

อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิต
ในงานที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงาน
สำหรับมัคคุเทศก์ไทย

Serial Mediated Effects of Emotional Intelligence and Quality of Work Life as
Mediators Transferring Psychological Capital towards Job Performance
of Thai Tour Guides

โชติ ภัคดีอักษร¹, ธัญนันท์ บุญอยู่² และ สุมาลี รามานุส³

Chote Pakdeeagsorn¹, Thanyanan Boonyoo² and Sumalee Ramanust³

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Doctor of Business Administration, Southeast Asia University

Email: bmbk2012@hotmail.com

Received February 14, 2022; Revised April 7, 2022; Accepted May 5, 2022

Abstract

The objectives in this study were to explore emotional intelligence and quality of work life as a serial mediated variables transferring psychological capital towards job performance of Thai tour guides. For quantitative research, this study investigated general Thai tour guides who served both Thai and foreign tourists. The participants in this research were 500 tour guides, who had already obtained the tour guide licenses. Statistics used to analyze in this study consisted of frequency, percentage, means, standard deviation (SD), coefficient of variation, and path analysis by ADANCO 2.2.1 program. Results of influences of serial mediated effects of emotional intelligence and quality of work life as serial mediated factors transferring influences of psychological capital towards job performance of Thai tour guides could be concluded that the coefficient variation of multiplied path analysis of emotional intelligence and quality of work life are regarded as a serial mediated effects transferring psychological capital and quality of work life of Thai tour guides.

Keywords: Psychological Capital; Emotional Intelligence; Quality of Work Life; Job Performance; Thai Tour Guides

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิต ในงานที่เป็นตัวแปร คั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาที่มัคคุเทศก์ทั่วไปที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ซึ่งได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว จำนวน 500 คน การวิเคราะห์สถิติด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน และการวิเคราะห์เส้นทางด้วยโปรแกรม ADANCO 2.2.1 ผลการทดสอบ อิทธิพลคั่นกลางเชิงอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิต ในงานที่เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรม เชื่อมโยงอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย สามารถสรุปได้ว่า เส้นทางผลคูณสัมประสิทธิ์เส้นทางของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงาน เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรม ที่เชื่อมโยงอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยา สู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย

คำสำคัญ: ทุนทางจิตวิทยา; ความฉลาดทางอารมณ์; คุณภาพชีวิตในงาน; ผลการปฏิบัติงาน; มัคคุเทศก์ไทย

บทนำ

ในปี 2562 ธุรกิจท่องเที่ยวถือว่าเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง และสามารถทำรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก โดยในปี 2562 ได้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวถึง 39.00-39.80 ล้านคน มีการเติบโตถึงร้อยละ 2.10-4.10 จากปี 2561 และจากรายงานของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้คาดการณ์ว่าในปี 2562 ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติไทยยังคงมีทิศทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งภาครัฐยังคงให้ความสำคัญในภาคการท่องเที่ยวอันเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งนโยบายระยะสั้นของภาครัฐในการอำนวยความสะดวกต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวไทย จึงทำให้กระตุ้นนักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น (Kasikorn Research Center, 2019) และจากการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความต้องการเพิ่มขึ้นสำหรับมัคคุเทศก์ก็มีมากขึ้นเช่นกัน อย่างไรก็ตามเมื่อเข้าสู่ปี 2563 จากข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) พบว่า ในปี 2562 ซึ่งเป็นช่วงที่ยังไม่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 รายได้จากภาคการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 10.40 ของ GDP โลก แต่เมื่อเข้าสู่ปี 2563 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เกิดขึ้นทั่วโลก จึงส่งผลกระทบต่อโดยตรงและโดยอ้อมต่อการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ทำให้ GDP โลกลดลงไปมากกว่า 4 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศ ลดลงจากปี 2562 ถึงประมาณ 1 พันล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 37 ขณะที่ไตรมาสแรกของปี 2564 ลดลงถึงร้อยละ 84 ซึ่งในปี 2563 ประเทศที่กำลังพัฒนามีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงมากที่สุดถึงร้อยละ 60-80 โดยภูมิภาคที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ เอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แอฟริกาเหนือ และเอเชียใต้ (The Office of SMEs Promotion, 2021)

นอกจากนี้ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของกลุ่มภาคการท่องเที่ยว โดยพบว่าแรงงานในกลุ่มของการท่องเที่ยวเกิดการว่างงานโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 5.5 โดยมีความแปรปรวนสูงระหว่างร้อยละ 0 ถึงร้อยละ 15 ขึ้นอยู่กับความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ โดยค่าจ้างแรงงานคิดเป็นประมาณร้อยละ 30 ของค่าใช้จ่ายบริการท่องเที่ยวทั้งในประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศกำลังพัฒนา

(Tourism Authority of Thailand, 2020) และจากการทำธุรกิจท่องเที่ยวที่ทวีความสำคัญที่สุด คือ มัคคุเทศก์ ซึ่ง มัคคุเทศก์เป็นหัวใจสำคัญมากของการท่องเที่ยวเปรียบได้กับตัวแทนของคนไทยทั้งหมดที่จะเป็นผู้นำเที่ยว ให้ความรู้ และติดต่อประสานงานต่าง ๆ จึงทำให้บทบาทของมัคคุเทศก์มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในประเทศไทย มากขึ้น และเนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องให้บริการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับนักท่องเที่ยว จึงทำให้มัคคุเทศก์ ต้องให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยววัน ๆ เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และจากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้อาชีพมัคคุเทศก์ต้องมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างสูงต่อการปฏิบัติงาน แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้นักท่องเที่ยวจางงานมัคคุเทศก์ลดน้อยลง จึงทำให้มัคคุเทศก์กลายเป็นกลุ่มอาชีพที่ไร้งานและเกิดความเครียด โดยวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นได้บั่นทอนกำลังใจเหล่ามัคคุเทศก์ที่จะประกอบอาชีพนี้ต่อไป อย่างไรก็ตาม ในอนาคตก็ยังเชื่อมั่นว่าอาชีพมัคคุเทศก์ก็ยังเป็นอาชีพที่มั่นคงและมีรายได้ที่ดี ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างสรรหาแนวทางเพื่อนำพากลุ่มอาชีพมัคคุเทศก์ให้เดินหน้าต่อไป โดยมุ่งเน้นเสริมสร้างให้มัคคุเทศก์มีการปฏิบัติงานที่มีการให้บริการที่มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น (Yoyyim & Jadesadlugg, 2017) โดยการปฏิบัติงานที่ดีนั้นเป็นบริบทที่ต้องมีขอบเขตที่ทำให้บุคคลสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มุ่งเน้นการบริการเป็นหลักจะเป็นวิธีการปฏิบัติหน้าที่ที่แสดงถึงคุณภาพความร่วมมือของบุคคล การปรับปรุงการปฏิบัติงานจะถูกกำหนดให้เกิดผลลัพธ์ที่สามารถวัดความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาได้ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นการวัดระดับความสามารถของบุคคลในองค์กรได้เช่นกัน (Ying, 2012)

ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยพบว่า การที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ดีขึ้นนั้น ต้องอาศัยปัจจัยทุนทางจิตวิทยา ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในงาน มาเป็นปัจจัยเสริมสร้างให้มัคคุเทศก์มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกัน และมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรมากขึ้น (Gitongu, Kingi & Uzel, 2016) โดยที่ Rabiee et al. (2016) ได้ศึกษาทุนทางจิตวิทยาที่จะสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นอารมณ์สำหรับเลือกความต้องการและการตัดสินใจของบุคคลที่ครอบคลุมเป็นความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการสร้างสรรค์ในเชิงบวก ที่จะขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และประสิทธิภาพการทำงานให้เพิ่มสูงขึ้น (Saeed et al., 2017) ตลอดจนสร้างผลประกอบที่ดีขึ้นที่ส่งผลในทิศทางบวกต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ที่องค์กรสามารถสร้างโอกาสในการตอบสนองความต้องการด้วยองค์ประกอบที่สร้างให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (Ahmadzadeh & Shadhi, 2016; Ban & Panchal, 2017) และเป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อนและหลากหลายมิติของบุคคลที่สามารถประเมินผลได้ จากกระบวนการที่เป็นผลสำเร็จที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากคุณภาพชีวิตในงานนั้น จะมีผลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลลัพธ์ของการกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งอยู่บนมาตรฐานเฉพาะที่เป็นผลลัพธ์แก่องค์กร (Tho et al., 2018)

ดังนั้น จากประเด็นของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงศึกษาถึง “อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานสำหรับมัคคุเทศก์ไทย” เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมมัคคุเทศก์ หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการมัคคุเทศก์ที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ โดยมุ่งเน้นให้มัคคุเทศก์เกิดพฤติกรรมที่เป็นทุนทางจิตวิทยา ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในงานมาบูรณาการให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มีมาตรฐานที่สูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิต ในงานที่เป็นตัวแปรต้นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาอิทธิพลต้นกลางแบบอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงาน ที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานสำหรับมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งมุ่งเน้นตัวแปร ประกอบด้วย (1) ทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital-PC) (2) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence-EI) (3) คุณภาพชีวิตในงาน (Quality of Work Life-QWL) และ (4) ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance-JP)

ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตด้านประชากร คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ซึ่งได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว มีจำนวนทั้งสิ้น 43,406 คน (Ministry of Tourism and Sports, 2019) ส่วนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ซึ่งได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว มีจำนวน 500 คน โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992)

ขอบเขตด้านพื้นที่ สำหรับสถานที่ศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ซึ่งได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็น 5 ภาค ประกอบด้วย (1) ภาคเหนือ (2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (3) ภาคกลาง (4) ภาคตะวันออก และ (5) ภาคใต้

ขอบเขตด้านระยะเวลา ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลต้นกลางแบบอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานสำหรับมัคคุเทศก์ไทย” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

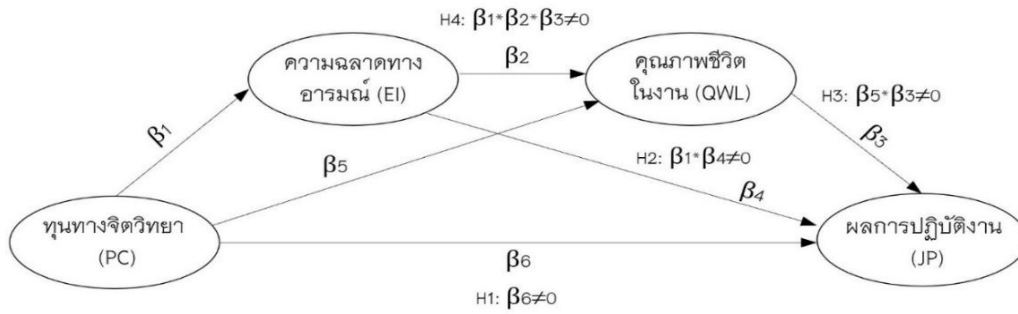
ทุนทางจิตวิทยา เป็นการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นในการพัฒนาของสภาวะจิตใจทางบวกของบุคคลที่มีความตั้งใจและมีแนวทางที่ชัดเจน เพื่อไปสู่เป้าหมายของการมองสถานการณ์ต่าง ๆ ในด้านดีที่เป็นความมั่นใจไว้ว่า ตนเองสามารถทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ แม้วางงานนั้นจะมีความยากหรือต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรคก็สามารถปรับเปลี่ยนสภาพตนเองให้กลับมาปฏิบัติงานได้ (Hsing-Ming, Mei-Ju & Ho-Tang, 2016) นอกจากนี้ทุนทางจิตวิทยายังเกี่ยวข้องกับทรัพยากรทางจิตวิทยาที่สามารถมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลลัพธ์ที่ต้องการในที่ทำงาน เพื่อนำไปสู่องค์ประกอบทั้งสิ้นของทุนทางจิตวิทยาที่เป็นการรับรู้ความเชื่อในความสามารถของตนเองอันเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการรับรู้ทางสังคมและการควบคุมตนเอง (Bozgeyikli, 2017) ที่จะสามารถสร้างเป็นจุดแข็งของแต่ละบุคคลที่เป็นความรู้อันเกิดจากทักษะและเป็นส่วนสำคัญขององค์การให้เกิดเป็นความยั่งยืนของการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ (Yildiz, 2017)

ความฉลาดทางอารมณ์ มุ่งเน้นไปที่การใช้ความรู้ความเข้าใจเป็นหลัก โดยความฉลาดทางอารมณ์ได้นำมาจากคำว่า Emotional Quotient หรือ EQ ซึ่งได้รับการพัฒนาจากแนวคิดของ Goleman (1995) ที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์ทางความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้อื่น รวมถึงการจัดการและการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับคนรอบข้าง ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปรับตัว (Cabral, 2014) อีกทั้งความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นความสามารถในการให้เหตุผลอันเกี่ยวกับอารมณ์ที่ทำให้บุคคลดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งกายและสุขภาพจิต โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีกว่า เมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ก็สามารถใช้กลไกในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสมเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นและสังคม และสามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นได้ (Boonyoo, 2021; Ensari, 2017)

คุณภาพชีวิตในงาน เป็นแนวคิดที่สามารถกำหนดได้ตามรูปแบบอัตนัยของวัตถุประสงค์ในมุมมองที่มุ่งเน้นให้พนักงานได้รับรู้ถึงปัจจัยที่พึงปรารถนาจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานจริงในองค์การ เงินเดือน สวัสดิการ สภาพแวดล้อม สุขอนามัย ความปลอดภัย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การกำกับดูแล และการหมุนเวียนการทำงาน เป็นต้น (Nekouei et al., 2014) ซึ่งคุณภาพชีวิตในงานจะเป็นการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงบรรยากาศจากการทำงาน เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เทคโนโลยี และองค์การที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่คาดหวังได้อย่างเหมาะสม (Suyantiningasih, Haryono & Zami, 2018) ที่จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานของพนักงานที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การได้ (Parveen, Maimani & Kassim, 2016)

4. ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ เป็นการปฏิบัติงานที่แต่ละบุคคลสามารถทำงานในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์การกำหนดไว้ โดยใช้ปัจจัยการทำงานหลาย ๆ ด้านที่เป็นตัวชี้วัด ซึ่งมีหลักสำคัญ คือ การปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและอยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์กร (Emin, 2009) ซึ่งผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอาจมาจากทัศนคติหรือการรับรู้ของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานที่จะสามารถพิจารณาตัดสินได้ว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยนำผลไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และสื่อสารให้พนักงานทราบถึงผลการประเมินดังกล่าวได้ (Mathis & Jackson, 2000) โดยผลการปฏิบัติงานจะเป็นการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป ประหยัดเวลา ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จได้ตามกำหนด ซึ่งการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้จะตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ตั้งไว้ และความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นให้แล้วเสร็จและถูกต้อง (Ramawickrama, Opatha & Pshpakumar, 2017)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลค่านิยมของวัฒนธรรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานสำหรับมัคคุเทศก์ไทย โดยผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวความคิดและนำมาบูรณาการประกอบองค์ประกอบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ซึ่งได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว มีจำนวนทั้งสิ้น 43,406 คน (Ministry of Tourism and Sports, 2019) ส่วนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ทั่วไปที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ซึ่งได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว มีจำนวน 500 คน ทั้งนี้การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992) ที่มีการกำหนดขนาดตัวอย่างในระดับความเหมาะสมที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความเพียงพอที่อยู่ในระดับดีมาต่อการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

การสุ่มตัวอย่าง ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ที่เป็นมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ที่ได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว โดยการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และได้จัดสรรจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Allocation) โดยจัดตามสัดส่วนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างออกตามแต่ละภูมิภาคเทียบกับกับกลุ่มประชากรทั้งหมด และเมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละภูมิภาคแล้วผู้วิจัยก็ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งปรากฏได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย

ภาค	จำนวนประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
ภาคเหนือ	8,338	19.21	96
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2,736	6.30	32
ภาคกลาง	24,069	55.45	277
ภาคตะวันออก	2,719	6.26	31
ภาคใต้	5,544	12.77	64
รวม	43,406	100	500

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งได้แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งใช้วิธีตรวจสอบรายการ (Check-List) ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Luthans et al. (2007), and Tho and Nguyen (2012) ซึ่งมีจำนวน 18 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Titrek et al. (2014), and Mahdiesh and Khanifar (2015) ซึ่งมีจำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในงาน โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Hans et al. (2015), and Rezaveisipour, Batmani and Ahmadi (2015) ซึ่งมีจำนวน 15 ข้อ และตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Jankingthong and Rurkkhum (2012), and Jin-Young and See-Won (2016) ซึ่งมีจำนวน 8 ข้อ โดยแบบสอบถามตอนที่ 2-5 ใช้ลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ที่มีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ “น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน” “น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน” “ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน” “มาก ให้คะแนน 4 คะแนน” และ “มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน”

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในขั้นตอนของการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เป็นดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index-IOC) โดยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ท่าน โดยเกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนดได้ในแต่ละข้อคำถามต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 จึงถือว่าค่าความตรงผ่านเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งาน (Try-Out) ได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และ (2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลอง (Try-Out) กับมัคคุเทศก์ จำนวน 30 คน เพื่อนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งเกณฑ์ที่กำหนดไว้จะต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ที่มีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงสูง ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยจริงได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของทุนทางจิตวิทยามีค่าอยู่ระหว่าง 0.801-0.912 ความฉลาดทางอารมณ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.802-0.902 คุณภาพชีวิตในงานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.791-0.898 และผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.881-0.909

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 ขอนหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ขั้นที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมกับคณะ และการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ได้แบบสอบถาม จำนวน 500 ฉบับ และขั้นที่ 3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 ตัวอย่าง มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดมาวิเคราะห์ทางสถิติ ที่ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ไทยด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน (2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษา ระดับของทุนทางจิตวิทยา ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน และผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทยด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวความคิดของ Best (1981) คือ “ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก” “ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย” “ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด” และ (3) สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อมที่ประกอบด้วย การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling-SEM) ด้วยโปรแกรม ADANCO 2.2.1 (Hair et al., 2016) และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมด้วยโปรแกรม Process (Preacher & Hayes, 2008)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.80 มีอายุอยู่ในช่วง 25–35 ปี โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่โสดถึงประมาณร้อยละ 60.60 มัคคุเทศก์มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีถึงร้อยละ 57.00 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1–5 ปี ถึงร้อยละ 59.20
2. ผลการวิเคราะห์ระดับของทุนทางจิตวิทยา ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน และผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย โดยนำเสนอในรูปของตารางที่ 2

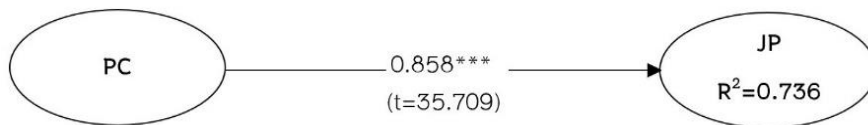
ตารางที่ 2 ระดับของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปร

ปัจจัยโดยรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปร	แปลผล
ทุนทางจิตวิทยา	4.45	0.459	0.10	มาก
ความฉลาดทางอารมณ์	4.52	0.429	0.09	มากที่สุด
คุณภาพชีวิตในงาน	4.53	0.425	0.09	มากที่สุด
ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์	4.50	0.449	0.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ระดับของความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน และผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์มีระดับของค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52, 4.53 และ 4.50 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.429, 0.425 และ 0.449 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.09, 0.09 และ 0.10 ตามลำดับ ส่วนทุนทางจิตวิทยามีระดับของค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.459 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.10

3. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์ที่เข้ามาเชื่อมโยงความสัมพันธ์

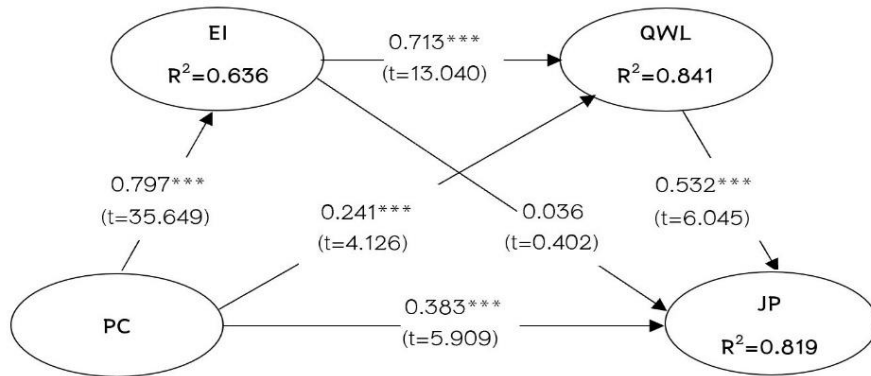
ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ดังกล่าว เพื่อพิสูจน์ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทยมีค่าในระดับที่สูงมากจนเป็นที่น่าสงสัย แต่ถ้ามีตัวแปรคั่นกลางเข้ามาแทรกกลางระหว่างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทยจะทำให้เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์มีค่าลดลง สรุปได้ว่า บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์ที่ตามมานั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยแฝงคือ ความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ซึ่งจะสมเหตุสมผล (Piriyakul, 2015) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยขั้นที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย และขั้นที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงาน

จากภาพที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ทุนทางจิตวิทยา (PC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) เท่ากับ 0.858*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถควบคุมความผันแปรของผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) ได้ถึงร้อยละ 7.36 ($R^2=0.736$) ทั้งนี้สามารถสังเกตได้ว่า ระดับอิทธิพลมีค่าสูงมาก (Chin, 1998) จนเป็นที่น่าสงสัยว่า อาจเป็นความสัมพันธ์หลอก (Spurious Relation) โดยอาจมีปัจจัยอื่นซ่อนเร้นเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของตัวแปรสาเหตุมายังตัวแปรผลลัพธ์เอาไว้ และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ (EI) และคุณภาพชีวิตในงาน (QWL) เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมระหว่างทุนทางจิตวิทยา (PC) สู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) จึงทำให้ผู้วิจัยต้องมีการทดสอบโดยการนำตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมเข้ามาทดสอบเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์ โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจว่า ถ้าเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์มีค่าลดลงจะทำให้ทราบว่า บทบาทของตัวแปรสาเหตุมีผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ในระดับที่ลดลง จึงจำเป็นต้องมีตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมเข้ามาเชื่อมความสัมพันธ์ที่จะส่งผลไปถึงตัวแปรที่ตามมาได้อย่างสมเหตุสมผลไม่สูงเกินไป

ขั้นที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้างความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 อิทธิพลของตัวแปรต้นกลางแบบอนุกรมความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงาน

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิจัยที่ได้ นำปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ (EI) และคุณภาพชีวิตในงาน (QWL) มาค้นไว้ตรงกลางระหว่างทุนทางจิตวิทยา (PC) กับผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) นั้น พบว่า (1) ทุนทางจิตวิทยา (PC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) ที่ลดลงจากเดิม 0.858 เหลือ 0.383 คิดเป็นร้อยละ 55.36 (2) ทุนทางจิตวิทยา (PC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความฉลาดทางอารมณ์ (EI) และคุณภาพชีวิตในงาน (QWL) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.797 และ 0.241 (3) ความฉลาดทางอารมณ์ (EI) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในงาน (QWL) แต่ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.713 และ 0.036 และ (4) คุณภาพชีวิตในงาน (QWL) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.532 ส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อม พบว่า ทุนทางจิตวิทยา (PC) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในงาน (QWL) และผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) มีค่าเท่ากับ 0.568 และ 0.460 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความฉลาดทางอารมณ์ (EI) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) มีค่าเท่ากับ 0.379 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า ทุนทางจิตวิทยา (PC) และความฉลาดทางอารมณ์ (EI) มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมคุณภาพชีวิตในงาน (QWL) และผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ (JP) ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง ความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นปัจจัยต้นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาลู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทยข้างต้นสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ความสัมพันธ์ตัวแบบ	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง	ค่า t-test	ผลลัพธ์
อิทธิพลทางตรง			
PC → EI	0.797***	35.649	มีอิทธิพล
PC → QWL	0.241***	4.126	มีอิทธิพล
PC → JP	0.383***	5.909	มีอิทธิพล
EI → QWL	0.713***	13.040	มีอิทธิพล
EI → JP	0.036	0.402	ไม่มีอิทธิพล
QWL → JP	0.532***	6.045	มีอิทธิพล
อิทธิพลทางอ้อม			
PC → QWL	0.568***	11.880	มีอิทธิพล
PC → JP	0.460***	8.980	มีอิทธิพล
EI → JP	0.379***	5.047	มีอิทธิพล

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม (Serial Mediation Variables) ที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์ โดยที่ตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรมจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งผลการทดสอบของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม (Serial Mediation Effect) ของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานจะศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรม Process (Preacher & Hayes, 2008) ผลที่ได้จะปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม (Serial Mediation Variables)

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
ความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย	0.344	0.049	0.254	0.449

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลางเชิงอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมเชื่อมโยงอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทยมีค่าช่วงความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 เอาไว้ แสดงว่า อิทธิพลคั่นกลางเชิงอนุกรมอยู่ในช่วง 0.254-0.449 จึงสรุปได้ว่า เส้นทางผลคูณสัมประสิทธิ์ของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทยมีค่าอิทธิพลคั่นกลางเชิงอนุกรมไม่เท่ากับ 0 ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางแบบอนุกรม (Serial Mediation Variables) เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งสอดคล้องตามภาพที่ 3 เช่นกัน

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษาและทดสอบสมมติฐานว่า ความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยว่า ความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย กล่าวคือการที่มัคคุเทศก์สามารถเสริมสร้างให้เกิดทุนทางจิตวิทยาอันเป็นการรับรู้ถึงความเชื่อมั่นในการพัฒนาของสภาวะจิตใจทางบวกของบุคคลที่มีความตั้งใจและมีแนวทางที่ชัดเจน เพื่อไปสู่เป้าหมายและความมั่นใจต่อความสำเร็จของงานจะมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ในเชิงบวกต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลทางด้านจิตวิทยาจะสามารถสร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีที่จะส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลลัพธ์ของการกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rabiee et al. (2016) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อกิจกรรมการทำงาน โดยมีบทบาทของความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยส่งผ่าน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ทุนทางจิตวิทยาจะมีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีกิจกรรมการทำงานและความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยส่งผ่าน ซึ่งทุนทางจิตวิทยาจะเป็นปัจจัยที่เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานในการเพิ่มการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดกิจกรรมการทำงาน ความพึงพอใจทางจิตใจและความฉลาดทางอารมณ์ที่สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมเช่นกัน (Tho et al., 2018; Hassan & Jan, 2017) เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยของ Tho and Nguyen (2012) ที่ได้ศึกษาทรัพยากรทุนมนุษย์ทางการตลาดและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในงานจะเป็นปัจจัยส่งผ่านให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยามีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น โดยทุนทางจิตวิทยาที่ประกอบด้วย การรับรู้ความเชื่อในความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความหวัง และความยืดหยุ่นจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ความพึงพอใจในงานที่เป็นความต้องการของมนุษย์ทั้งในเรื่องของสุขภาพ ความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และการยอมรับนับถือจะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่เป็นพฤติกรรมในการพัฒนาของแต่ละบุคคลเพิ่มสูงขึ้น

สรุปผล

การวิจัยเรื่องอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงาน ที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานสำหรับมัคคุเทศก์ไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในงาน และผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ มีระดับของค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนทุนทางจิตวิทยา มีระดับของค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลางเชิงอนุกรม พบว่า เส้นทางผลคูณสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเป็นปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยงอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ไทย ซึ่งแสดงว่า เมื่อมัคคุเทศก์ได้มีการรับรู้ถึงความเชื่อในความสามารถของตนเองทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพทางอารมณ์และการตัดสินใจที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเข้ามาเป็นปัจจัยในการสนับสนุน ก็จะสามารถทำให้มัคคุเทศก์มีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้นได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมุ่งเสริมสร้างให้เกิดใจรักในงานบริการ มีความตรงต่อเวลา มีความสามารถในการประสานงานกับผู้อื่น ตลอดจนมีการเสริมสร้างทักษะในภาษาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีที่จะสามารถพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเชิงคุณภาพที่มีกำลังซื้อสูงมาเที่ยวมากยิ่งขึ้น
2. ควรมุ่งสร้างให้เกิดสภาวะทางจิตใจที่รู้สึกและเข้าใจได้ถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว พร้อมกับพยายามหาทางแก้ไข เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น นอกจากนี้ควรที่จะรับรู้ได้ถึงพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและการเป็นมัคคุเทศก์มืออาชีพได้อย่างเหมาะสม
3. ควรมุ่งเน้นเสริมสร้างพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการเข้าร่วมอบรมสัมมนาในเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถนำความรู้ที่ได้รับมานั้นมาใช้ในการทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น
4. ควรมีการสรรหากิจกรรมใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวเสมอ พร้อมกับมีการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้สามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องของแหล่งท่องเที่ยว การสื่อสาร และการประสานกับฝ่ายต่าง ๆ ระหว่างการเดินทางได้อย่างเหมาะสม และชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างให้ผลการปฏิบัติงานมีการให้บริการที่ดีสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานสำหรับมัคคุเทศก์ไทย โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นการสร้างแบบโมเดลทางพฤติกรรมเฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อที่จะสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่เปลี่ยนความสัมพันธไปได้
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มมัคคุเทศก์ทั่วไปที่ให้บริการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ซึ่งได้รับใบอนุญาตจากศูนย์ปฏิบัติการกรมท่องเที่ยว ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สามารถต่อยอดเพิ่มเติมเพื่อทำการศึกษากับกลุ่มมัคคุเทศก์ประเภทอื่น ๆ อาทิ มัคคุเทศก์ประเภทเฉพาะพื้นที่ มัคคุเทศก์ประเภทศิลปวัฒนธรรมหรือมัคคุเทศก์ประเภทเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการศึกษาได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานที่เป็นตัวแปรถ่ายทอดอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานสำหรับมัคคุเทศก์ไทย พบว่า ถ้ามัคคุเทศก์ได้มีการเสริมสร้างให้เกิดพัฒนาการของสภาวะทางจิตใจในทางบวกที่ดี ก็จะมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อมีปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงานเข้ามาเป็นปัจจัยในการสนับสนุน ก็จะสามารถทำให้มัคคุเทศก์มีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้นได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในงาน ที่เป็นปัจจัยเข้ามาเสริมสร้างแบบอนุกรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของการให้บริการท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ไทยได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายแผนปฏิบัติการและพัฒนาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว ตลอดจนเพื่อยกระดับมาตรฐานทักษะการให้บริการของมัคคุเทศก์ ให้สอดคล้องกับการรองรับการเปิดประเทศที่จะเปิดรับนักท่องเที่ยวจากโครงการต่าง ๆ ตามที่ภาครัฐได้กำหนดเป้าหมายไว้ต่อไป

References

- Ahmadzadeh, M., & Shaahi, S. (2016). The survey of the relation between spirituals intelligence with quality work life and professional morality of school administrators in Baghmalek. *International Journal of Humanities and Cultural Studies, Special*, 1500–1510.
- Ban, M. S., & Panchal, U. V. (2017). Demographic profile based comparative study of quality of work life of government & private engineering institute faculties from Maharashtra state. *International Journal of Research Publications in Engineering and Technology*, 3(7), 5–7.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Prentice–Hall.
- Boonyoo, T. (2021). Serial mediated effects of servant leadership and knowledge sharing in transmitting emotional intelligence to job effectiveness of registered nurses in Bangkok. *Journal of Humanities and Social Sciences Nakhon Phanom University*, 11(2), 143–154.
- Bozgeyikli, H. (2017). Big five personality traits as the predictor of teachers' organizational psychological capital. *Journal of Education and Practice*, 8(18), 125–135.
- Cabral, A. M. R. (2014). Emotional intelligence and ethics on organizations. *Journal of Business and Management*, 2, 5–23.
- Chin, W. W. (1998). Commentary: Issues and opinion on structural equation modeling. *MIS Quarterly*, 22(1), 7–16.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Erlbaum.
- Emin, K. (2009). The effect of job performance on effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 96–104.
- Ensari, P. (2017). How to improve emotional intelligence and social skills among adolescents: The development and test of a new micro expressions training. *Journal of Behavioral and Brain Science*, 7, 211–225.
- Gitongu, M. K., Kingi, W., & Uzel, J. M. M. (2016). Determinants of employees' performance of state parastatals in Kenya: Kenya ports authority. *International Journal of Humanities and Social Science*, 6(10), 197–204.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., Fischer, A., Nitzl, C., & Menictas, C. (2016). Partial least squares structural equation modeling based discrete choice modeling: An illustration in modeling retailer choice. *Business Research*, 1–28.
-

- Hans, A., Mubeen, S. A., Mishra, N., & Al-Badi, A. H. H. (2015). A study on occupational stress and quality of work life (QWL) in private colleges of Oman (Muscat). *Global Business and Management Research: An International Journal*, 7(3), 55–68.
- Hassan, S., & Jan, F. A. (2017). Psychological capital intervention towards perceived white collar crime and employee's job related attitude in Pakistan. *Journal of Managerial Sciences*, 11(2), 173–193.
- Hsing-Ming, L., Mei-Ju, C., & Ho-Tang, W. (2016). Development and validation of Chinese-version psychological capital questionnaire of preschool teachers. *European Journal of Psychological Research*, 3(2), 1–11.
- Jankingthong, K., & Rurkkhum, S. (2012). Factors affecting job performance: A review of literature. *Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities and Arts*, 12(2), 115–127.
- Jin-Young, S., & See-Won, K. (2016). The effect of tour guide's nonverbal communication and work performance on service quality. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(46), 1–4.
- Kasikorn Research Center. (2019, Jan.). *Catch the pulse of foreign tourists in 2019*. KasikornBank. https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/SME_Analysis_Jan.pdf
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5–53.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541–572.
- Mahdiesh, M., & Khanifar, H. (2015). The review of the relationship between efficiency of servant managers and the factors contributing of emotional intelligence in Iranian distribution national company. *International Research Journal of Management Sciences*, 3(4), 207–226.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2000). *Human resource management*. South Western Collage.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). *Guide information is categorized by the type of services provided to tourists*. <https://thailandtic.com/th/graph/travelrank/index>
-

- Nekouei, M. H., Othman, M. B., Masud, J. B., & Ahmad, A. B. (2014). Quality of work life and job satisfaction among employee in government organizations in IRAN. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4(1), 217–229.
- Paveen, M., Maimani, K., & Kassim, N.M. (2016). Quality of work life: The determinants of job satisfaction and job retention among RNs and OHPs. *International Journal of Emergency Mental Health and Human Resilience*, 18(2), 742–751.
- Piriyakul, M. (2015). Mediators and tests of indirect effect. *Journal of Management and Development*, 2(1), 11–31.
- Preacher, K.J., & Hayes, A.F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effect in multiple mediator model. *Behavioral Research Method*, 40(3), 879–891.
- Rabiee, A., Hosseini–Amiri, S.M., Saravi–Moghaddam, N., Kafaeimehr, M.H., & Asiabar, A.S. (2016). Impact of psychological capital on work activities: The mediating role of innovation, subjective well–being and emotional intelligence. *International Journal of Hospital Research*, 5(1), 195–208.
- Ramawickrama, J., Opatha, H.H., & Pushpakumari, M. D. (2017). A synthesis towards the construct of job performance. *International Business Research*, 10(10), 66–81.
- Rezaveisipour, E., Batmani, F., & Ahmadi, K. (2015). Investigating the relationship between the quality of work life and organizational silence. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(4), 510–518.
- Saeed, I., Khan, S.U., Qadir, G., & Knattak, Q. (2017). Effect of psychological capital and emotional intelligence on employee’s job performance. *Journal of Business and Tourism*, 3(2), 121–138.
- Suyantiningsih, T., Haryono, S., & Zami, A. (2018). Effects of quality of work life (QWL) and organizational citizenship behavior (OCB) on job performance among community health centre paramedics in Bekasi city, Indonesia. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 9(6), 54–65.
- The Office of SMEs Promotion. (2021). *Situation analysis of MSME in tourism business in 2021 and trend of 2022*. https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20211012232619.pdf
- Tho, N. D., & Nguyen, T.T. M. (2012). Psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87–95.
-

- Tho, N.D., Nguyen, P.D., Tran, Q.H., & Nguyen, T.T. (2018). Marketers' human capital resources and job performance. *Marketing Intelligence & Planning*, 36(1), 124–137.
- Titrek, O., Polatcan, M., Gunes, D.Z., & Sezen, G. (2014). The relationship among emotional intelligence (EQ), organizational justice (OJ), organizational citizenship behavior (OCB). *International Journal of Academic Research*, 6(1), 213–220.
- Tourism Authority of Thailand. (2020). *Annual Report 2020*. <https://www.tat.or.th/th/about-tat/annual-report>
- Yildiz, E. (2017). The effect of the psychological capital and personality characteristic of employees on their organizational commitment and contribution to the work: A qualitative research on managers. *Journal of Management and Strategy*, 8(4), 34–46.
- Ying, P. (2012). Effects of oral supplementation with N-Carbamylglutamate on serum biochemical indices and intestinal morphology with its proliferation in weanling piglets. *Journal of Animal and Veterinary Advances*, 11(16), 2926–2929.
- Yoyyim, S., & Jadesadalug, V. (2017). Factors influencing job satisfaction, job performance and intention to leave of guide. *Journal of Business, Economics and Communications*, 12(2), 133–144.