

## คุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่

## Quality of Work Life of Tour Guides in Chiang Mai Province

เจนวิทย์ คำมงคล\* และอรพิน สันติธีรากุล\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามโดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิเคราะห์ค่า T-test One Way ANOVA พร้อมทั้งวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ปัจจัย คือ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต เรียงตามลำดับ และระดับปานกลาง คือ ด้านร่างกาย โดยทั้งนี้คุณภาพชีวิตในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 6 ด้านกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ปัจจัยด้านร่างกาย และด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และด้านจิตวิญญาณ มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ด้านการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านจิตวิญญาณส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ABSTRACT

The objectives of the independent study “Quality of Work Life of Tour Guides in Chiang Mai Province” were (1) to study the level of work life quality and (2) to study the factors which effected quality of work life of tour guides in Chiang Mai province. The study was based on the concept of Quality of Work Life by Management System of Quality of Work Life: MS-QWL, Industrial Council of Thailand. Questionnaire was used to collect the data from 200

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* รองศาสตราจารย์ อาจารย์ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

tour guides. The collected data was then analyzed using frequency, percentage, mean, T-test One Way ANOVA, correlation analysis and multiple regression analysis.

The level of their work life quality was at the high level in 5 factors, namely mind, social relation, environment, spirituality, and life stability. The factor which was ranked at the medium level was body. They ranked the overall work life quality at the highest level.

The relation between the 6 factors and the overall quality of work life was positive, at the statistics level of 0.01, with body and social relation related at the low level, while mind, environment and life stability related at the medium level, and spirituality related at the highest level. Moreover, it was found that the relation between quality of work life and the overall quality of work life was positive, with mind, social relation and spirituality affected the overall quality of work life at the statistics significance level of 0.01.

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวภาคเหนือ ซึ่งการท่องเที่ยวเป็นส่วนที่สามารถสร้างรายได้หลักแก่จังหวัดเชียงใหม่ โดยหนึ่งในปัจจัยสำคัญในภาคการท่องเที่ยวนั้นก็คือ มัคคุเทศก์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญเป็นอย่างมาก อันนำไปสู่การใช้บริการการนำเที่ยว ซึ่งเป็นกิจกรรมช่วยกระตุ้นในด้านของเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก ตลอดจนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำไปสู่การกระจายรายได้ โดยจะเกิดรายได้ตั้งแต่การเดินทาง การรับประทานอาหาร สินค้าของฝาก ที่พักและโรงแรม รวมทั้งการบริการอื่นๆ สิ่งเหล่านี้จะช่วยในการกระจายรายได้สู่ชุมชนมากยิ่งขึ้น อาชีพมััคคุเทศก์จึงเป็นอาชีพที่มีค่าสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งต่อบริษัทนำเที่ยวในฐานะตัวแทนในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวในฐานะผู้ส่งมอบการบริการที่ประทับใจ

ในปัจจุบันปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้กับอาชีพมััคคุเทศก์ คือผลกระทบจากปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นส่วนใหญ่ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยว โดยยังไม่มีหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องสามารถจะดำเนินการแก้ปัญหานี้ได้อย่างเป็นรูปธรรมเพราะวิกฤติเหล่านี้ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดน้อยลงทำให้รายได้ของมััคคุเทศก์ลดลง อีกทั้งในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูงขึ้นในทุกพื้นที่ และปัจจัยความไม่มั่นคงในคุณภาพชีวิตที่เป็นลบย้อมส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของมััคคุเทศก์โดยรวม การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด แสดงให้เห็นว่าหากมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อการบริการที่ดี การศึกษาระดับคุณภาพการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของมััคคุเทศก์จะสามารถทำให้เราทราบถึงความเกี่ยวเนื่องในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลกระทบต่อบริการของมััคคุเทศก์ได้เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มี

งานวิจัยที่เข้าไปศึกษาคุณภาพชีวิตของมัคคุเทศก์โดยตรงทำให้ขาดข้อมูลที่จะหยิบไปใช้อ้างอิงหรือต่อยอดทางความรู้ได้อีกด้วย

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อที่จะสะท้อนเห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานตามความเป็นจริงที่มัคคุเทศก์ รู้สึกและพบเจอจากการใช้ชีวิต โดยจะทำการศึกษาในเขตจังหวัดเชียงใหม่เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมมััคคุเทศก์เชียงใหม่ หรือองค์กรอื่นๆ เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการมัคคุเทศก์ที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

### ส่วนที่ 1 แนวคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น คือ

Wayne F. Cascio (1992) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ลักษณะ โดยนัยแรกหมายถึง เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์การ เช่น การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment) การจัดการอย่างมีประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Working Conditions) อีกนัยหนึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ความพึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และการสามารถเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานใน ความเข้าใจของลูกจ้าง

Davis (1977) ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่นำคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมาศึกษา ได้ให้นิยามดังนี้ “คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขาและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ใน การออกแบบการทำงาน”

#### 2. มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of work Life: MS-QWL) (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552)

Management System of Quality of Work Life: MS-QWL เป็นมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน ในองค์การซึ่งประกอบไปด้วยข้อกำหนด (Requirements) และแนวทางปฏิบัติ (Guideline) เพื่อให้องค์การสามารถนำไปใช้ ควบคุมปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อให้เกิดระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตของคนทำงานใน องค์การที่ต่อเนื่องที่ต่อเนื่องยั่งยืนและครอบคลุมสุขภาวะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์สุขภาวะ ทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

โดยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (สม.) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เพื่อร่วมจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตจากการทำงานในสถานประกอบการโดยมีระยะเวลาดังตั้งกันยายน พ.ศ.2546 เป็นต้นมาซึ่งได้มีการพัฒนาร่างมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (Management System of Quality of Work Life: MS-QWL) โดยอาศัยมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับโลกเป็นแนวทางการจัดทำอันได้แก่เครื่องมือในการวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดในลักษณะของระบบการบริหารจัดการของระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย(OHSAS 18001:1999)และมาตรฐานต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์กับร่างมาตรฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการและสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนทำงานสำหรับคนไทยให้เป็นที่ยอมรับมีความเหมาะสมและนำไปปฏิบัติอย่างแพร่หลายและเพื่อพัฒนาระบบดูแลสุขภาพกายอารมณสังคัม และจิตวิญญาณของคนทำงานในสถานประกอบการเน้นการบูรณาการเชื่อมโยงโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลาง

ระบบจะเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ผลและปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานทั้ง 4 ด้าน นั่นคือร่างกายอารมณสังคัมและจิตวิญญาณโดยพิจารณาจากความจริงที่ว่าเราจะควบคุมและดูแลในเรื่องใดอย่างถูกต้องและสมเหตุสมผลได้ก็ต่อเมื่อเราสามารถตอบตัวเราเองได้ว่าเรื่องที่เราต้องการดูแลหรือควบคุมนั้นอยู่ที่ไหนกิจกรรมใดและมีอะไรบ้างดังนั้นการวิเคราะห์และปัจจัยที่มีผลต่อคนทำงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นในขั้นตอนแรกๆและอาจเรียกได้ว่าเป็นหัวใจหรือก้าวแรกสำหรับการเดินทางเข้าสู่การดูแลด้านคุณภาพชีวิตคนทำงานซึ่งภายหลังการวิเคราะห์จึงจะเกิดเป็นกิจกรรมมาตรการหรือโครงการต่างๆที่มีเหตุมาจากผลที่ได้จากข้อสรุปของการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อที่จะทำการแก้ไขปัญหหรือดูแลคุณภาพชีวิตของคนทำงานนั้นตรงประเด็นสอดคล้องและเหมาะสมกับปัจจัยต่างๆจากการวิเคราะห์มากที่สุด

ทั้งนี้คุณภาพชีวิตของคนทั่วไปและคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการเหมือนกันในเรื่องการทำให้คุณภาพชีวิตของตนเองดีที่สุดและจะมีความแตกต่างกันในเรื่องความอิสระในการทำงานและด้านความรู้สึกของจิตใจจึงสามารถอธิบายความหมายของปัจจัยทั้ง 6 ด้านในการดำเนินการอันเป็นมิติที่มีความสำคัญในการวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงการผสมผสานปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่นำไปสู่ MS-QWL

| ปัจจัยความหมาย | ปัจจัยความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.ด้านร่างกาย  | การมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงไม่มีโรคภัยไข้เจ็บสามารถจัดการต่ออาการปวดหรือเจ็บป่วยเล็กน้อยได้สามารถผ่อนคลายความตึงเครียดหรืออาการปวดเมื่อยได้มีความกระปรี้กระเปร่าและความกระฉับกระเฉงในการทำงานสามารถทำงานได้ตามสภาพร่างกายที่มีกำลังใจการทำงานเพียงพอโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่นได้รับอาหารดีและเพียงพอในแต่ละวันมีเวลาออกกำลังกายและพักผ่อนอย่างเพียงพอ |
| 2.ด้านจิตใจ    | การมีสุขภาพจิตดีสบายใจมีกลไกหรือวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ไม่ซึมเศร้ามีทัศนคติที่ดีมองโลกในแง่ดีรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราพึงพอใจในตนเองยอมรับและเพียงพอในสิ่งที่มีมีความมั่นใจในตนเองและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จได้มีสติปัญญา                                                                                                        |

| ปัจจัยความหมาย            | ปัจจัยความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | ความจำดีไม่หลงลืมมีสมาธิในการทำงานสามารถปลอบโยนและให้กำลังใจคนในครอบครัวและเพื่อนร่วมงานและมีกำลังใจในการทำงานไม่มีความกดดันและ มีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจเมื่อมีความทุกข์                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม | การมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อเพื่อนร่วมงานมีการพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือกันในการทำงานสามารถทำงานบางอย่างแทนกันได้รู้บทบาทหน้าที่ในงานโดยไม่ต้องรอคำสั่งในการทำงานมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการเสนอข้อคิดเห็นของผู้อื่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าร่วมในกิจกรรมพิเศษที่หน่วยงานจัดให้                                                                                                    |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อม        | การมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งในสถานที่ทำงานและระหว่างการเดินทางจากบ้านไปทำงานมีที่ทำงานปลอดภัยสะอาดถูกสุขลักษณะอยู่ใกล้บ้านสามารถเดินทางสะดวก มีแหล่งบริการและอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่นหน่วยรักษาพยาบาลมีแหล่งประโยชน์ด้านการเงินให้หน่วยงานมีช่องว่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆมีกฎระเบียบและวันหยุดที่เหมาะสมและมีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยเพียงพอ                                                          |
| 5. ด้านจิตวิญญาณ          | การมีอิสระในการทำงานได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานมีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการสถานประกอบการมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหารมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพมีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามละปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการตลอดจนมีโอกาสได้ใช้และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน |
| 6. ด้านความมั่นคงในชีวิต  | การมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเพียงพอใช้จ่ายในยุคเศรษฐกิจปัจจุบันไม่มีภาระหนี้สินเกินกำลังไม่สร้างหนี้ที่ไม่จำเป็นและไม่ช่วยให้มีความมั่นคงของในระยะยาวมีเงินออมเมื่อเกษียณจากงานมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสมและครอบคลุมมีการตรวจร่างกายประจำปีฟรีมีการเลื่อนปรับตำแหน่งขึ้นขั้นเงินเดือนตามความสามารถเพื่อประกันความมั่นคงในงานตลอดจนงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถสะดวกสบายไม่หนักหรือเหนื่อยจนเกินไป                   |

ที่มา: สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (2552: ออนไลน์)

### 3. มัคคุเทศก์

สุธาณี วิยาภรณ์ (2557) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่และบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน นอกจากนี้ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า มัคคุเทศก์ทั่วไป หมายถึง มัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญของมัคคุเทศก์ ไว้ว่า มัคคุเทศก์ มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่มาตั้งแต่สมัยโบราณ สมัยแรกมัคคุเทศก์เป็นผู้นำเที่ยวหรือผู้เดินทาง ได้แก่ ผู้บุกเบิก (Pathfinders) คนนำเที่ยว (Bear leader) ตัวแทน (Proems) และคนนำทางท่องเที่ยว (Cicerones)

พยอม ยุวะสุต (ออนไลน์, 2557) ได้กล่าวถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ ไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อบริษัทนำเที่ยว

1.1) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการนำเที่ยวอำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนบริษัทนำเที่ยว

1.2) เป็นผู้รักษาผลประโยชน์ในด้านต่างๆแทนบริษัทนำเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวการถูกเอารัดเอาเปรียบจากสถานประกอบการ

1.3) เป็นผู้ที่จะสร้างชื่อเสียง และคอยโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้กับบริษัทนำเที่ยวที่ตนสังกัดให้นักท่องเที่ยวทราบ

1.4) เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยว ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว ร้านสินค้าที่ระลึก บริษัทนำเที่ยวอื่นๆ ฯลฯ

1.5) เป็นผู้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหารตลอดจนข้อมูลสถานที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เป็นปัญหา ข้อควรแก้ไข ข้อเสนอแนะในการนำเที่ยวแต่ละครั้งมารายงานให้บริษัทนำเที่ยวทราบ เพื่อให้บริษัทนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการบริการต่อไป

2) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อนักท่องเที่ยว

2.1) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้อธิบายประวัติข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ คอยตอบข้อซักถามจากนักท่องเที่ยว เป็นที่ปรึกษาส่วนตัวได้ในทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในครั้งนั้น ๆ

2.2) นักท่องเที่ยวจะได้ประหยัดเวลาไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใช้จ่ายในการใช้จ่ายในการศึกษาแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากมีมัคคุเทศก์คอยอธิบายให้ข้อมูลอยู่แล้ว

2.3) มัคคุเทศก์ก็เป็นผู้สร้างกิจกรรมระหว่างการเดินทางให้เกิดความสนุกสนานในการท่องเที่ยว สร้างสรรค์การเดินทางให้มีชีวิตชีวาทำให้นักท่องเที่ยวได้แสดงออกอย่างมีความสุข ได้ผ่อนคลายไม่เบื่อหน่ายในการท่องเที่ยว ทำให้การท่องเที่ยวครั้งนั้นประทับใจฝังใจมากกว่า

2.4) นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัยมากกว่า เนื่องจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยดูแลตักเตือนไม่ให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังในการท่องเที่ยวในจุดที่ควรระวังหรืออาจเป็นอันตราย

2.5) นักท่องเที่ยวจะลดความเสี่ยงจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในการท่องเที่ยวเช่น ลดความเสี่ยงในการหลงทางหรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เมื่อมัคคุเทศก์คอยชี้แนะอยู่

2.6) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในแทบทุก ๆ เรื่อง เช่น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกประเทศ ช่วยต่อรองราคาสินค้า เก็บรักษาพาสปอร์ตแทนนักท่องเที่ยว ช่วยขนสัมภาระ เป็นต้น

2.7) มัคคุเทศก์ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ไม่ละเลยต่อสิ่งที่ควรรู้

2.8) มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าแทนนักท่องเที่ยว เช่น ถ้านักท่องเที่ยวทำพาสปอร์ตหาย ก็ช่วยติดต่อไปยังสถานทูต หรือกรณีนักท่องเที่ยวเกิดเจ็บป่วยก็ต้องดูแลรักษาพาส่งโรงพยาบาล เป็นต้น

2.9) มัคคุเทศก์เป็นผู้คอยรักษาเวลาอันมีค่าแก่นักท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวตามโปรแกรมที่ระบุ จัดสรรเวลาการท่องเที่ยวแต่ละจุดได้อย่างเหมาะสม

3) ความสำคัญของมัคคุเทศก์ต่อแหล่งท่องเที่ยว

3.1) มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่คอยดูแลเอาใจใส่คุ้มครองอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทุก ๆ ที่ซึ่งเปรียบเสมือนแหล่งสร้างงานสร้างอาชีพของตนแทนเจ้าหน้าที่ของแหล่งท่องเที่ยวซึ่งบางจุดเจ้าหน้าที่อาจดูแลไม่ถึงถึง

3.2) มัคคุเทศก์เปรียบเสมือนตัวแทนของแหล่งท่องเที่ยวในการทำหน้าที่ผู้นำท่องเที่ยว ในการทำหน้าที่เป็นผู้นำเที่ยวเป็นผู้สร้างภาพพจน์และสร้างความงามเข้าใจอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และแนะนำชักชวนนักท่องเที่ยวให้เที่ยวอย่างถูกวิธีไม่ทำลายทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.3) แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่อยู่นอกเหนือความสนใจโดยอาจเข้าถึงได้ยากลำบาก แต่มีความสวยงาม ก็ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์จากมัคคุเทศก์ด้วยเช่นกัน

## ส่วนที่ 2 การนำเสนอผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

**อภิษฐา บุนนาค (2554)** ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 174 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ เกี่ยวเนื่องกับปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ ( $r$ ) ทำให้ทราบว่าแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากมีการให้ความสำคัญกับปัจจัยแต่ละด้านมากขึ้น พนักงานจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ( $R=0.680$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 46.20 อีกร้อยละ 53.80 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าปัจจัยด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคง สามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.161 และ 0.375 ตามลำดับ

**จารุณี จันทรโรจนพันธ์ (2555)** ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท พิบูลย์คอนกรีต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทพิบูลย์คอนกรีต จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านร่างกาย ส่วนคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก ซึ่งพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม และความมั่นคงในชีวิตสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้

**ดร.นวรรณ ศรีคำ (2555)** ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ดัชนีเอ็มเอส จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ดัชนีเอ็มเอสโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยของคุณภาพชีวิตการทำงานที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ด้านจิตวิญญาณ ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านร่างกาย ส่วนปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานศูนย์ดัชนีเอ็มเอส จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทั้งตัวแปรทั้ง 2 มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

## วิธีการศึกษา

### 1. ขอบเขตการศึกษา

#### 1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเรื่องคุณภาพชีวิตของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามช่วงเดือนมกราคมจนถึงเดือนมีนาคม 2557

#### 1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่ชัดได้

#### 1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 รายโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) คือ ได้ทำการสุ่มเลือกสถานที่ที่จะทำการศึกษาก็คือ บริษัทนำเที่ยวหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญรวมไปถึงสถานที่ในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามการเปิดตารางกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและเป็นการเก็บตัวอย่างในท้องถิ่นของ Seymour Sudman (1976) จำนวน 200 ราย

### 2. แหล่งข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดด้วยตัวเอง โดยมีวิธีการดำเนินการโดยการที่ทางผู้ศึกษาจัดทำขอหนังสืออนุญาตในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยจากคณะบดีคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ระหว่างช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) และปลายเปิด (Open-ended Question) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ ลักษณะการทำงาน ประเภทของมัคคุเทศก์ที่ผ่านประกอบวิชาชีพ (ตามบัตรมัคคุเทศก์) ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีประเด็นการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย จำนวน 7 ข้อ
2. คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ จำนวน 9 ข้อ
3. คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม
4. คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 ข้อ
5. คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ จำนวน 11 ข้อ ได้
6. คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต จำนวน 8 ข้อ
7. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำถามปลายเปิด

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอนคือ

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์ภาคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล จำนวน 200 คน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Date) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่างงานวิจัย สิ่งพิมพ์ ข้อมูลจากระบบออนไลน์ และห้องสมุด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา

#### วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตของภาคคุเทศก์ สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น โดยลักษณะของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแต่ละด้าน ซึ่งจะเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด ดังนี้

##### ข้อความคำถามเชิงบวก การให้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

|                    |              |         |
|--------------------|--------------|---------|
| เห็นด้วยมากที่สุด  | มีค่าเท่ากับ | 5 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก        | มีค่าเท่ากับ | 4 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าเท่ากับ | 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย       | มีค่าเท่ากับ | 2 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าเท่ากับ | 1 คะแนน |

##### ข้อความคำถามเชิงลบ การให้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

|                   |              |         |
|-------------------|--------------|---------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าเท่ากับ | 1 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก       | มีค่าเท่ากับ | 2 คะแนน |

|                    |              |         |
|--------------------|--------------|---------|
| เห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าเท่ากับ | 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย       | มีค่าเท่ากับ | 4 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าเท่ากับ | 5 คะแนน |

การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็น (Weight Mean Score) ในแต่ละประเด็นมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอัตราภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละระดับดังนี้

#### แปลผลระดับความคิดเห็น

|                    |                |                   |
|--------------------|----------------|-------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด  | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก        | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง    | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย       | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 คะแนน |

#### แปลผลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

|                                         |                |             |
|-----------------------------------------|----------------|-------------|
| มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก  | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 |
| มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง     | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 |
| มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 |
| มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ     | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 |
| มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก  | ค่าคะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 |

ในส่วนของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) นั้นเลือกใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

ในส่วนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) นั้นเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรหลายตัวมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ในที่นี้จะนำมาใช้สำหรับวิเคราะห์เพื่อวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตามใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)** ซึ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ ของมัคคุเทศก์ คือ คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต

**ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** คือ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ดังนั้นในการศึกษาค้างนี้จึงใช้รูปสมการ ดังนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

|        |                                                                        |     |                                    |
|--------|------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------|
| โดยที่ | Y                                                                      | คือ | คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม        |
|        | X <sub>1</sub>                                                         | คือ | คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย             |
|        | X <sub>2</sub>                                                         | คือ | คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ               |
|        | X <sub>3</sub>                                                         | คือ | คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม  |
|        | X <sub>4</sub>                                                         | คือ | คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม         |
|        | X <sub>5</sub>                                                         | คือ | คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ           |
|        | X <sub>6</sub>                                                         | คือ | คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต   |
|        | a                                                                      | คือ | ค่าคงที่                           |
|        | b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> , ..., b <sub>6</sub> | คือ | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระ |

## ผลการศึกษา

การศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานของมคคหเทศกในจังหวัดเชียงใหม มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของมคคหเทศกในจังหวัดเชียงใหม และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของมคคหเทศกในจังหวัดเชียงใหม โดยผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกินครึ่งเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68 โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี มีจำนวนมากที่สุด โดยมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 74 ส่วนใหญ่เป็นมคคหเทศกของบริษัท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีบัตรมคคหเทศกเฉพาะที่ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 เกือบทั้งหมดใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 97 ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพ มคคหเทศกของมคคหเทศกสูงสุด คือ มากกว่า 12 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41 และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

- ปัจจัยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของมคคหเทศกในจังหวัดเชียงใหม และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า มคคหเทศกในจังหวัดเชียงใหม มีความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่งสามารถอธิบายประเด็นย่อยตามองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรก คือ ในปัจจุบันมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ทำงานด้วยความกระฉับกระเฉงและกระปรี้กระเปร่า

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และรับประทานอาหารในแต่ละวันอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนปัจจัยย่อยด้านร่างกายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในระหว่างปีที่ผ่านมา เคยเจ็บป่วยอย่างรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.21

ปัจจัยด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรก คือ มีความพึงพอใจในความเป็นตัวท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจในเวลาที่เบื่อกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีความสุขในการทำงานเป็นมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนปัจจัยย่อยด้านจิตใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถจัดการกับความเครียดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรก คือ สามารถทำงานตามหน้าที่ได้ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 สามารถพูดคุยกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และมีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนปัจจัยย่อยด้านสัมพันธภาพทางสังคมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรก คือ ยอมรับกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของทางบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 สามารถเดินทางมายังบริษัทที่ท่านทำงานได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และสถานที่ทำงานของมี สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ปัจจัยด้านจิตวิญญาณอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรก คือ มีส่วนในการเผยแพร่ชื่อเสียงของอาชีพมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นมัคคุเทศก์ที่บริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนปัจจัยย่อยด้านจิตวิญญาณที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความคิดที่จะลาออกจากงาน เพื่อไปหางานใหม่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17

ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสามอันดับแรก คือ มีความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีความพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดให้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงในชีวิตที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้สร้างหนี้สินที่เกินกำลังจะผ่อนใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

คุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.32 ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำงานมีความหมาย และมีความสำคัญต่อเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

- ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ลักษณะการทำงาน ประเภทของบัตรมัคคุเทศก์ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และรายได้ โดยมีผลการเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

- การเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตในภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า มัคคุเทศก์เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้าน

สัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และคุณภาพชีวิตในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- การเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตในภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า มัคคุเทศก์ในช่วงอายุต่างๆ มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และคุณภาพชีวิตในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- การเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของมัคคุเทศก์ในช่วงต่างๆ มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และคุณภาพชีวิตในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- การเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการทำงาน พบว่า มัคคุเทศก์อิสระและมัคคุเทศก์บริษัท มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านร่างกาย ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- การเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตในภาพรวม จำแนกตามบัตรมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์ทั่วไปและมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ต่างๆ มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านจิตใจ ด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และคุณภาพชีวิตในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- การเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ พบว่า มัคคุเทศก์ทั่วไปและมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และคุณภาพชีวิตในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- การเปรียบเทียบความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตในภาพรวม จำแนกตามรายได้ พบว่า ระดับรายได้ต่างๆ มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และคุณภาพชีวิตในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า พบว่า ปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ปัจจัยด้านร่างกาย และด้านสัมพันธ์ภาพทางสังคม มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความมั่นคงในชีวิต มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และด้านจิตวิญญาณ มีความสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด

และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ กับปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ

ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต มีการแปรผันตามกันในทิศทางเชิงบวก ( $R=0.802$ ) ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 89.50 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ อีกร้อยละ 10.5 เป็นผลที่เกิดจากด้านอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านจิตวิญญาณ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุณี จันทรโรจนพันธ์ (2555) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท พิบูลย์คอนกรีต จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และดรุณวรรณ ศรีคำ (2555) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ดัชนีมลล์ จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ด้าน กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา อภิชา บุนนาค (2554) ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตทั้ง 6 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ส่วนผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม พบว่า มีการแปรผันตามกันในเชิงบวกซึ่งสอดคล้องกับ จารุณี จันทรโรจนพันธ์ (2555) และดรุณวรรณ ศรีคำ (2555) และปัจจัยด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านจิตวิญญาณมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถทำนายคุณภาพชีวิตในภาพรวมได้ ซึ่งสอดคล้องกับ อภิชา บุนนาค (2554)

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้บริหารแต่ละองค์กร ควรให้ความสำคัญแก่ ปัจจัยด้านร่างกาย และปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิตเป็นพิเศษ เนื่องจากปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยนี้มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ใน 2 ลำดับท้าย ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในประเด็นย่อยพบว่า การออกกำลังกายของมัคคุเทศก์ยังอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งพักผ่อนนอนหลับในแต่ละวัน และการตรวจสุขภาพประจำปี ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้อง ควรเข้ามาดูแลด้านนี้อย่างจริงจัง ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1.1 ควรมีการอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการนอน เนื่องจากการนอนเป็นการพักผ่อนที่ดีที่สุด และอาจแทรกเรื่องการผ่อนคลายจากการทำงาน เพื่อลดความเครียดจากการทำงาน

1.2 ควรมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของบริษัท หรือหน่วยงานที่ดูแลภาคเทศก์ โดยมีตารางการตรวจสอบสุขภาพประจำปีที่เหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เพื่อให้ภาคเทศก์ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างต่อเนื่อง

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าภาคเทศก์มีความพึงพอใจในตนเอง มีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจยามมีทุกข์ มีความสุขในการทำงาน และทั้งนี้ยังสามารถจัดการกับความเครียดของตนเองได้ดี ซึ่งบริษัทต้นสังกัด ผู้บริหาร หรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่ภาคเทศก์สังกัดอยู่ ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในด้านจิตใจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

2.1 จัดกิจกรรมภายในบริษัท เพื่อสร้างความบันเทิง หรือมีกิจกรรมสร้างสรรค์ในโอกาสพิเศษต่างๆ เพื่อช่วยให้เกิดการผ่อนคลายภายในบริษัท หรือองค์กร เป็นสร้างความสุขทางจิตใจให้แก่ภาคเทศก์ได้อีกทาง

2.2 จัดกิจกรรม หรือฝึกอบรมด้านธรรมะ หรือกิจกรรมช่วยเสริมสร้างการมีสมาธิ และกระตือรือร้นถึงการดูแลสุขภาพจิตของตนเอง เพื่อภาคเทศก์เกิดสมาธิในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสัมพันธภาพทางสังคม อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ในประเด็นย่อยอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ภาคเทศก์สามารถทำงานตามหน้าที่ของตนเอง สามารถพูดคุยกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานได้ ได้รับความร่วมมือในการทำงาน และได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารได้ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

3.1 ควรมีการสร้างบรรยากาศ เพื่อกระตุ้นการทำงานตั้งแต่ระดับบนถึงล่าง เพื่อสร้างความสัมพันธ์กันระหว่างคนในองค์กร ซึ่งจะทำให้ระบบการทำงาน ดำเนินงานไปได้ด้วยดี

3.2 ควรสร้างกิจกรรมภายในองค์กร เพื่อสร้างสัมพันธภาพของคนในองค์กรให้มีความไว้วางใจ และมีความสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในองค์กร เพื่อทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาและมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

4. คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ในประเด็นย่อยอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ยอมรับกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ของทางบริษัท การเดินทางมาทำงานสะดวกสบาย ที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และนอกจากนี้ยังพบว่าภาคเทศก์มีความพอใจในวันหยุดที่ได้รับ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

4.1 ควรมีการตรวจสอบสถานที่ และตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ภาคเทศก์ในการทำงาน และเพื่อความปลอดภัยของคนในองค์กร

4.2 สถานที่ทำงาน ควรมีการฝึกซ้อม และรับมือต่อเหตุฉุกเฉินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ภายในองค์กร หรือในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ภาคเทศก์ได้มากยิ่งขึ้น

5. คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านจิตวิญญาณ อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ในประเด็นย่อยอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ภาคเทศก์มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ชื่อเสียงของอาชีพ มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นภาคเทศก์ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และในด้านความคิดที่จะลาออกอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

5.1 สร้างกิจกรรม หรือเปิดการอบรม ให้แก่มัคคุเทศก์ได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และอำนวยความสะดวกในการทำให้แก่มัคคุเทศก์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้มัคคุเทศก์ได้ทำงานและทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน รวมทั้งเป็นการสร้างความภาคภูมิใจในความเป็นมัคคุเทศก์ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

5.2 ความสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น โดยอาจจะสร้างแรงกระตุ้นด้านรายได้ เช่น การเพิ่มโบนัสประจำปี การขึ้นเงินเดือนสำหรับผู้ที่มีผลงานดี หรือมีผลงานก้าวหน้าในหน้าที่ เพื่อให้มัคคุเทศก์เกิดการพัฒนาทั้งตนเองและงาน รวมทั้งสร้างความสุขในการทำงานแก่มัคคุเทศก์ให้เพิ่มสูงขึ้น เพื่อลดความต้องการในการลาออก

6. คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความมั่นคงในชีวิต อยู่ในระดับมาก แต่ในส่วนของประเด็นย่อยยังพบว่ามีการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้บริหารควรให้การดูแล และให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

6.1 ส่งเสริมให้มัคคุเทศก์รู้จักการออมเงิน รวมทั้งการวางแผนการใช้เงินเพื่ออนาคต รวมทั้งการแบ่งแยกเงินเพื่อใช้จ่ายในยามจำเป็น และการชำระหนี้ให้ลดลง โดยอาจเชิญผู้มีความรู้ในการจัดการทางการเงินเป็นผู้ให้ความรู้ หรือส่งเสริมการบันทึกรายรับรายจ่ายประจำวัน เพื่อให้มัคคุเทศก์ได้รู้จักตนเองในด้านการใช้จ่าย อันจะทำให้เกิดการวางแผนการใช้จ่าย และสามารถรู้ได้ว่าควรลด ควรเพิ่มด้านการเงินในจุดไหนบ้าง

6.2 ให้ความรู้ด้านการลงทุนทางการเงิน ในกองทุนต่าง ๆ ซึ่งสามารถลดหย่อนภาษีได้ รวมทั้งจะเป็นการออมในระยะยาว เช่น กองทุนรวม สลากออมสิน การลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล เป็นต้น

7. คุณภาพชีวิตในภาพรวม ควรมีการส่งเสริม และปลูกจิตสำนึกที่ดีในหน้าที่ และความรักในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเมื่อมัคคุเทศก์มีจิตสำนึกที่ดี รักในสถานที่ที่ทำงาน ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญในจังหวัดเชียงใหม่ ย่อมเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ดี และยังเป็นการปลูกฝังให้นักท่องเที่ยวอนุรักษ์และกลับมาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง ซึ่งจะส่งผลดีในระยะยาวทั้งต่อสถานที่ท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

## บรรณานุกรม

จารุณี จันทรโรจนพันธ์. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท พิบูลย์คอนกรีต จำกัด.

(การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ดร.ณรรณ ศรีคำ. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขายศูนย์ดัชมิส จังหวัดเชียงใหม่.

(การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

พยอม ยุวะสุด. (2557). การมัคคุเทศก์. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2557, จาก

<http://payomyuvast1.blogspot.com/2011/10/blog-post.html>

อภิษฐา บุญนา. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Davis, Louise E. (1977). Enhancing the Quality of Working life: developments in the United States. *International Labour Review*, 116(1) 53–56.

Seymour Sudman. (1976). *Applied Sampling*, New York: Academic Press.

Wayne, F.(1992). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. New York: Mc Graw–Hill Book.