

DOI: 10.14456/phdssj.2026.23

Received:	April	25, 2025
Revised:	January	22, 2026
Accepted:	January	22, 2026

ความพึงพอใจของพนักงานและความมีวินัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

เบญจวรรณ แก้วสวัสดิ์¹ วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง² เจตน์สฤกษ์ สักขพันธ์³

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษารูปแบบองค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย และ (2) ทดสอบอิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงาน และความมีวินัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลกับตัวอย่างซึ่งเป็นมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวในภาคใต้ จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบภายนอกอยู่ระหว่าง 0.927-0.984 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่า SRMR เท่ากับ .02, NFI เท่ากับ .95, dULS เท่ากับ 0.21, dG เท่ากับ 0.12 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และ (2) ความพึงพอใจของพนักงานและความมีวินัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .396 และ .528 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการทำงาน; มัคคุเทศก์; ความพึงพอใจของพนักงาน; ความมีวินัยในการทำงาน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
222 ถนนพลพิชัย - บ้านพรุ ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110, ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: benchawan.kea001@hu.ac.th

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Employee Satisfaction and Work Discipline Affecting Job Performance of Tour Guides in Southern Thailand

Benchawan Keawsawat¹ Wiwat Jankingthong² Jedsarid Sangkaphan³

Abstract

This research article aims to (1) Study the confirmatory factor structure of job performance among tour guides in the southern region of Thailand, and (2) Examine the influence of employee satisfaction and work discipline on the job performance of tour guides in southern Thailand. This is a quantitative research study, employing a questionnaire as the data collection instrument. The data was collected from a sample of tour guides working in tour companies in the southern region. The sample size was 400 individuals, Stratified random sampling was used for participant selection. The research hypotheses were tested using multiple regression analysis and confirmatory factor analysis.

Findings are as follows: (1) the confirmatory factor analysis of work efficiency among tour guides in southern Thailand showed external component loadings ranging from 0.927 to 0.984. The factor coefficients for all variables were statistically significant at the 0.01 level, with SRMR = 0.02, NFI = 0.95, dULS = 0.21, and dG = 0.12, which met the established criteria. (2) Employee satisfaction and work discipline had a statistically significant influence on the work efficiency of tour guides in southern Thailand at the 0.1 level, with coefficients of .396 and .528, respectively.

Keywords: Job Performance; Tour Guide; Employee Satisfaction; Work Discipline

Type of Article: Research Article

¹ Doctor of Philosophy Program in Business Administration, Hatyai University
222 Phon Phiphaya Road - Ban Pru, Koh Hong Subdistrict, Hat Yai District, Songkhla Province 90110, Thailand
Corresponding Author Email: benchawan.kea001@hu.ac.th

² Business Administration, Hatyai University

³ Faculty of Political Science, Hatyai University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2560 ภาคการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้มากกว่าจำนวน 2.75 ล้านล้านบาท และก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปี พ.ศ. 2562 มีรายได้สูงถึงจำนวน 3 ล้านล้านบาท คิดเป็นประมาณร้อยละ 20 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) โดยรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติคิดเป็นสัดส่วนประมาณสองในสามของรายได้รวมจากการท่องเที่ยว ส่งผลให้ประเทศไทยติดอันดับ 5 ของโลกในด้านรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมีคะแนนดัชนีความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index) อยู่อันดับที่ 31 จาก 140 ประเทศ (ณัฐธินิขชา สิงห์บุระอุตม และคนอื่น ๆ, 2561)

ในบริบทของภาคใต้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเฉลี่ยมากกว่าจำนวน 10 ล้านคนต่อปี โดยประมาณร้อยละ 75 เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ขณะที่จังหวัดสงขลา สุราษฎร์ธานี กระบี่ นครศรีธรรมราช และตรัง มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยมีนักท่องเที่ยวตั้งแต่จำนวน 2-5 ล้านคนต่อปีต่อจังหวัด (Economics Tourism and Sports Division, 2022) แนวโน้มดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูง เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่

มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้ให้บริการนำเที่ยว เป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นตัวแทนสะท้อนภาพลักษณ์ของประเทศ (จตุรดา โกชนจันทร์ และธิดา จอมยิ้ม, 2567) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์บางส่วนยังไม่เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านทักษะการสื่อสาร ความรู้ในสถานที่ท่องเที่ยว และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของประสบการณ์ท่องเที่ยว (วิวัต จังกิ่งทอง และกอร์แก้ว จังกิ่งทอง, 2563) ทั้งนี้ งานวิจัยหลายฉบับพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานและความมีวินัยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสายบริการอย่างชัดเจน กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ มีความผูกพันกับองค์กร และสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจและคุณภาพสูง (Hameed et al., 2018) ขณะที่ความมีวินัยในการทำงานช่วยส่งเสริมการทำงานอย่างมีระบบ มีระเบียบ และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Utin & Yosepha, 2019)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่มีอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวกับมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทยยังเน้นศึกษาสมรรถนะ ศักยภาพ และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน แต่ยังคงงานวิจัยที่เน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานและความมีวินัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ในเชิงประจักษ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยดังกล่าวเพื่อยกระดับคุณภาพของมัคคุเทศก์ให้สามารถแข่งขันและรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ทั้งในระดับภูมิภาค ประเทศ และสากล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบองค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของความพึงพอใจและความมีวินัยในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปร สามารถแบ่งได้ ดังนี้ ตัวแปรแฝง (latent variable) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจของพนักงาน (2) ความมีวินัยในการทำงาน และ (3) ประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ ตัวแปรที่สังเกตได้ (observed variable) จำนวน 9 ตัว ได้แก่ (1) ความภักดีต่อองค์กร (2) ความสนุกและรักในงาน (3) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน (4) แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (5) พฤติกรรมความรับผิดชอบ (6) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (7) ประสิทธิภาพขององค์กร (8) ประสิทธิภาพของงาน และ (9) ผลผลิตของการดำเนินงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวในเขตพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 11,880 คน (Department of Tourism, 2566) ใช้เกณฑ์จำนวนตัวแปรที่ศึกษาของ Hair et al. (2010) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เก็บข้อมูลด้วย 3 วิธี ได้แก่ (1) การลงพื้นที่ด้วยตนเอง (2) การจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และ (3) แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวในเขตพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ กลุ่มพื้นที่ติดฝั่งอันดามัน ประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ กระบี่ ตรัง และสตูล พื้นที่ติดฝั่งอ่าวไทย ประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช, สงขลา และพัทลุง และพื้นที่ติดชายแดน ประกอบด้วย 2 จังหวัด ได้แก่ ปัตตานีและ ยะลา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์ระดับบุคคล ช่วยให้มัคคุเทศก์ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานและความมีวินัยในการทำงาน นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปปรับใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานให้มีความมากยิ่งขึ้น

2. ประโยชน์ระดับองค์กร เป็นข้อมูลสำคัญให้กับบริษัทนำเที่ยวในเขตพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย นำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์

3. ประโยชน์เชิงนโยบาย ข้อมูลจากงานวิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งในระดับภูมิภาคภาคใต้และระดับประเทศ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยงานหลักของมัคคุเทศก์ คือ การให้บริการนำเที่ยวตามที่บริษัทนำเที่ยวได้เสนอไว้ การที่มัคคุเทศก์สามารถให้บริการนำเที่ยวที่มีคุณภาพได้หรือไม่นั้นส่งผลกระทบต่อความสำเร็จทางธุรกิจของบริษัทนำเที่ยวนั้นๆ มัคคุเทศก์ต้องมีความรู้ทั่วไปและความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ถูกกำหนดขึ้น นักท่องเที่ยวต้องมีทักษะในการถ่ายทอดข้อมูลเพื่อสร้างความตื่นเต้นและไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยว ต้องมีคุณธรรม สามารถปฏิบัติงานตามเงื่อนไขและ

สภาพแวดล้อม โดยบทบาทในการทำงานของมัคคุเทศก์ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของกลุ่มทัวร์หรือกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยคุณภาพในการบริการของมัคคุเทศก์ สามารถประเมินได้จาก 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) การส่งมอบบริการหลัก (2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (3) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Van Sang, 2020) กล่าวไปในทำนองเดียวกัน Rania et al. (2020) กล่าวว่า มัคคุเทศก์เป็นผู้มีบทบาทในการชี้นำพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ ดังนั้น เพื่อวัดประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ จึงวัดจากความสามารถในการให้บริการระหว่างบุคคลและองค์กร คือ เป็นการวัดความสามารถของมัคคุเทศก์จากการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การจัดการกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่คาดไม่ถึง ความสามารถในการร่วมมือกับผู้อื่น การบริหารเวลา และทักษะการจัดการองค์กร และความสามารถในการบริการระหว่างบุคคลและความสามารถทางวิชาชีพ คือ ความสามารถของมัคคุเทศก์ด้านการศึกษา คุณวุฒิวิชาชีพ การเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยว ความหลงใหลในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่หลากหลายและวิถีชีวิตของผู้นักท่องเที่ยวในท้องถิ่น สอดคล้องกับ Khornjamnong (2017) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์ขึ้นอยู่กับบริการของมัคคุเทศก์ โดยการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มที่อาจแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มทัวร์หรือวัตถุประสงค์ของการเดินทาง โดยตัวบ่งชี้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของมัคคุเทศก์ ได้แก่ การปฏิบัติตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การร่วมมือกับเจ้าหน้าที่บริการอื่นๆ การบริหารเวลาที่ดี การส่งมอบบริการตามที่สัญญาไว้ในกำหนดการเดินทาง ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ความสามารถในการใช้ภาษา การแก้ไขปัญหา ความรักในงาน และการคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

ในงานวิจัยนี้ ประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์ หมายถึง ผลหรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ดำเนินกิจกรรม และภารกิจที่เกิดขึ้นของมัคคุเทศก์ในบริษัทหรือธุรกิจนำเที่ยวในภาคใต้ของประเทศไทย เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์และส่งมอบการบริการนำเที่ยวอย่างมีคุณภาพ มีองค์ประกอบในการวัด 3 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพขององค์กร ประสิทธิภาพของงาน และผลผลิตของการดำเนินงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรหรือธุรกิจ เพื่อรักษานักงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรไว้จึงต้องคำนึงถึง “ความพึงพอใจของพนักงาน” ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานสามารถอยู่ร่วมงานกับองค์กรได้อย่างมีความสุขและอยู่ในระยะยาว ตลอดถึงหากพนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กรมากย่อมส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นผลดีต่อการสร้างโอกาสและความสำเร็จให้แก่พนักงานและองค์กรไปพร้อมๆ กัน นอกจากนี้ รินลณี วงศ์ยะรา และ ณ กมล จันทร์สม (2564, 19 สิงหาคม) กล่าวว่า ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก รวมถึง Badrianto and Ekhsan (2020) กล่าวว่า ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง ทัศนคติ ความคิดเห็น การรับรู้เกี่ยวกับงานของตนเอง หรือเป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อผลงานของตนเอง ไม่ว่าจะชอบ ไม่ชอบ อันเป็นผลที่เกิดจากการที่พนักงานได้สัมผัสกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือจากการรับรู้จากทางทัศนคติ ตลอดจนการประเมินการทำงาน of พนักงาน

ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานสะท้อนถึงทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ขณะเดียวกัน Mugira (2022) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีเนื่องจากการเติมเต็มความปรารถนา หรือความปรารถนา หรือความต้องการ ซึ่งหมายความว่า ความคาดหวังเป็นตัวแปรว่าบางคนพอใจหรือไม่พอใจ และทุกคนมีระดับการวัดของตัวเอง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยเฉพาะของแต่ละบุคคล การรับรู้และระดับของความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน

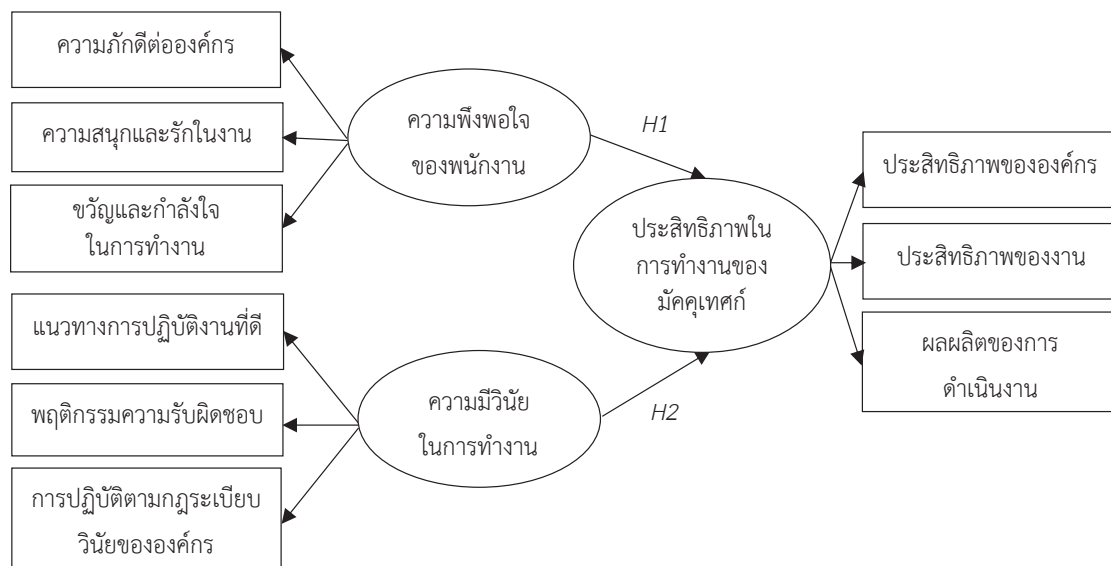
ในงานวิจัยนี้ ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึก ความคิด ที่มีต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก ต่อการทำงานหรือต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบในการวัด 3 ด้าน ได้แก่ ความภาคภูมิใจต่อองค์กร ความสนุกและรักในการทำงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความมีวินัยในการทำงาน

นอกจากนี้ ชัชวาล อรรถศรีศุภทัต (2560) ได้กล่าวว่า วินัยในการทำงาน หมายถึง คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ กฎ ประกาศ สัญญาจ้าง ข้อตกลงหรืออื่นใดที่นายจ้างกำหนดขึ้น เพื่อควบคุมความประพฤติ และควบคุมการทำงานของลูกจ้าง ให้สามารถปฏิบัติงานหรือหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่นและมีความสุขในการทำงาน โดยหลักสำคัญในการกำหนดวินัยการทำงานที่พึงยึดถือ ได้แก่ ต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย (รวมทั้งคำพิพากษาของศาล) ต้องไม่ขัดกับศีลธรรมอันดี ต้องไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน และต้องเป็นอะไรที่เป็นธรรม สุจริตชนยอมรับได้ ข้อบังคับและกฎระเบียบต่างๆ ของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน แต่โดยส่วนใหญ่กำหนดไว้เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ทำงานและดำเนินการทำงานภายใต้ระเบียบอันเดียวกัน ในทำนองเดียวกัน Rizani and Oktafien (2020) ได้กล่าวว่า วินัยในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้จากตนเองและจากคำสั่ง ซึ่งวินัยในตนเองจะเกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลรู้สึกว่าการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนและกลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น ทุกคนจะเปลี่ยนแปลงตัวเองและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดโดยสมัครใจ ส่วนวินัยการบังคับบัญชา เป็นวินัยที่ต้องเกิดขึ้นเป็นประเภทแรกในองค์กร เนื่องจากความตระหนักรู้และความเชื่อมั่นในองค์กร อีกทั้ง Ekhsan et al. (2019) ได้กล่าวว่า วินัยในการทำงานมีความหมายสำคัญสำหรับบริษัท พนักงานทุกๆ คนในบริษัทจะต้องทำงานอย่างมีวินัย เพราะพนักงานในบริษัทจะทำให้บริษัทก้าวหน้า ดังนั้น หากพนักงานมีวินัยในการทำงานในบริษัท จะทำให้งานของบริษัทสำเร็จลุล่วงได้ แม้ทำงานโดยรวมจะไม่ได้สมบูรณ์แบบก็ตาม แต่ในบางช่วงระยะเวลาที่พนักงานทำงานอย่างมีระเบียบวินัยจะทำให้มีผลงานที่ดีขึ้น ดังนั้น ระเบียบวินัย คือ ความตระหนักรู้และความเต็มใจของบุคคลที่จะปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทและบรรทัดฐานทางสังคมที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เป็นทัศนคติทางจิตใจที่สะท้อนออกมาในการกระทำของบุคคลและหมู่คณะในลักษณะเชื่อฟังและปฏิบัติตามระเบียบที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเสริมกำลังแนวทางขององค์กร

ในงานวิจัยนี้ ความมีวินัยในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท นำเที่ยว มีการจัดสรรเวลาทำงานอย่างเหมาะสม นำความรู้ใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานมีแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบจนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีของบริษัทหรือองค์กร พนักงานมีพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบ ไม่แสดงพฤติกรรมเชิงลบในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันทั่วถึง และแจ้งแนวปฏิบัติในการเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทราบ

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 (H1): ความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 2 (H2): ความมีวินัยในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวในเขตพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 11,880 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2566) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์จำนวนตัวแปรที่ศึกษาของ Hair et al. (2010) ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ระบุอัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวน พารามิเตอร์หรือตัวแปร เพื่อให้มีความเหมาะสมในการวัดควรเป็นอย่างน้อย 20 ตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปรหรือ 50 ตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปร การวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 9 ตัวแปร ได้ใช้อัตราส่วน 9 : 1 ได้ขนาดของตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นจึงทำการคัดเลือกมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวในภาคใต้ เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (probability sampling) และเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน จำนวน 37 ข้อ ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ จำนวน 5 ข้อ (2) ประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ จำนวน 12 ข้อ (3) ความพึงพอใจของพนักงาน จำนวน 11 ข้อ และ (4) ความมีวินัยในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ ตรวจสอบคุณภาพของ

เครื่องมือด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ราย ประเมินแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 และตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์เท่ากับ .946 ด้านความพึงพอใจของพนักงาน เท่ากับ .972 และด้านความมีวินัยในการทำงาน เท่ากับ .978

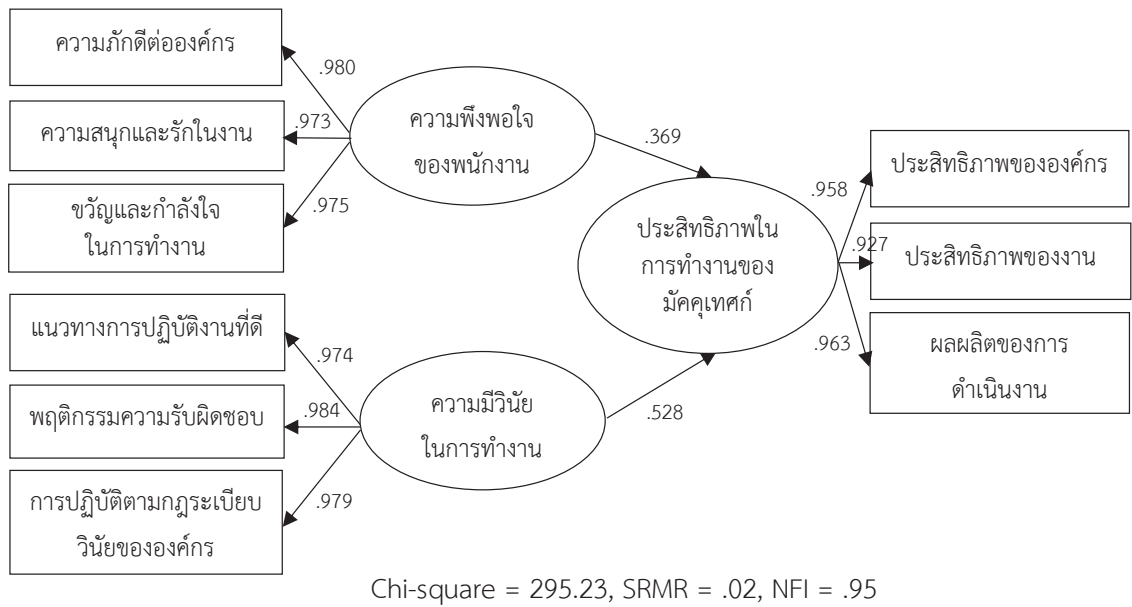
ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนดำเนินการวิเคราะห์ขั้นสูง (2) การตรวจสอบการแจกแจงปกติของข้อมูล (normality test) โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ (skewness) และค่าสัมประสิทธิ์ความโด่ง (kurtosis) ของตัวแปร ซึ่งมีเกณฑ์การทดสอบ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ต้องมีค่า $-3 > \text{SKEW} < 3$ และมีค่าสัมประสิทธิ์ความโด่งระหว่าง $-3 > \text{KUR} < 3$ (Kline, 2023) (3) ตรวจสอบ Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนเข้าสู่การวิเคราะห์ถดถอยพหุ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient) และ (4) การวิเคราะห์สมการโมเดลเชิงโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานและทดสอบข้อค้นพบใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับที่สอง (the second order confirmatory factor analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นมัคคุเทศก์ประเภททั่วไป และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.11 ($SD = 0.97$) ด้านความพึงพอใจของพนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.05 ($SD = 0.86$) และด้านความมีวินัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.20 ($SD = 1.04$) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ (skewness) ระหว่าง -0.19 ถึง -0.47 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความโด่ง (Kurtosis) ระหว่าง -0.19 ถึง -0.74

ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการศึกษารายองค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย ดังแสดงในภาพ 2 (ดูตาราง 1)



ภาพ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

ตาราง 1

ค่าสถิติของแบบจำลองการวัดตัวแปร

ตัวแปร	ข้อคำถาม	Factor Loadings	Cronbach Alpha	CR	AVE
ประสิทธิภาพ มัคคุเทศก์	ประสิทธิภาพขององค์กร	.958	0.946	0.948	0.902
	ประสิทธิภาพของงาน	.927			
	ผลผลิตของการดำเนินงาน	.963			
ความพึงพอใจ ของพนักงาน	ความภาคภูมิใจ	.980	0.975	0.975	0.952
	ความสนุกและรักในงาน	.973			
	ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	.975			
ความมีวินัยใน การทำงาน	แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี	.974	0.978	0.978	0.958
	พฤติกรรมความรับผิดชอบ	.984			
	การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	.979			

จากตาราง 1 พบว่า การทดสอบน้ำหนักองค์ประกอบภายนอกมีค่าน้ำหนักอยู่ระหว่าง .927-.984 สอดคล้องกับเกณฑ์ของการพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบ ซึ่งไม่มีค่าน้ำหนักที่ต่ำกว่า .7 (Hair et al., 2010) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงประกอบ (Composite Reliability--CR) และ ค่า Cronbach's Alpha ของการประเมินโมเดลการวัดรอบแรก มีค่าอยู่ระหว่าง .946-.978 ทั้งนี้ ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.7 ทุกตัว แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวในงานวิจัยนี้มีความน่าเชื่อถือ และการทดสอบความตรงเชิงลู่เข้า ทุกตัวแปรแฝงมีค่า AVE ระหว่าง .902-.958 ไม่ต่ำกว่า .5 ทุกตัวแปร ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรแฝงแต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรบ่งชี้ที่เป็นองค์ประกอบได้ดี

ตาราง 2

การพิจารณาดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง

ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง	ค่าที่ได้	เกณฑ์การพิจารณา
SRMR	0.02	ควรน้อยกว่า 0.08
The Unweighted Least Squares Discrepancy (dULS)	0.21	น้อยกว่า P95
The Geodesic Discrepancy (dG)	0.12	น้อยกว่า P95
Chi-square	295.23	-
Normed Fit Index (NFI)	0.95	มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit Index) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของการตรวจสอบแบบจำลองการวัด (Schumacker & Lomax, 2010) อีกทั้ง ค่า SRMR เท่ากับ .02 NFI เท่ากับ .95 dULS เท่ากับ 0.21 dG เท่ากับ 0.12 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

ผลการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงาน และความมีวินัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

จากสมมุติฐานที่ 1 (H1): ความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย และจากสมมุติฐานที่ 2 (H2): ความมีวินัยในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจของพนักงาน และความมีวินัยในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ 1 และ 2 ตามลำดับ (ดูตาราง 3)

ตาราง 3

อิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงาน และความมีวินัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

สมมุติฐานที่	Beta	t-values
H1: ความพึงพอใจของพนักงาน → ประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์	.396	7.087
H2: ความมีวินัยในการทำงาน → ประสิทธิภาพการทำงานของมัคคุเทศก์	.528	9.524

จากตาราง 3 ความพึงพอใจของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .396 ส่วนความมีวินัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .528 ร่วมกันมีอำนาจการพยากรณ์ ร้อยละ 90

การอภิปรายผล

จากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตัวแบบสมการโครงสร้างยืนยันได้ว่า ทั้งความพึงพอใจของพนักงาน และความมีวินัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

ความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .396 สะท้อนว่ามัคคุเทศก์ที่มีความสุขกับงาน มีแรงจูงใจ ภาวะภูมิใจ และได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานในงาน สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดสร้างสรรค์และทัศนคติเชิงบวกต่อผู้ร่วมงานและนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ปัทมา มงคลเคหา (2563) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจของพนักงานเป็นปัจจัยภายในที่ผลักดันการทำงานอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Mugira (2022) ที่เสนอว่า ทัศนคติที่ดีต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยตรง นอกจากนี้ ในบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาคใต้ ที่ต้องเผชิญกับความคาดหวังสูงจากนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจในงานจึงมีบทบาทสำคัญในการลดอัตราการลาออก และเพิ่มประสบการณ์เชิงบวกให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Paais and Pattiruhu (2020) ที่ชี้ว่า ความพึงพอใจของพนักงานช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ความภูมิใจในงาน และการสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ตลอดจนส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

2. ความมีวินัยในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย

ความมีวินัยในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .528 สะท้อนให้เห็นว่า วินัยในด้านเวลา การปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ความรับผิดชอบ และความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพของการบริการที่มัคคุเทศก์มอบให้กับนักท่องเที่ยว ในบริบทของการบริการที่ต้องอาศัยความแม่นยำ เช่น การจัดการเวลาในทัวร์ หรือการจัดการเหตุการณ์ไม่คาดฝัน พฤติกรรมที่มีระเบียบวินัยจึงกลายเป็นรากฐานสำคัญของความน่าเชื่อถือและความเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Ekhsan et al. (2019) ที่ระบุว่า วินัยในการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว และการศึกษาของ Saputra (2021) ที่พบว่าพฤติกรรมความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามกฎ และการอุทิศเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ผลการวิจัยของ Hameed et al. (2018) พบว่า การมีวินัยในการทำงานช่วยเพิ่มคุณภาพงาน ลดความขัดแย้ง และส่งเสริมประสิทธิภาพของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ในภาคใต้ของประเทศไทย ควรตระหนักถึงปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานและความมีวินัยในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา ส่งเสริมให้มัคคุเทศก์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรร่วมกันตรวจสอบลักษณะการดำเนินงานของบริษัททั้งในอดีต ปัจจุบันและในอนาคต เพื่อกำหนดปัจจัยความพึงพอใจของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) ความรักดีต่อองค์กร (2) ความสนุกและรักในงาน และ (3) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาบริษัทให้มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อบริษัทต่อไป
2. บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรร่วมกันกำหนดแนวทางเพื่อสร้างความมีวินัยในการทำงานประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (2) พฤติกรรมความรับผิดชอบ และ (3) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เนื่องจากความมีวินัยส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ การทำงาน หากพนักงานมีวินัยในการทำงานย่อมส่งผลให้บริษัทพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น และพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ควรให้การส่งเสริมและสนับสนุน ให้มัคคุเทศก์ได้เรียนรู้รูปแบบการทำงานใหม่ๆ ตลอดถึงการจัดกิจกรรมหรือหลักสูตรที่ช่วยพัฒนาทักษะ ความสามารถ หรือสร้างเสริมประสบการณ์ในการทำงานให้กับมัคคุเทศก์อย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีทรัพยากรในการจัดการได้ดีกว่าบริษัทนำเที่ยวขนาดเล็กที่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์ได้รับการพัฒนา แต่บริษัทยังขาดศักยภาพหรือทรัพยากรในการดำเนินการดังกล่าว

References

- กรมการท่องเที่ยว. (2569). *จำนวนมัคคุเทศก์*. <https://gdcatalog.go.th/dataset/gdpublish-dataset-22-016>
- จตุรดา โภชนจันทร์ และธนิดา จอมยิ้ม. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อาชีพช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) เขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารศิลปการจัดการ*, 8(2), 510-525.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2560). *การรับมือกับปัญหาพนักงาน (handling with people problems)*. <http://chatchawal-ora.blogspot.com/2017/02/handling-with-people-problems.html>
- ณัฐณิชา สิงห์บุระอุดม วรทยา ธรรมกิตติภพ และพนิต เข็มทอง. (2561). สมรรถนะอาชีพมัคคุเทศก์นำเที่ยวทะเล ชายฝั่งตามกรอบแนวคิดการวิเคราะห์หน้าที่. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(2), 151-166.
- ปัทมา มงคลเคหา. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. [บัญชี มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]
- รินลณี วงศ์ยะรา และ ณ กมล จันทร์สม. (2564, 19 สิงหาคม). ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16 ปี การศึกษา 2564* (หน้า 1218-1228). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิวัต จังกิงทอง และกอร์แก้ว จังกิงทอง. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลาและพื้นที่ใกล้เคียง (พัทลุง นครศรีธรรมราช ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล). *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 40(1), 41-56.
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2020). Effect of work environment and job satisfaction on employee performance in pt. Nesinak industries. *Journal of Business, Management, & Accounting*, 2(1), 85-91.
- Economics Tourism and Sports Division. (2022). *Executive summary Thailand tourism satellite account (TSA) 2022*. https://secretary.mots.go.th/policy/download/article/article_20240704102546.pdf
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R., & Fahlevi, M. (2019, November). The Impact of Motivation, Work Satisfaction and Compensation on Employee's Productivity In Coal Companies. In 2019 1st International Conference on Engineering and Management in Industrial System (ICOEMIS 2019) (pp. 406-415). Atlantis Press.
- Hair, J. F., Anderson, Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E., (2010). *Multivariate data analysis with readings* (4 th ed.). Prentice Hall.
- Hameed, F., Ahmed-Baig, I., & Cacheiro-González. M.L. (2018). Job satisfaction of teachers from public and private sector universities in Lahore, Pakistan: A comparative study. *Economics and Sociology*, 11(4), 230-245.

- Khornjamnong, B. (2017). *Factors influencing the performance of tour guides in Thailand*. [Doctoral dissertation, University of Bedfordshire]. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=ZE2LL6YAAAAJ&citation_for_view=ZE2LL6YAAAAJ:u5HHmVD_uO8C
- Kline, R. B. (2023). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford.
- Mugira, A. (2022). Leadership perspective employee satisfaction analysis. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 2(3), 127-135.
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588.
- Rania, R. M., Rahmanb, N. R. A., & Yusakc, N. A. M. (2021). The effect of psychological empowerment on employee performance. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 15(6), 881-899.
- Rizani, A. T., & Oktafien, S. (2020). The influence of organizational culture and work discipline on employee performance of PT. BFI finance Indonesia Tbk. *Technium Soc. Sci. J.*, 14, 483.
- Saputra, F. (2021). Leadership, communication, and work motivation in determining the success of professional organizations. *Journal of Law, Politic and Humanities*, 1(2), 59-70.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010) *A Beginners Guide to Structural Equation Modeling*. Routledge.
- Utin, N. H., & Yosepha, S. Y. (2019). The model of employee performance. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 69-73.
- Van Sang, P. (2020). The impacts of tour guide performance on word of mouth recommendation of Chinese tourists in Vietnam. *Journal of Mathematics and Informatics*, 18, 15-31.