว่าการเตรียมตัวอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานสำคัญนั้น เป็นสิ่งจำเป็น						

ตอนที่ 2 (ต่อ) แบบวัดปัจจัยภายในบุคคล

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
16	ท่านชอบทำงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง						
17	ท่านชอบทำงาน โดยคำนึงว่าผลงานจะต้องออกมาดีที่สุด						
18	เมื่อหัวหน้างานมอบหมายงานใหม่ให้ ท่านขอให้ได้งานง่ายมากกว่างานยาก						
19	ท่านมุ่งทำงานอย่างหนักทุกวันนี้ เพราะต้องการเงินมากกว่าต้องการให้ตนพบความสำเร็จ						
20	การเรียนรู้สิ่งใหม่ ไม่ได้สร้างความตื่นเต้นให้แก่ท่านมากนัก						
ทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์							
21	งานที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่ถูกต้อง ทำด้วยใจรักและมีความสุข ขณะทำงาน						
22	ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติ						
23	งานที่ท่านปฏิบัติมีแต่ความซ้ำซาก จำเจ						
24	ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ						
25	งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะทำทนาย อยากรู้ทำต่อไป						
26	ท่านทำงานในบริษัท แห่งนี้แบบไม่มีอนาคตทำไปในแต่ละวัน						
27	ท่านคิดว่างานมัคคุเทศก์เป็นงานที่เหมาะสมกับท่านแล้ว						
28	ท่านพร้อมจะออกจากงานทันที ถ้าได้งานในตำแหน่งอื่น ที่เงินเดือนมากกว่า						
29	ท่านตั้งใจจะทำงานมัคคุเทศก์ให้ดีขึ้น โดยไม่คิดจะเปลี่ยนไป ทำงานอย่างอื่น						
30	ถ้าท่านมีความรู้ความสามารถมากกว่านี้ ท่านจะไม่ทำงาน เป็นมัคคุเทศก์อีกต่อไป						

ตอนที่ 3 แบบวัดปัจจัยภายนอกบุคคล

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน						
1	บริษัทนำเที่ยวที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีสวัสดิการดี						
2	อาชีพมัคคุเทศก์ไม่เหมาะกับท่านเมื่อท่านมีอายุมากขึ้น						
3	ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติให้ได้ดี						
4	ท่านรู้สึกว่างงานที่ทำอยู่ไม่มั่นคง						
5	นายจ้างได้ให้ความคุ้มครองต่อการปฏิบัติงานของท่าน						
	โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน						
6	การปฏิบัติงานมัคคุเทศก์มีโอกาสก้าวหน้ากว่างานด้านอื่น ๆ						
7	ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ หลังจากที่ได้ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์						
8	ท่านมักเป็นคนสุดท้ายที่ได้รับเลือกให้ไปปฏิบัติงานนำเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ						
9	ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าคนในวัยเดียวกัน						
10	หน้าที่การงานของท่านไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับคน วัยเดียวกัน						
	ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัล						
11	เท่าที่ผ่านมาท่านพอใจกับอัตราค่าตอบแทนจากการนำเที่ยว ในแต่ละครั้ง						
12	ค่าตอบแทนจากการนำเที่ยวและเงินรางวัลเพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายในครอบครัว						
13	กฎเกณฑ์ในการเพิ่มค่าตอบแทนในการนำเที่ยวในบริษัทของท่าน มีความยุติธรรม						
14	เงินรางวัลที่ท่านได้จากการนำเที่ยวเหมาะสมและยุติธรรม						
15	ส่วนแบ่งเงินรางวัลจากการนำเที่ยวเหมาะสมและยุติธรรมดีแล้ว						

ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

ขอให้ท่านพิจารณาคำถามข้อความแต่ละประโยค แล้วพิจารณาข้อความนั้นเป็นจริงหรือไม่จริง สำหรับตัวท่าน
 มากน้อยเพียงใด ถ้า "จริง" ขอให้ท่านพิจารณาว่าจริงในปริมาณใด จาก "จริงที่สุด" "จริง" หรือ "ค่อนข้างจริง"
 ถ้า "ไม่จริง" ขอให้ท่านพิจารณาว่าไม่จริงในปริมาณใดจาก "ค่อนข้างไม่จริง" "ไม่จริง" "ไม่จริงเลย"

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ						
1 ท่านติดบัตรมัลคฤเทศก์เป็นบางครั้งในการปฏิบัติหน้าที่						
2 ในยามที่ท่านเหนื่อยมาก ท่านรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย ที่ต้องคอยบริการนักท่องเที่ยว						
3 ท่านมักจะโอนอ่อนตามผู้อื่น แม้ในเรื่องที่จะนำไปสู่ความ ไม่ถูกต้องในการทำงาน						
4 ท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่ได้หวังที่จะเรียก ร่องผลประโยชน์ใด ๆ จากนักท่องเที่ยว						
5 ท่านเคยพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าประเภทอัญมณี หรือของที่ระลึกราคาสูง นอกเหนือจากที่บริษัทกำหนด						
6 นักท่องเที่ยวมักจะชมว่าท่านมีบุคลิกภาพดี เช่น การแต่งกาย รูปร่างลักษณะ เหมาะสมกับอาชีพมัคคฤเทศก์						
7 ท่านไม่มีโอกาสที่จะเข้ารับการอบรมเพื่อรับความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับ การทำงาน เพราะขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						
8 ถ้าท่านทำงานเหนื่อยแล้ว ได้รับผลตอบแทนไม่เพียงพอ ท่านมีความรู้สึกท้อแท้ ผิดหวัง						
9 การทำงานกับคนต่างชาติ ซึ่งมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่ท่านก็สามารถแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี						
10 นักท่องเที่ยวจะชมว่าท่านสามารถอธิบายแหล่งท่องเที่ยว ต่าง ๆ ได้ดี						

ตอนที่ 4 (ต่อ) แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
11	ด้านการปฏิบัติงาน ท่านได้เตรียมสาระ ความรู้ต่าง ๆ ก่อนพานักท่องเที่ยว นำเที่ยวในแต่ละครั้ง						
12	ในโปรแกรมการนำเที่ยว แม้ว่าท่านจะตั้งใจทำงานให้ดี เท่าใดก็ตาม อาจเกิดปัญหาขึ้นมาบ้างแต่ยังน้อยกว่า มีลูกค้าคนอื่น ๆ						
13	อาชีพมัคคุเทศก์ นอกจากจะได้ค่าตอบแทน และเงินรางวัล แล้วยังมีรายได้พิเศษมากกว่ารายได้ประจำ (เช่น ค่าคอมมิชชั่น จากร้านต่าง ๆ ที่พานักท่องเที่ยวไป)						
14	ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดี						
15	ในการอธิบายแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ แม้จะเป็นแหล่งท่องเที่ยว เดิม แต่ท่านจะมีเทคนิคการพูดใหม่ ๆ เสมอ						
16	นักท่องเที่ยวเคยบอกท่านว่า ชอบพักผ่อน มากกว่า ชอบฟังท่านพูด						
17	เมื่อเปรียบเทียบกับมัคคุเทศก์คนอื่นแล้ว ท่านสามารถ สร้างบรรยากาศ ความสนุกสนานให้เกิดขึ้นในกลุ่มทัวร์ ของท่านได้ดีกว่า						
18	ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมาย จากบริษัท ให้เสร็จตาม โปรแกรมการนำเที่ยว ถึงแม้ว่าจะต้องทำงานเกินเวลา ที่กำหนดก็ตาม						
19	ขณะปฏิบัติงาน จะให้ความรู้ทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ในสถานที่ นั้น ๆ กับนักท่องเที่ยว						
20	เมื่อนักท่องเที่ยวมีอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง ท่าน สามารถช่วยเหลือ และประสานงานได้เป็นอย่างดีแทบทุกครั้ง						

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นางอัญชนา พันธุ์อรุณ
วันเดือนปีเกิด	18 เมษายน 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	27/59 ถนนสนามบินน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดิน 5
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2522	ประถมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนช่างอากาศอำรุง
พ.ศ.2525	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนสตรีนนทบุรี
พ.ศ.2528	ปวช. (การบัญชี) จากโรงเรียนพณิชการสามเสน
พ.ศ.2531	ปวส. (การบัญชี) จากโรงเรียนเทคนิคกรุงเทพพณิชยการ
พ.ศ.2535	ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) จากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ.2546	บธ.ม. (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ