



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงานและ
ความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์
Factors Influencing Job Satisfaction, Job Performance and
Intention to Leave of Guide

สาวิตรี ยอยยิม¹ และ วิโรจน์ เจษฏาลักษณ์²

^{1, 2} คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Sawitree Yoyyim¹ and Viroj Jadesadalug²

^{1, 2} Faculty of Management Science, Silpakorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์ ปัจจัยที่มาจากความเครียดในการทำงาน ความเครียดในบทบาท โดยมีตัวแปรกลางเป็นความขัดแย้งในครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากงาน การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นมัคคุเทศก์ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงาน ความเครียดในบทบาท และความขัดแย้งในครอบครัว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์ นอกจากนั้นผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลกับความต้องการออกจากงานมากที่สุด

คำสำคัญ: 1) ความเครียดในการทำงาน 2) ความขัดแย้งในครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากงาน 3) ความพึงพอใจในงาน 4) ผลการปฏิบัติงาน 5) ความต้องการออกจากงาน

Abstract

The objective of this research was to study 1) the factors influencing job satisfaction 2) performance and 3) intention to leave of guide. The study mainly focused on the factors from the stress at work, the stress from duty and responsibility with family problems as a central variable. This study employed a questionnaire as a research instrument to collect the data from guides in the Bangkok area. The statistical tools used to analyze the data were percentage, frequency, mean, standard deviation, test of correlation and simple regression. It was found that job stress, role stress work conflicts from the job role had an influence on the job satisfaction, job performance and intention to leave. In addition, the job performance was the main influence for the intention to leave.

Keywords: 1) Job stress 2) Work conflict as from job role 3) Job Satisfaction 4) Job performance 5) Intention to leave

¹ นักศึกษาปริญญาเอก โปรแกรมการจัดการ (Ph.D. Student Doctor of Philosophy Program in Management)

Email: sawitai09@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการทั่วไป (Asst. Prof., department of management)

Email: viroj_jade@hotmail.com



บทนำ (Introduction)

การท่องเที่ยวเป็นทีมนิยมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความต้องการเพิ่มขึ้นสำหรับมัคคุเทศก์มีมากขึ้นทุกวัน เช่นกัน ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีส่วนสำคัญมากต่ออุตสาหกรรม กล่าวคือ การเดินทางทั้งหมดมัคคุเทศก์เป็นผู้พาเที่ยว ให้ความรู้ และติดต่อประสานงานต่างๆ (Heung, 2008, pp. 305-315) สำหรับการบริการของมัคคุเทศก์เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับนักท่องเที่ยว ดังนั้นถ้าผู้ให้บริการมีอรรถาธิบายและมีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวที่สามารถนำมาซึ่งการอำนวยความสะดวกและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (Gursoy and McCleary, 2004 as cited in Daphet, 2014, pp. 39-59) ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงมีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างสูงต่อการปฏิบัติงาน ภาระงานหนักและมีเวลาให้กับงานสูง มัคคุเทศก์ต้องพบกับความตึงเครียดขณะปฏิบัติงาน ต้องมีสีหน้ายิ้มแย้มเมื่อเจอลูกค้าที่มีความต้องการการบริการสูงหรือการบริการที่นอกเหนือจากการท่องเที่ยวขณะนั้น จึงต้องรู้จักการควบคุมอารมณ์ให้ได้เสมอขณะปฏิบัติงาน ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์นั้นแสดงให้เห็นถึงความเครียดที่สูง ความไม่สบายใจ ความต้องการออกจากงาน และมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับที่ต่ำ (Pizam, 2004, pp. 315-316) มัคคุเทศก์จึงเป็นปัจจัยสำคัญของการทำให้ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยตรง ที่นำมาซึ่งชื่อเสียงบริษัท ความภักดีของลูกค้า และปากต่อปาก (Mossberg, 1995, pp. 437-445 as cited in Lin, 2015, pp. 41-52)

คนจำนวนมากรู้สึกชื่นชอบและมีความต้องการอยากทำอาชีพมัคคุเทศก์เพราะเชื่อว่าจะได้ท่องเที่ยวตลอดเวลา และเชื่อว่าการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ช่วยให้มัคคุเทศก์ได้ลิ้มรสอาหารอร่อยและชื่นชมทัศนียภาพที่สวยงามทั่วทุกมุมโลก แต่งานของมัคคุเทศก์จะโดดเด่นด้วยชั่วโมงการทำงานนาน โดยเฉพาะในฤดูกาลเทศกาลวันหยุดและเป็นเวลานานออกไปจากครอบครัว มัคคุเทศก์ไม่สามารถที่จะรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมตามปกติกับครอบครัวได้

เพราะต้องใช้เวลาอยู่กับการทำงานตลอดเวลาและเป็นระยะเวลายาวนาน และเป็นเรื่องยากสำหรับพวกเขาที่จะต้องให้เวลาระหว่างงานกับครอบครัว (Karatepe and Baddar, 2006, pp. 1017-1028; Tsaur and Lin, 2004, pp. 471-481)

เห็นได้ชัดว่ามัคคุเทศก์ได้สัมผัสกับความขัดแย้ง ครอบครัวที่มาจากการทำงานเกิดขึ้น เนื่องจากความรับผิดชอบในงานสูง ความกดดันจากการทำงาน บทบาทภาระหน้าที่ที่หนักเกินไป ทำให้ไม่มีเวลาต่อครอบครัว จึงนำไปสู่ผลของการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจที่จะเลิกจากการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาคำนี้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความเครียดในบทบาทกับความขัดแย้งในครอบครัว นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยคาดหวังว่างานวิจัยนี้จะสามารถนำไปแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวได้ เพื่อให้งานกับครอบครัวสามารถไปด้วยกันได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความเครียดในบทบาท ที่มีอิทธิพลต่อความขัดแย้งในครอบครัว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความขัดแย้งในครอบครัว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความเครียดในบทบาท และความขัดแย้งในครอบครัว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์

ความเครียดในงาน (Job Stress) บางครั้งอาจใช้คำว่าความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work Related Stress) มีลักษณะคล้ายกับความเครียดทั่วไปแต่ชี้เฉพาะมากขึ้น โดยพิจารณาเฉพาะความเครียด



ที่มีสาเหตุมาจากการทำงาน ความเครียดจึงหมายถึงภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจเกิดการเสียสมดุลของร่างกายและจิตใจเกิดการเสียสมดุลของร่างกายก่อให้เกิดผลทั้งบวกและลบ ผลทางบวกคือทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งมากขึ้น ผลทางลบคือก่อให้เกิดการสูญเสียสมดุลในตัวบุคคล (Kusumote, 2007, pp. 9-32)

สรุปว่าความเครียดคือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของคนงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของหน้าที่ทางจิตใจและหรือทางกาย ความต้องการในงาน (Job Demands) ลักษณะงานของบุคคลที่เหมาะสมกับความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ ที่สามารถให้ข้อมูล ดูแลลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานได้ตามตารางงานที่กำหนดไว้ รวมถึงความสามารถด้วยการใช้อารมณ์ที่ต้องทำงานกับลูกค้าออกมาได้ตามความเหมาะสมและตามสถานการณ์ ปัจจัยที่เอื้อต่อการทำงาน (Job Resources) หมายถึง ลักษณะงานด้านกายภาพ ด้านสังคม หรือด้านองค์กร

ความเครียดในบทบาท (Role Stress) ที่ก่อให้เกิดความเครียดประกอบด้วย ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) ซึ่งมักเกิดจากขาดการสื่อสารที่ตรงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่และภาระงานที่รับผิดชอบ (Role Overload) ซึ่งอาจเกิดจากการทำงานที่เกินความรับผิดชอบ ต้องทำงานทดแทนผู้อื่นหรือต้องทำงานมากเกินไป ในเวลาอันจำกัด ปริมาณงานที่มากเกินไป ทั้งระยะเวลาของการทำงานที่ติดต่อกันหลายวันและเวลาทำงานเล็กงานไม่เป็นเวลา การใช้เวลาในการทำงานมากเกินไปทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1. ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) การที่บุคคลทำงานอย่างดีในองค์การ บุคลากรต้องรู้เป้าหมายของงานของตนเอง ขอบเขตความรับผิดชอบงานคืออะไร ความคาดหวังให้ทำและไม่ทำอะไร เมื่อมีความไม่แน่นอนของขอบเขตงานและความคาดหวังในงานสูงแล้ว ทำให้บุคคลนั้นจะเผชิญกับความคลุมเครือของบทบาท (Burke and Greenglass, 1995, pp. 187-202 as cited in Efrosini, 2013, pp. 104-112) ซึ่งพบมากในองค์การไม่ดีหรือองค์การ

ขนาดใหญ่ โดยความคลุมเครือของบทบาทสามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้ ความคลุมเครือของบทบาทและความเครียด (Stress) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังมีผลกระทบทางอ้อมเชิงบวกกับความตั้งใจออกจากงานและยังสามารถทำนายความพึงพอใจได้ด้วย (Calisir, Gumussoy and Iskin, 2001, pp. 514-533) และความคลุมเครือของบทบาทมีผลโดยตรงต่อความเครียดด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Knight and Leimer, 2010, pp. 109-131)

2. ภาระงานที่รับผิดชอบ (Role Overload) หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไป ทั้งระยะเวลาของการทำงานที่ติดต่อกันหลายวันและเวลาทำงานที่เล็กงานไม่เป็นเวลา การใช้เวลาในการทำงานมากเกินไปทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น สภาวะที่บุคคลมีบทบาทภาระงานทำมากเกินไป (Overload) ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพจะเป็นความเหนื่อยหน่ายและความวิตกกังวลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อบุคลากรพบว่าเมื่อตัวเองต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานมากกว่าปกติ มีผลทำให้บุคลากรเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ บทบาทที่มีภาระมากเกินไป มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน (Firth, et al., 2004, pp. 170-187)

ความขัดแย้งในครอบครัวกับการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบหรือ 2 ทิศทาง ดังนี้

1. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work Family Conflict) เป็นข้อเรียกร้องของการทำงานที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำหน้าที่รับผิดชอบครอบครัว หรือบุคคลรับรู้ว่าข้อเรียกร้องจากการทำงานและครอบครัวไปด้วยกันไม่ได้โดยการทำงานรบกวน (Interfering) ครอบครัว

2. ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน (Family Work Conflict) เป็นข้อเรียกร้องจากครอบครัวที่จำกัด การทำหน้าที่ในงานความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและการทำงาน มี 2 แบบ กล่าวคือการทำงานรบกวนครอบครัว และครอบครัวรบกวนการทำงาน แต่จากการศึกษาวิจัยพบว่าความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัวเกิดขึ้นบ่อยมากกว่าความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน



(Hill, 2005, pp. 793- 819) ความขัดแย้งระหว่าง
ครอบครัวและการทำงานมีความขัดแย้งได้
3 ลักษณะ (Greenhouse and Beutell, 1985 as
cited in Wei-Rong, 2015, pp. 41-52) ดังนี้

1. ความขัดแย้งจากเวลา (Time Based
Conflict) หมายถึง เวลาที่บุคคลอุทิศให้กับบทบาท
หนึ่งทำให้เกิดความยากหรือปัญหาในเรื่องเวลา
ที่บุคคลจะใช้ในการแสดงอีกบทบาทหนึ่ง เช่น เวลา
การทำงานที่ยาวนานหลายชั่วโมงอาจเป็นปัญหา
ในการใช้เวลาอยู่กับสมาชิกครอบครัว การหาเวลา
ไม่ได้อาจเป็นปัญหากับพนักงานในการทำหน้าที่
ครอบครัว และคงรักษาความสัมพันธ์ในครอบครัว
อาจกล่าวได้ว่าเวลาที่บุคคลใช้ในบทบาทหนึ่งนั้น
เข้าไปรบกวนหรือสอดแทรกเวลาที่บุคคลนั้นจะใช้
ในการแสดงบทบาทอีกอันหนึ่งด้วย

2. ความขัดแย้งจากความเครียด (Strain
Based Conflict) หมายถึง สภาวะอารมณ์ จิตใจทางลบ
และความเครียดจากบทบาทหนึ่งเข้าไปรบกวนหรือ
สอดแทรกเข้าไปในอีกบทบาทหนึ่ง เป็นความกดดัน
เวลาในการทำงานและภาระงานอาจสร้างความเครียด
และเหนื่อยล้าที่ยับยั้งให้บุคคลมีส่วนร่วมในการทำ
กิจกรรมในชีวิตครอบครัว หรือความกดดันเวลาทำให้
บุคคลไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำงานในหน้าที่ให้สำเร็จ

3. ความขัดแย้งทางพฤติกรรม (Behavior
Based Conflict) หมายถึง พฤติกรรมเฉพาะในการ
แสดงบทบาทหนึ่งไม่สามารถไปกันได้หรือรบกวน
การแสดงพฤติกรรมอีกบทบาทหนึ่ง เช่น พนักงาน
พบว่าพฤติกรรมที่ใช้ได้ผลที่บ้าน ไม่สามารถใช้ได้อย่าง
มีประสิทธิภาพในที่ทำงาน

สรุปได้ว่า สาเหตุสำคัญ 2 ประการ ที่ทำให้เกิด
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่ 1) ความต้องการ
ประสบความสำเร็จในหลายบทบาทของชีวิต
2) คุณลักษณะทางครอบครัว เช่นการไม่ได้รับการ
ส่งเสริมจากคู่สมรส การรับภาระหนักในการ
เลี้ยงดูบุตร เป็นต้น 3) การจัดตารางการทำงาน
4) ความเครียดจากการทำงาน เช่น ความไม่ชัดเจน
ในบทบาทการทำงาน เป็นต้น

2. สาเหตุจากองค์กร ได้แก่ 1) ปริมาณการ
ควบคุมการทำงาน 2) การสนับสนุนจากองค์กรและ
หัวหน้างาน 3) ปริมาณงาน

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
ทั้งลักษณะที่ความขัดแย้งแบบการทำงานรบกวนชีวิต
ครอบครัวกับชีวิตครอบครัวรบกวนการทำงาน
ต่างส่งผลซึ่งกันและกัน บุคลากรอาจเกิดความขัดแย้ง
ทั้ง 2 รูปแบบพร้อมกัน นอกจากนี้ ความขัดแย้ง
ระหว่างงานกับครอบครัวสามารถทำนายความตั้งใจ
ลาออกจากงานได้ เช่นเดียวกับ ความขัดแย้งระหว่าง
ครอบครัวกับงานก็สามารถทำนายความตั้งใจลาออก
จากงานได้เช่นกัน (Boyar Carson, et al., 2006,
pp. 34-44)

บทบาทในองค์กร (Role in Organization)
ที่ก่อให้เกิดความเครียด (Role Stress) บทบาทที่
คลุมเครือ (Role Ambiguity) ซึ่งมักเกิดจากขาดการ
สื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนหรือสับสน
ในบทบาทหน้าที่และกระบวนการทำงานที่ไม่ชัดเจน
(Role Overload) ซึ่งอาจเกิดจากการทำงานที่เกิน
ความรับผิดชอบ ต้องทำงานทดแทนผู้อื่นหรือ
ต้องทำงานมากเกินไปในเวลาอันจำกัด ปริมาณงาน
ที่มากเกินไป ทั้งระยะเวลาของการทำงานที่ติดต่อกัน
หลายวันและช่วงเวลาการทำงานแต่ละวันมากกว่า
8 ชั่วโมง การใช้เวลาในการทำงานมากเกินไปทำให้
ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น ก่อให้เกิดความ
ขัดแย้งทาคครอบครัว สภาวะอารมณ์ จิตใจทางลบและ
ความเครียดจากบทบาทหนึ่งเข้าไปรบกวนหรือ
สอดแทรกเข้าไปในอีกบทบาทหนึ่ง เป็นความกดดัน
เวลาในการทำงานและภาระงานอาจสร้างความเครียด
และเหนื่อยล้าที่ยับยั้งให้บุคคลมีส่วนร่วมในการทำ
กิจกรรมในชีวิตครอบครัวหรือความกดดันเวลาทำให้
บุคคลไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำงานในหน้าที่ให้สำเร็จ
จากการศึกษาดังกล่าวสามารถตั้งข้อสมมุติฐานได้ดังนี้

Hypothesis 1 ความเครียดในการทำงาน
มีอิทธิพลทางบวกกับความขัดแย้งในครอบครัวที่มี
สาเหตุมาจากการงาน

Hypothesis 2 ความเครียดในบทบาท
มีอิทธิพลทางบวกกับความขัดแย้งในครอบครัวที่มี
สาเหตุมาจากการงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคลากร
ต่อองค์การซึ่งความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้
ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์



ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด

เป็นการบ่งบอกระดับความพึงพอใจมากน้อยของคนทำงานที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และกล่าวถึงอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ต่องานทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ การได้รับการยกย่องชมเชยจากลูกค้า หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เมื่อได้ปฏิบัติงานลุล่วงสำเร็จ นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับค่าตอบแทน คือ ผลที่ทำให้บุคคลพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ แต่หากเกิดความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงานก็จะลดลง (Chaipo, 2009, pp. 45-53) จากการศึกษาดังกล่าว สามารถตั้งข้อสมมติฐานได้ดังนี้

Hypothesis 3 ความเครียดในการทำงาน มีอิทธิพลทางลบกับความพึงพอใจในงาน

Hypothesis 4 ความขัดแย้งในครอบครัว ที่มีสาเหตุมาจากงาน มีอิทธิพลทางลบกับความพึงพอใจในงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง ระดับความพยายามของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ (Shahzad, 2013, pp. 56-64) นอกจากนี้ยังเป็นการบอกคุณค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อผลการปฏิบัติงาน (Silawanno, 2012, pp. 56-62) ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานหมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งออกมาเป็น

ปริมาณ (Quantitative) หรือคุณภาพ (Qualitative) มากน้อยแตกต่างกันไป โดยทั่วไปผลการปฏิบัติงานอาจจะอยู่ในรูปของผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์เป็นพฤติกรรมผลลัพธ์ภายในและภายนอก (Rattanachot, 2009, p. 15) นอกจากนี้ เวลาที่บุคคลอุทิศให้กับบทบาทของงานมุ่งเน้นให้ผลการปฏิบัติงานออกมาสำเร็จตามเป้าหมายนั้นทำให้เกิดความยากหรือปัญหาในเรื่องเวลาที่บุคคลจะใช้ในการแสดงอีกบทบาทหนึ่ง เช่น เวลาการทำงานที่ยาวนานหลายชั่วโมงอาจเป็นปัญหาในการใช้เวลาอยู่กับสมาชิกครอบครัว การหาเวลาไม่ได้อาจเป็นปัญหากับพนักงานในการทำหน้าที่ครอบครัว และคงรักษาความสัมพันธ์ในครอบครัว อาจกล่าวได้ว่าเวลาที่บุคคลใช้ในบทบาทหนึ่งนั้น เข้าไปรบกวนหรือสอดแทรกเวลาที่บุคคลนั้นจะใช้ในการแสดงบทบาทอีกอันหนึ่ง จากการศึกษาดังกล่าว สามารถตั้งข้อสมมติฐานได้ดังนี้

Hypothesis 5 ความขัดแย้งในครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากงาน มีอิทธิพลทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

ความต้องการออกจากราชการ (Intention to Leave) หมายถึง เจตนาของบุคลากรในองค์การสาเหตุมาจากภาระงานที่หนักเกินไป ความไม่ชัดเจนของงาน และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจที่จะออกจากราชการที่ทำงานนี้ เพื่อไปหาทำงานในองค์การแห่งใหม่ที่ดีกว่านี้ **ความต้องการออกจากราชการ (Intention to Leave)** เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ปานกลางจนถึงมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก (Varshney, 2014, pp. 87-96)

ซึ่งความผูกพันในทีมงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก (Bishop, Scott and Burroughs, 2000, pp. 1113-1132) สอดคล้องกับนักวิจัยหลายท่านที่เสนอว่าความตั้งใจลาออกจากราชการสามารถทำนายการลาออกจากราชการได้ดีที่สุด ความตั้งใจลาออกจากราชการช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ถึงการลาออกของบุคลากรได้ดีและสามารถใช้มาตรการที่จะยับยั้งไม่ให้เกิดการลาออกจากราชการได้ทันเวลา (Varshney, 2014, pp. 87-96) จากการศึกษาดังกล่าว สามารถตั้งข้อสมมติฐานได้ดังนี้

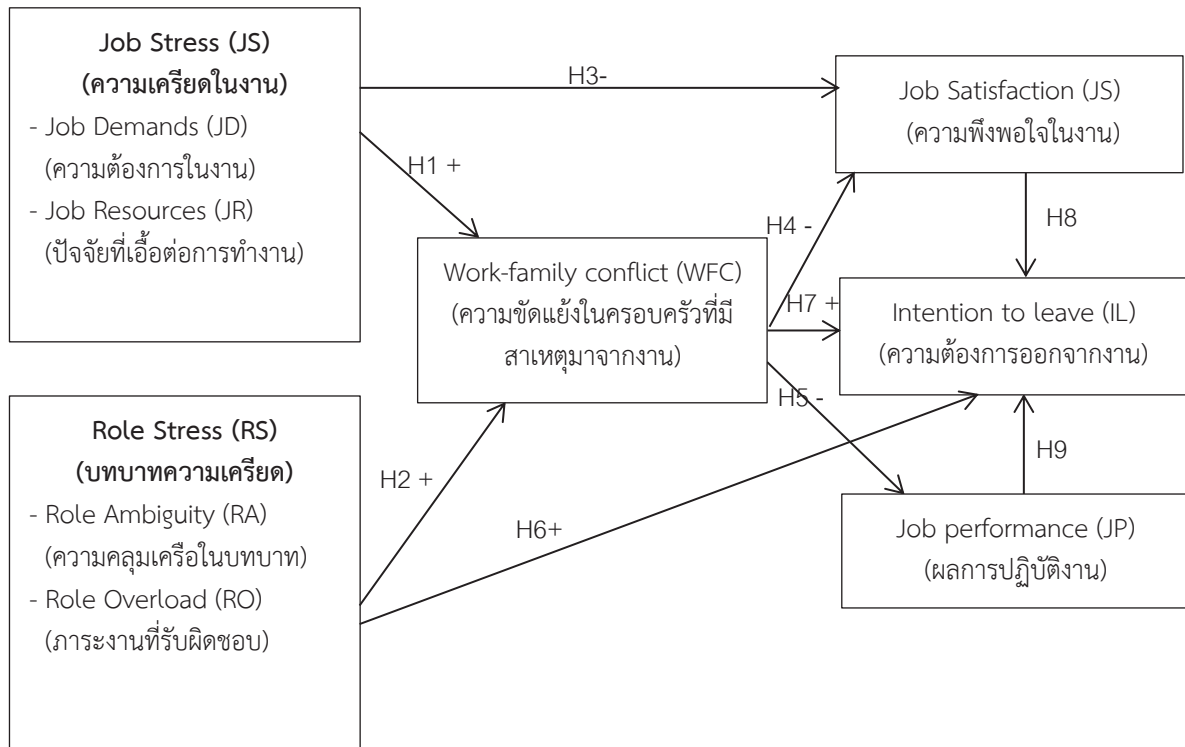


Hypothesis 6 ความเครียดในบทบาท
มีอิทธิพลทางบวกกับความต้องการออกจากงาน

Hypothesis 7 ความขัดแย้งในครอบครัว
ที่มีสาเหตุมาจากการงาน มีอิทธิพลทางบวกกับความ
ต้องการออกจากงาน

Hypothesis 8 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพล
ทางบวกกับความต้องการออกจากงาน

Hypothesis 9 ผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพล
ทางบวกกับความต้องการออกจากงาน



ภาพ 1 กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน
และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์

วิธีดำเนินการ (Methods)

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้
แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย
มีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม
2559 - 5 มกราคม 2560

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ มัคคุเทศก์ในเขต
กรุงเทพมหานคร โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ
หรือตามความสะดวก (Convenience Sampling)
ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้น
130 ฉบับ ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 118 ฉบับ
คิดเป็นร้อยละ 90.76 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของจำนวน

ตอบกลับแบบสอบถามจะต้องไม่น้อยกว่า ร้อยละ 20
(Aaker, Kumar and Day, 2001, p. 65)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม
(Questionnaires) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด
แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เก็บข้อมูลทั่วไป
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ
สถานภาพสมรส ท่านมีบุตรหรือไม่ (รวมถึงบุตร
อุปการะ) ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ
ระยะเวลาการทำงาน ส่วนที่ 2 สอบถามถึงลักษณะ
การทำงาน ใช้แบบมาตราประมาณค่า Likert - scale
จำนวน 5 ระดับ โดยระดับ 1 เท่ากับ เห็นด้วย
น้อยที่สุด ถึงระดับ 5 เท่ากับ เห็นด้วยมากที่สุด



การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item – Objective Congruence) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่า ตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Phusirion, 2008, p. 50) โดยข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้จริง และผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามตอนที่ 2 ด้วยค่าแอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alphas) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.7 - 0.92 มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงด้านสำนวนภาษาให้ชัดเจน ตลอดจนรูปแบบการจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อให้เหมาะสม และจึงใช้แบบสอบถามนี้ในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) สำหรับการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ใช้การวิเคราะห์การถดถอย

อย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 ระดับความคิดเห็นมาก ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 ระดับความคิดเห็นน้อย และระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผลการศึกษา (Results)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 สถานภาพสมรสจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีบุตรและยังไม่มีบุตรจำนวนเท่ากัน คือ 59 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท เท่ากัน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ระยะเวลาทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation

ตัวแปร	JS	RS	WFC	JS	JP	IL
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.98	4.11	4.16	3.64	3.39	4.05
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	0.40	0.34	0.23	0.49	0.37	0.49
ความเครียดจากงาน (JS)	-					
บทบาทความเครียด (RS)	0.23**	-				
ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงาน (WFC)	0.26**	0.24**	-			
ความพึงพอใจในงาน (JS)	0.26**	-0.06	0.22*	-		
ผลการปฏิบัติงาน (JP)	-0.04	-0.19*	0.40**	0.21*	-	
ความต้องการออกจากงาน (IL)	-0.04	0.25**	-0.42**	-0.32**	-0.71**	-

หมายเหตุ * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$



จากตาราง 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรความเครียดจากงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรบทบาทความเครียด ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงาน และความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรบทบาทความเครียด มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 2 การวิเคราะห์การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย / ตัวแปรตาม								
	1 WFC	2 WFC	3 JS	4 IL	5 JS	6 IL	7 JP	8 IL	9 IL
JS	0.26** (0.230)		0.26** (0.475)						
RS		0.24** (0.231)		0.25** (0.483)					
WFC					0.22* (0.481)	-0.42** (0.453)	0.40** (0.231)		
JS								-0.32** (0.472)	
JP									-0.71** (0.351)
Adjusted R ²	0.062	0.052	0.063	0.057	0.041	0.170	0.158	0.100	0.501

หมายเหตุ * p<0.05, ** p<0.01

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในงานมีอิทธิพลในทางบวก กับ ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.26$, $p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 6.2 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในบทบาทมีอิทธิพลในทางบวก กับ ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.24$, $p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 5.2 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดในงานมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

($\beta = 0.26$, $p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 6.3 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงานมีอิทธิพลในทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.22$, $p < 0.05$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 4.1 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 เนื่องจากตัวแปรทั้ง 2 มีอิทธิพลในทางบวก

สมมติฐานที่ 5 ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงานมีอิทธิพลในทางลบ กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.40$, $p < 0.01$)



โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 15.8 จากผลการวิจัยเป็นไปไม่ไปตามสมมติฐานที่ 7 เนื่องจากตัวแปรทั้ง 2 มีอิทธิพลในทางบวก

สมมติฐานที่ 6 บทบาทความเครียดมีอิทธิพลในทางบวก กับความต้องการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.25, p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 5.7 จากผลการวิจัยเป็นไปไม่ไปตามสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 7 ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงานมีอิทธิพลในทางบวกกับความต้องการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -0.42, p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 17.0 จากผลการวิจัยเป็นไปไม่ไปตามสมมติฐานที่ 6 เนื่องจากตัวแปรทั้ง 2 มีอิทธิพลในทางลบ

สมมติฐานที่ 8 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลกับความต้องการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -0.32, p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 10.0 จากผลการวิจัยเป็นไปไม่ไปตามสมมติฐานที่ 8

สมมติฐานที่ 9 ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลกับความต้องการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -0.71, p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 50.1 จากผลการวิจัยเป็นไปไม่ไปตามสมมติฐานที่ 9

สรุปและอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานสามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าความเครียดในงาน ได้แก่ การรองรับอารมณ์ และข้อเรียกร้องสูงจากลูกค้าของมัคคุเทศก์นั้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าลักษณะงานของมัคคุเทศก์ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้ามากที่สุด เนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่เผชิญหน้ากับลูกค้าตลอดเวลาและต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้าตลอดเวลาต้องใช้อารมณ์อย่างมากและหนักหน่วงไปในการจัดการกับอารมณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fatma, Yunus และ Esengul (2014, pp. 175-186)

ได้ศึกษาผลกระทบของแรงงานทางอารมณ์ต่อเจตคติในการทำงานของพนักงานโรงแรม การใกล้ชิดและการกลั่นกรองบทบาทของการสนับสนุนทางสังคมและความเป็นอิสระในงาน ว่าเป็นการปรับแต่งอารมณ์ก่อนที่จะแสดงออกมาทางสีหน้าและท่าทาง ในระหว่างการติดต่อกับบุคคลโดยเฉพาะลูกค้า และให้นิยามการแสดงออกทางอารมณ์ทางสีหน้าหรือภายนอก (surface acting) และการแสดงออกทางอารมณ์ที่มาจากข้างในที่ไม่สามารถแสดงออกมาได้ (deep acting) และ Emotional Labor ว่าเป็นความพยายามในการควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ให้เป็นไปตามที่องค์กรต้องการในระหว่างที่พนักงานมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนี้ท่านต้องกระตือรือร้นต่อการทำงานอยู่ตลอดเวลาและท่านต้องเรียนหรืออบรมทักษะเพิ่ม เช่น ภาษา เพื่อให้ท่านมีศักยภาพมากขึ้นเพื่อแข่งขันกับมัคคุเทศก์คนอื่นๆ ได้ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jantaraprayon (2011) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ตำบลป่าไผ่ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้พบว่าแม้ว่ามัคคุเทศก์ส่วนหนึ่งจะเคยผ่านประสบการณ์การเป็นมัคคุเทศก์มาแล้ว แต่ผลการอบรมมัคคุเทศก์ ก็แสดงให้เห็นว่า ความรู้และทักษะใหม่ๆ ต้องมีการพัฒนาตลอดเวลาถึงแม้ว่าจะเคยเรียนรู้มาแล้วก็ตาม

จากผลการวิจัยในประเด็นความเครียดในบทบาท เกี่ยวกับความคลุมเครือของงาน ได้แก่ ตารางการทำงานของท่านมีกำหนดการเดินทางที่ไม่ชัดเจน จัดตารางเวลางานกับเวลาส่วนตัวไม่ได้ บริษัททัวร์แบ่งงานให้ไม่เท่ากันกับมัคคุเทศก์ที่อยู่ในบริษัทเดียวกัน นอกจากการนำเที่ยวแล้วยังต้องปฏิบัติหน้าที่งานอื่นๆ ด้วยในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้มัคคุเทศก์ถูกเปลี่ยนงานหรือเลื่อนวันเดินทางบ่อยครั้ง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จึงกล่าวได้ว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ ความต้องการประสบความสำเร็จในหลายบทบาทของชีวิต คุณลักษณะทางครอบครัว เช่น การไม่ได้รับการส่งเสริมจากคู่สมรส การรับภาระหนักในการเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น การจัดตารางการทำงาน ความเครียดจากการทำงาน เช่น ความไม่ชัดเจนในบทบาทการทำงาน เป็นต้น



จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดในบทบาทกับความขัดแย้งในครอบครัวนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์ พบว่าด้านความขัดแย้งของครอบครัวที่สาเหตุมาจากงานได้แก่ งานทำให้เวลาจะใช้ชีวิตกับครอบครัวน้อยลงไป เวลาว่างที่นอกเหนือจากเวลาทำงานมักจะไม่สอดคล้องกับเวลาของสมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัว และบ่อยครั้งที่เวลางานกับเวลากิจกรรมในครอบครัวตรงกันต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รวมถึงด้านความต้องการออกจากงาน ได้แก่ ต้องการมีเวลาให้ครอบครัวอย่างเต็มที่ และหากเป็นไปได้กำลังมองหางานอื่นที่มีตารางการทำงานที่ชัดเจนและต้องการอยากเปลี่ยนงานในเร็ว ๆ นี้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์มีความอยากออกจากงานถ้ามีโอกาสหรืองานที่มีความชัดเจนมากกว่าในเรื่องของเวลาที่จะให้กับครอบครัว

จากผลการวิจัยในประเด็นด้านความสัมพันธ์ความเครียดจากงาน ความเครียดในบทบาทกับความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงาน ยิ่งเครียดมาก ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงานก็มากตามด้วย ความขัดแย้งของครอบครัวที่มาจากงานมีอิทธิพลในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน ยิ่งขัดแย้งมากผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานออกมาดี ซึ่งให้เห็นว่าคนให้ความสนใจในงานมากกว่าครอบครัว ด้านความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลกับความต้องการออกจากงานโดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 50.1 ในระดับที่สูงมากที่สุด หมายความว่าหากผลการปฏิบัติออกมาดีจะทำให้ปฏิบัติงานไม่ดี ทำให้ความต้องการออกจากงานมาก การเสริมสร้างความพึงพอใจ ผลปฏิบัติงานออกมาดีและลดความต้องการออกจากงาน ทำได้โดยใช้แนวทางการหากลยุทธ์ลดความขัดแย้ง โดยการลดความต้องการในงานและเพิ่มทรัพยากรในการทำงาน ในขณะเดียวกันก็ควรให้มีการสนับสนุนครอบครัวและสนับสนุนงานอย่างพอเหมาะ จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ยังพบอีกว่า ความขัดแย้งของบทบาท ภาระงานมากเกินไป และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งการได้รับมอบหมายให้ทำงานในเวลาที่กำหนด และ

การจัดการกับภาวะวิกฤติของงานที่แต่ละบุคคลต้องเผชิญ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องผลกระทบของแรงเสียดทานต่อสมรรถนะของพนักงาน (Turnage and Spielberger, 1991, pp. 165-176 as cited in Khan, 2015, pp. 177-188) กล่าวว่าการได้รับมอบหมายให้ทำงานในปริมาณที่มากเกินไปทำให้บุคลากรต้องทุ่มเทเวลาในการทำงานมากขึ้น ส่งกระทบต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมของครอบครัว และเวลาที่ให้กับครอบครัวลดลงเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวขึ้น หากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ที่มีอยู่ในองค์กรแล้วไม่สมดุลกับบุคลากรในองค์กรส่งผลให้บุคลากรเกิดความตั้งใจออกจากงานได้

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดความรู้เกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงาน ความเครียดในบทบาท ความขัดแย้งในครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากงาน ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงาน มาใช้ในการสร้างตัวแปรในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์ ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยพบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการออกจากงานค่อนข้างมากในหลากหลายองค์การรวมถึงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในส่วนของการศึกษาความเครียดในการทำงาน ความเครียดในบทบาท และด้านความขัดแย้งในครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากงาน อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่สำคัญที่มองเห็นถึงปัญหาดังกล่าวได้อย่างชัดเจนจึงนำมาซึ่งการตั้งสมมติฐาน เป็นสาเหตุของการศึกษางานวิจัยนี้

ประโยชน์เชิงการจัดการ

1. บริษัทนำเที่ยวควรให้ความสนใจในเรื่องความขัดแย้งครอบครัวที่มีสาเหตุมาจากงานให้มากขึ้น เพื่อสนับสนุนหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงานของมัคคุเทศก์ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในครอบครัว และทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงการลดความต้องการออกจากงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว



2. ผู้บริหารหรือผู้จัดการบริษัทน่าจะควรให้ความสำคัญร่วมมือและใส่ใจกับลูกน้อง การแบ่งงานที่ชัดเจน การมอบหมายงานตามความเหมาะสมและตามความสามารถ เพื่อลดปัญหาการรับภาระงานที่หนักเกินไปและความไม่ชัดเจนของงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

(Suggestions for future research)

1. ควรศึกษาถึงแนวทางการแก้ปัญหาความตั้งใจลาออกจากการงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2. ควรศึกษาวิธีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

3. คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ (เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน) อาจก่อให้เกิดความแปรปรวนในผลการศึกษา จะชี้ให้เห็นว่าการศึกษาที่ตามมาต่อไปควรหารือเกี่ยวกับคุณสมบัติของมัคคุเทศก์และความมีอิทธิพลของมัคคุเทศก์ในกรอบแนวคิด

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgments)

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามจากมัคคุเทศก์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ท่านให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม (Bibliography)

- Aaker, D. A., Kumar V. and Day G. S. (2001). **Marketing Research**. New York: John Wiley and Sons.
- Bishop, J. W., Scott, K. D. and Burroughs, S. M. (2000). Support, commitment and employee outcomes in a team environment. **Journal of Management**, 26(6), 1113-1132.
- Boyar, S. L., Carson, C. M., Mosley, D. C., Maertz, C. P. and Pearson, A. W. (2006). Assessment of the validity of Netemeyer et al.'s (1996) WFC and FWC scales. **International Journal of Conflict Management**, 17(1), 34-44.
- Burke, R. J. and Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. **Human Relations**, 48(February 1995), 187-202.
- Calisir, F., Gumussoy, C. A. and Iskin, I. (2001). Factors affecting intention to quit among IT professionals in Turkey. **Personnel Review**, 40(4), 514-533.
- Chaipo, T. (2009). The effectiveness of press management: A comparative case study of Thongkamon publishing house and Kurusapa press. **EAU Heritage Journal**, 2(2) 45-53.
- Daphet, S. (2014). Destination choice between first-time and repeat tourists. **Journal of Business, Economics and Communications**, 9(2), 39-59.
- Efrosini, K. (2013). Stress in Greek primary schoolteachers working under conditions of Financial Crisis. **Europe's Journal of Psychology**, 9(1), 104-112
- Fatma, N. I., Yunus, T. and Esengul, I. (2014). The effects of emotional labor on job attitudes of hotel employees: Mediating and moderating roles of social support and job autonomy. **International Review of Management and Marketing**, 4(3), 175-186.
- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A. and Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit?. **Journal of Managerial Psychology**, 19(2), 170-187.
- Greenhaus, J. H. and Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work – family enrichment. **Academy of Management Review**, 31(1), 72- 92.
- Heung, V. C. S. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. **Journal of Vacation Marketing**, 14(4), 305-315.



- Hill, E. J. (2005). Work-family facilitation and conflict, working fathers and mothers, work-family stressors and support. **Journal of Family Issues**, 26(6), 793- 819.
- Jantaraprayon, O. (2001). **Local guide's competency development case study in Pa-pai Sub-District, Sansai district, Chiang Mai province, Thailand**. Chiang Mai: Maejo University.
- Karatepe, O. M. and Baddar, L. (2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict. **Journal of Tourism Management**, 27(5), 1017-1028.
- Khan, T. I. (2015). **Impact of stressors on employee performance: Moderating role of big five traits**. Islamabad: Mohammad Ali Jinnah University.
- Knight, W. E. and Leimer, C. L. (2010). Will IR Staff Stick? An exploration of institutional researchers' intention to remain in or leave their jobs. **Res High Educ**, 51(2), 109-131.
- Kusumote, C. (2007). **Factors affecting job stress of flight attendants: A case study of an airline**. Bangkok: Kasetsart University.
- Lin, W. (2015). A study on the relationship between work-family conflicts and the job satisfaction of tour leaders. **Journal of Tourism and Recreation**, 2(1), 41-52.
- Phusrion, T. (2008). **SPSS for applied research**. Karasin: Prasan Printing.
- Pizam, A. (2004). Are hospitality employees equipped to hide their felling?. **International Journal of Hospitality Management**, 23(4), 315-316.
- Rattanachot, S. (2009). **Management and organizational behavior**. Bangkok: Top Publishing.
- Shahzad, F. (2013). Impact of organizational culture on employee's job performance: An empirical study of software houses in Pakistan. **Journal of Business Studies Quarterly**, 5(2), 56-64.
- Silawanno, C. (2012). Development of staff supporter's performance appraisal system at Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. **VRU Research and Development Journal**, 7(3), 56-62.
- Tsaur, S. H. and Lin, W. (2014). Hassles of tour leaders. **Journal of Tourism Management**, 45(2), 28-38.
- Turnage, J. J. and Spielberger, C. D. (1991). Job stress in managers, professionals and clerical workers. **Work and Stress**, 5(3), 165-176.
- Varshney, D. (2014). Impact of self-concept on turnover intention: An empirical study. **American International Journal of Contemporary Research**, 4(10), 87-96.