

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่)

A Study of Personal Characteristics, Leadership, and Workplace Environment Affecting Work Achievement of In-bound Tourist Guide (Foreign Language-Specific Area)

พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จของงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) (2) อิทธิพลของภาวะผู้นำและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จของงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความสำเร็จของงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และด้านการแข่งขัน การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความสำเร็จของงาน ในทางตรงกันข้าม พบว่าอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความสำเร็จของงาน แต่ภาวะผู้นำไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความสำเร็จของงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และด้านการแข่งขันพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จของงาน มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่)

Abstract

The objectives of this study were to (1) study the difference of personal characteristics affecting work achievement of In-bound tourist guide (foreign language - specific area) (2) study the impact of the leadership factor and work place atmosphere factor affecting work achievement of In-bound tourist guide (foreign language - specific area), and (3) study the relationship of work achievement, which was composed of role of work satisfaction, work completion, and competitiveness factors. The statistical analysis was descriptive and inferential statistics. The inferential statistics was t-test, One-way

ANOVA, multiple regression analysis, Pearson product moment correlation coefficient. The results of this study revealed that the difference of gender was found not affected work achievement. On the other hand, the differences of age, educational level, and length of working factors were found affected work achievement. The work place atmosphere factor was found affected work achievement but leadership factor was not found affected work achievement. Moreover, the relationships among role of work satisfaction, work completion, and competitiveness factors of work achievement were found correlated with significant level of 0.05.

Keywords: leadership, work place atmosphere, work achievement, in-bound tourist guide (foreign language - specific area)

บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่ก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนและสังคม ทั้งนี้เนื่องจาก อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีพ.ศ. 2549 ถึงปี พ.ศ. 2553 จำนวนนักท่องเที่ยว 13,821,802 คนในปี พ.ศ. 2549 เป็น 15,841,683 คน ในปี พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวสูงสุด (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) สำหรับรายได้จากการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว คือ เพิ่มขึ้นจาก 482,319.17 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 585,967.80 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2553 (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) ในช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 21,938,435 คน ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ทำให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็น มูลค่าเท่ากับ 1,012,836.83 ล้านบาท นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ สาธารณรัฐประชาชนจีน สหพันธรัฐมาเลเซีย และ สหพันธรัฐรัสเซีย (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557)

อย่างไรก็ตามกล่าวได้ว่า ความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก คือ กลุ่มบุคคลที่มีอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) มัคคุเทศก์ทั่วไป และ (2) มัคคุเทศก์เฉพาะ 1) มัคคุเทศก์ทั่วไปสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1.1) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วประเทศ 1.2) มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วประเทศ 2) มัคคุเทศก์เฉพาะเป็นมัคคุเทศก์ที่มีความรู้เฉพาะทางซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 8 ประเภท คือ 2.1) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู นำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ 2.2) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทย – เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ 2.3) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง นำเที่ยว

แก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ทางด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม 2.4) มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว 2.5) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรสีส้ม นำเที่ยวในเขตพื้นที่ทางทะเลแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างประเทศ 2.6) มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง นำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศในพื้นที่ทางทะเลที่มีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล 2.7) มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล นำเที่ยวด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นประวัติศาสตร์เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้นเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดนักท่องเที่ยวมากที่สุด เป็นผู้ที่บอกเล่าถึงประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ บรรยายให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงความเป็นมาของสถานที่ ภูมิประเทศ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และความเป็นอยู่ของประชาชน มัคคุเทศก์ยังเป็นผู้ที่สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทาง เพื่อให้เกิดความสนุกสนาน ทำให้นักท่องเที่ยวไม่เบื่อหน่ายในการท่องเที่ยว ทำให้การท่องเที่ยวมีชีวิตชีวา ดูแลความสะดวกสบาย ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว อาจกล่าวได้ว่า มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยวในทุกๆ เรื่อง การที่มัคคุเทศก์สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ เพิ่มจำนวนวันในการท่องเที่ยว ย่อมก่อให้เกิดการกระจายรายได้เข้าสู่ชุมชนและท้องถิ่น เกิดการสร้างงาน ชุมชนมีรายได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่งผลให้ชุมชนเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่สังคม และเป็นช่องทางที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) ซึ่งมีจำนวนมาก และกระจายกันอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาธุรกิจด้านการท่องเที่ยวมีการแข่งขันที่สูงมาก มีความต้องการมัคคุเทศก์เพื่อปฏิบัติงานเพิ่มจำนวนมากขึ้น แต่ปัญหาที่พบคือ การขาดแคลนมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) ที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสามารถของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นเหตุการณ์เฉพาะหน้าของมัคคุเทศก์ยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากมัคคุเทศก์ขาดภาวะผู้นำ รวมทั้งปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกรักที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถ้ามัคคุเทศก์มีความรู้สึกรักที่ต่องาน ทุ่มเทกำลังใจ กำลังความคิด แก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งความสำเร็จของงาน แต่ในทางตรงกันข้าม สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน (ณัฐฐาสิริ ยิ่งรู้, 2555)

ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนในเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) เพื่อให้ทราบว่าตัวแปรใดที่มีผลต่อความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์ และนำผลดังกล่าวไปใช้ในเรื่องการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เพื่อส่งเสริมความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)
2. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)
3. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยซึ่งเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จในงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน การทำงานให้เสร็จสมบูรณ์และการแข่งขัน

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) ที่แตกต่างกัน
2. ภาวะผู้นำ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)
3. ความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และด้านการแข่งขันมีความสัมพันธ์กัน

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านประชากร ได้แก่ ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) บัณฑิตศึกษา จำนวน 2,000 คน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – ตุลาคม 2557

ด้านกลุ่มตัวอย่าง: ได้แก่ ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) บัณฑิตศึกษา จำนวน 420 คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – ตุลาคม 2557

ด้านตัวแปร: ตัวแปรอิสระในงานวิจัยนี้ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนตัวแปรตามคือความสำเร็จในงาน

ด้านพื้นที่ ได้แก่ สถาบันการศึกษาต่างๆ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยพิษณุโลก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และวิทยาลัยอินเตอร์เทค ลำปาง

ด้านเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – ตุลาคม 2557

นิยามศัพท์

มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) หมายถึง ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการท่องเที่ยว และมีความสามารถด้านภาษา ซึ่งมีหนังสือรับรองจากสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รับรองคุณสมบัติของผู้เข้ารับการศึกษา (ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2556 เรื่องหลักสูตรการศึกษาอบรมวิชามัคคุเทศก์ พ.ศ. 2556)

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภาวะผู้นำ หมายถึง รูปแบบภาวะผู้นำซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำ 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นในการทำงาน ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นในการทำงาน โดยการให้รางวัล หรือลงโทษผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ๆ การจูงใจผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายโดยการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์บางอย่าง และต่างฝ่ายต่างอำนวยความสะดวก ให้แก่กัน โดยมีองค์ประกอบคือ การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารแบบวางเฉย

ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย หมายถึง พฤติกรรมซึ่งแสดงออกถึงความขาดการรับผิดชอบ ไม่มี ความพยายาม ขาดการมีส่วนร่วม ไม่มีการตัดสินใจ ไม่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับภารกิจขององค์กร ไม่มีความ ชัดเจนในเป้าหมาย และไม่ให้คำปรึกษา

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การที่มัคคุเทศก์เฉพาะ(ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) มีความมั่นคง และปลอดภัยในการทำงานในองค์กร การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่มัคคุเทศก์เฉพาะ(ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่)ได้รับการ สนับสนุนจากองค์กรให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีการ พิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม

องค์กรและการจัดการ หมายถึง ขนาดขององค์กร รายได้ ชื่อเสียง การประชาสัมพันธ์ให้ องค์กรเป็นที่รู้จัก

ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนในการทำงานของของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) ในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ การจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาค

คุณลักษณะเฉพาะของงาน หมายถึง การที่มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) สามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และมีความพึงพอใจในงาน

การนิเทศงาน หมายถึง การได้รับคำแนะนำอย่างใกล้ชิดและได้ทราบถึงการทำงานที่ถูกต้องจาก ผู้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข่าวสารในองค์กรในลักษณะต่างๆ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับแผน งานขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าขององค์กร

คุณลักษณะทางสังคมของงาน หมายถึง การได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและการมีความสามัคคีกัน在公司

สภาพการทำงาน หมายถึง ความมีระเบียบ ปลอดภัย และสะอาด

สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ หมายถึง การรักษาพยาบาล ค่าตอบแทนเมื่อออกจากงาน วันหยุด เป็นต้น

ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง โอกาสก้าวหน้าและเติบโตในหน้าที่การงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และ เรื่องส่วนตัว ตามแนวคิด Spence (1983) ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) มีความสุขในการทำงาน พยายามที่จะทำงานหนัก เพื่อให้เกิดความสำเร็จและมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

การทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การที่มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) มีความมุ่งมั่นมีความเพียรพยายามที่จะทำงานที่ยากและท้าทายให้ประสบความสำเร็จ มีความภาคภูมิใจเมื่อทำงานได้ประสบความสำเร็จ

การแข่งขัน หมายถึง การที่มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) มีความต้องการทำงานในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน โดยพยายามทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น ให้มีความสำคัญกับชัยชนะในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่าตัวแปรใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)
2. ผู้ประกอบการด้านธุรกิจท่องเที่ยวสามารถนำผลวิจัยไปใช้ประกอบในการวางแผนตัดสินใจในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ เพื่อส่งเสริมความสำเร็จในงานของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)
3. หน่วยงานของรัฐ และองค์กรภาคเอกชนสามารถนำข้อค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสำเร็จของงาน พบว่า ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน ผลการวิจัยพบว่า อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับchner กรวัชรเจริญ (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในส่วนของปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารและสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่าจิตตวิดิ เนียมสุวรรณ (2554) ได้ทำวิจัยเรื่องรูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทยจำกัดมหาชน ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา

สำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน ผลการวิจัยพบว่า อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศร พูลสุวรรณ (2552) ซึ่งทำงานวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน และรับรู้ความเสี่ยง กับความเครียดในการทำงานกรณีศึกษา พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฮิตาชิโกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉชา เฉชะวัฒน์ไพศาล และคณะ (2554) ที่ทำวิจัยเรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานและ คุณลักษณะส่วนบุคคลต่อระดับความสร้างสรรค์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นความกดดันจากปริมาณงานการสนับสนุนให้มีอิสระในการทำงานและการสนับสนุนความรู้และทักษะในการทำงานส่งผลต่อระดับความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรรัตน์ สีนแสง และพีรพงษ์ พุศิริ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ และในส่วนของความสำเร็จของงานในด้าน ความพึงพอใจในการทำงาน การทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และการแข่งขันพบว่า วรรณรชา ชำนาญเวช (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จจากการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเลือกจาก ประชากรที่เป็นผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – ตุลาคม 2557 ทั้งนี้ หลักสูตรเฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) เป็นหลักสูตรการจัดการฝึกอบรมโดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยพิษณุโลก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และวิทยาลัยอินเตอร์เทค ลำปาง เป็นต้น (สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว, 2557) รวมผู้เข้าอบรมทั้งหมดประมาณ 2,000 คน ผู้ศึกษาได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ กัลยา วานิชปัญษา (2546: 26) ที่ความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนเป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน เป็นอย่างน้อยและในการศึกษาคั้งนี้ได้เก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 420 คน โดยใช้การสุ่มแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบโควต้าโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่าๆ กัน ของกลุ่มประชากรที่กำหนดมาทั้งหมด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ฉบับ เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้เข้าอบรม และประสานงานในการเก็บคืนด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามซึ่งสร้างจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลโดยข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 แบบวัดภาวะผู้นำ ตอนที่ 3 แบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตอนที่ 4 แบบวัดความสำเร็จในงาน โดยข้อคำถามเป็นลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีคำถามชี้วัดจำนวน 92 ข้อ โดยแบบสอบถามได้มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พร้อมปรับปรุงข้อคำถามหลังจากนั้นนำไปทดลองใช้กับมัคคุเทศก์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์ ค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้การประมาณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.845

สรุปและอภิปรายผล

สรุปและอภิปรายผลงานวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่าส่วนมากเป็นเพศชายร้อยละ 56 อายุ 30-45 ปี ร้อยละ 57 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 90 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 67 ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ของเพศที่มีต่อความสำเร็จในงาน

ตัวแปร (เพศ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)	ค่าเฉลี่ย (mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ค่า t	sig (p-value)
ชาย	238	4.43	.47	1.887	.488
หญิง	182	4.35	.42		

P-value \geq 0.05*

จากตารางที่ 1 พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จในงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่)

ตัวแปร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่า F	Sig (p-value)
อายุ	420	6.754	.001*
ระดับการศึกษา	420	2.972	.032*
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	420	12.749	.000*

P-value \leq 0.05*

จากตารางที่ 2 พบว่า อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความสำเร็จในงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) แสดงในรูปของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่า F	Sig (p-value)
1.ปัจจัยภาวะผู้นำ	.059	1.469	.143
2.ปัจจัยสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	.718	17.724	.000*

$R^2 = 0.571$, F-value = 277.786 , n = 420 , P-value \leq 0.05*

จากตารางที่ 3 พบว่า มีเพียงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ร้อยละ 71.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยภาวะผู้นำไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่)

ตารางที่ 4 แสดงถึงความสัมพันธ์ของความสำเร็จของงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ที่ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และด้านการแข่งขัน

ตัวแปร	N	Pearson correlation	Sig	แปลความหมาย
ความพึงพอใจในการทำงานกับการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์	420	.753	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ความพึงพอใจในการทำงานกับการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์	420	.339	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ความพึงพอใจในการทำงานกับการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์	420	.339	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

$P \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4 พบว่าความสัมพันธ์ของความสำเร็จของงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ที่ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และด้านการแข่งขันมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับด้านการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ($r = 0.753$) ด้านการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับการแข่งขัน ($r = 0.647$) และด้านความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการแข่งขัน ($r = 0.339$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาพบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ที่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่

แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยภาวะผู้นำและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ร้อยละ 71.8 ส่วนปัจจัยภาวะผู้นำไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) และในส่วนของความสำเร็จของงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์และด้านการแข่งขันมีความสัมพันธ์กัน

ทั้งนี้บุคลากรที่ปฏิบัติอาชีพมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ที่แตกต่างกัน และในส่วนของ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) ที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนกร กรวัชรเจริญ (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทวอลโว่ดีเอส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน ผลการวิจัยพบว่า อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ในส่วนของปัจจัยภาวะผู้นำและสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยภาวะผู้นำไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) มีเพียงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานมักคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ-เฉพาะพื้นที่) คิดเป็นร้อยละ 71.8 ซึ่งสอดคล้องกับ จิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ได้ทำวิจัยเรื่องรูปแบบภาวะผู้นำแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทยจำกัดมหาชน ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาสำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้ง 10 ด้านซึ่งประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรซึ่งตรงกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Gilmer (1967) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติสร พูลสุวรรณ (2552) ซึ่งทำงานวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและรับรู้ความเสี่ยง กับความเครียดในการทำงานกรณีศึกษา พนักงานฝ่ายผลิตบริษัทอิตาซีโกลบอลสตอเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวกและสอดคล้องกับงานวิจัยของเดชา เดชะวัฒน์ไพศาลและคณะ (2554) ที่ทำวิจัยเรื่อง

ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อระดับความคิดสร้างสรรค์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความกดดันจากปริมาณงาน การสนับสนุนให้มีอิสระในการทำงาน และการสนับสนุนความรู้และทักษะในการทำงานส่งผลต่อระดับความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดารัตน์ สีนแสง และ พิรพงษ์ พุศิริ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางชนก ผิวเกลี้ยง และธีระเดช รวิมงคล (2556) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในส่วนของความสำเร็จของงานด้าน ความพึงพอใจในการทำงาน การทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ และการแข่งขันมีความสัมพันธ์กันซึ่งตรงกับทฤษฎีความสำเร็จของ Spence (1983) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณรชา ชำนาญเวช (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จจากการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ประกอบการต้องสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดบรรยากาศของการที่มัลคฤเทศก์ทุกคนที่เป็นผู้ร่วมงานจะต้องเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หรือการทำให้เกิดบรรยากาศของความร่วมมือระหว่างกันเพื่อให้สามารถร่วมงานกันได้ ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพดังกล่าวจะสามารถส่งผลต่อความสำเร็จของงานโดยรวมของมัลคฤเทศก์ ตามผลการวิจัยที่ได้นำเสนอข้างต้น ซึ่งในทางปฏิบัติผู้ประกอบการอาจใช้วิธีนำกิจกรรมในขณะปฏิบัติงานร่วมด้วย เช่น ทางบริษัทหรือหน่วยงานที่มัลคฤเทศก์สังกัดอาจจัดกิจกรรมหรือการประชุมร่วมกันระหว่างมัลคฤเทศก์ เพื่อเปิดโอกาสให้มัลคฤเทศก์ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ รวมทั้งจัดกิจกรรมซึ่งเป็นการระดมสมองร่วมกันในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน กิจกรรมต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะเป็นส่วนที่ส่งเสริมและสนับสนุนความสำเร็จในงานของมัลคฤเทศก์

2. แม้ว่าภาวะผู้นำไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในงานของมัลคฤเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่) ซึ่งการที่ผลวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ อาจจะเนื่องมาจากในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) จำนวนมัลคฤเทศก์มีไม่เพียงพอและขาดแคลนทำให้ต้องเพิ่มผู้ปฏิบัติงานมาช่วยเสริมการทำงานของมัลคฤเทศก์ ซึ่งก็คือ ผู้ช่วยมัลคฤเทศก์ ผู้ช่วยมัลคฤเทศก์ที่มาช่วยอบรมเหล่านี้มีประสบการณ์ในการทำงานไม่มากนักและมักจะฟังเสียงของลูกค้ามากกว่าที่จะชี้แนะลูกค้า จึงไม่เห็นความสำคัญของภาวะผู้นำ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปจัดทำแผนและแนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในด้านภาวะ

ผู้นำให้กับมัลลเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ – เฉพาะพื้นที่)

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวเดือนพฤศจิกายน**. วันที่ค้นข้อมูล 16 กุมภาพันธ์ 2558, จากเว็บไซต์: [http:// www.m- society.go.th/article_atlach/11928/16184.rdf](http://www.m-society.go.th/article_atlach/11928/16184.rdf).
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). **กรมการท่องเที่ยวเดินหน้าพัฒนาศักยภาพด้านภาษาให้มัลลเทศก์ไทย**. วันที่ค้นข้อมูล 16 กุมภาพันธ์ 2558, จากเว็บไซต์: [http:// www.newsplus.co.th/51732](http://www.newsplus.co.th/51732).
- กัลยา วานิชปัญญา. (2546). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและงานวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ขนิษฐา นิ่มแก้ว. (2554). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์การ : กรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการ กรมชลประทานสามเสน**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). **รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐฐาสิริ ยิ่งรู้. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล และคณะ. (2554). **ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อระดับความคิดสร้างสรรค์**. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. 51(3), 1-33.
- ชนกร กรวัชรเจริญ. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชวิชัย งามสันติวงษ์. (2540). **มัลลเทศก์ Tool Book: หลักการพัฒนางานคอมพิวเตอร์ระบบมัลลเทศก์**. กรุงเทพฯ ๗: 21 เซ็นจูรี่.
- ธิดารัตน์ ลินแสง และพีรพงษ์ พุศิริ. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นางชนก ผิวเกลี้ยง และ ชีระเดช รุ่งมงคล. (2556, เมษายน – มิถุนายน). **ปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม**. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. 3(2),

304-317.

เยาวลักษณ์ กุลพาณิชย์. (2553, พฤษภาคม – มิถุนายน). สภาวะแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน.
ข้าราชการ. 35, 16-18.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2555). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
วรรณรชา ชำนาญเวช. (2551). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว. (2557). หลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์.
วันที่ค้นข้อมูล 2 กุมภาพันธ์ 2558, จากเว็บไซต์: <http://www.tourism.go.th/home/details/6/190/507>.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2545). หลักและทฤษฎี การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประสิทธิ์
ภัณฑ์แอนด์พรินติ้ง.

อดิศร พูลสุวรรณ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและการรับรู้ความเสี่ยง
กับความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อิตาชิ โกลบอล สตอเรจ
เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

Arnold, J., & Cooper, C. (1991). **Work Psychology: Understanding Human Behavior in the Workplace.** London: Pitman.

Bass, B.M. (1985). **Leadership and Performance beyond Exceptions.** New York: Free Press.

Bass, B.M., & Avolio, B.J. (1994). **Improving organizational through transformational leadership.** California: SAGE.

Gilmer, V. H. B. (1967). **Industrial and Organizational Psychology.** Hogakusha: Gram Hill.

Mc Cormick, J., & Ligen, D. (1985). **Industrial and Organizational Psychology.** (3rd ed.). New Jersey: Prentice – Hall.

Robbins, S. (2001). **Organization Behavior.** New Jersey: Prentice – Hall.

Spence, J. (1983). **Achievement and Achievement Motives.** San Francisco: W.H. Freeman.