

อิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อ
ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้*
THE INFLUENCE OF INNOVATIVE BEHAVIOR AND WORK ETHICS ON THE JOB
PERFORMANCE OF TOUR GUIDES IN THE THREE SOUTHERN BORDER PROVINCES

นุชณา ณ พายัพ¹, วิลาสินี ธนพิทักษ์^{2*}, ธนิตา แซ่ชี³, ณัฏฐ์ศมน จิรังวรพจน์¹, นฤมล เอียดสุย¹

Nutsana Na Phayap¹, Wilasinee Thanapitak², Thanita Sae-Chee³, Natsamol Jirangvoraphot¹, Naruemon Eadsui¹

¹วิทยาลัยนานาชาติดิษยะคริน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา ประเทศไทย

¹Didyasarin International College, Hatyai University, Songkhla, Thailand

²วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา ประเทศไทย

²Management for Development College, Thaksin University, Songkhla, Thailand

³คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา ประเทศไทย

³Faculty of Community Arts, Hatyai University, Songkhla, Thailand

*Corresponding author E-mail: wilasinee.t@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ เลือกของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา/ปวช. ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวเพียงอย่างเดียวไม่ได้รับงานอิสระ และมีประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์น้อยกว่า 1 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ โดยภาพรวม ผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจริยธรรมในการทำงาน มีผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 3) ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ อิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ยอมรับสมมติฐานที่ 1 และอิทธิพลของจริยธรรมในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ยอมรับสมมติฐานที่ 2

คำสำคัญ: พฤติกรรม, นวัตกรรม, จริยธรรม, การปฏิบัติงาน, มัคคุเทศก์ 3 จังหวัดชายแดนใต้

Abstract

This research aims to study the influence of innovative behavior and work ethics on the performance of tour guides in the three southern border provinces (Pattani, Yala, and Narathiwat). The research is quantitative. The sample consists of tour guides working in the three southern border provinces. The sample group was selected using Taro Yamane's calculation formula and stratified proportional sampling. The data were collected from a total of 349 samples. The research instruments were questionnaires. Data were collected using questionnaires. The statistics used in the research and data analysis were percentages, frequencies, mean, and standard deviation. Multiple regression analysis was performed. The results of the research found that the influence of innovative behavior and work ethics on the performance of tour guides in the three southern border provinces was divided into three parts: 1) general information: most tour guides were female, under 30 years old, had primary-secondary/diploma, and worked only in tour companies and did not work independently. Having less than 1 year of experience as a tour guide, 2) the results of the analysis of the mean and standard deviation of the tour guide performance, overall, the evaluation results have a high mean. In terms of innovative behavior and work ethics, the evaluation results have a high mean. And 3) the results of the multiple regression analysis, the influence of innovative behavior on the tour guide performance in 3 southern border provinces, accept hypothesis 1, and the influence of work ethics on the tour guide performance in 3 southern border provinces, accept hypothesis 2.

Keywords: Behavior, Innovative, Ethics, Job Performance, Tour Guides in The Three Southern Border Provinces

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากไทยมีแหล่งท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรม รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากมาย ทั้งยังมีจุดแข็งในด้านความคุ้มค่า มีความสามารถในการแข่งขันทางด้านราคา รวมทั้งมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการให้บริการ นอกจากนี้ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการผลักดัน ทำให้เกิดการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการพัฒนาและขนส่ง ทั้งยังทำให้มีการกระจายความเจริญจากเมืองไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังได้ก่อให้เกิดรายได้ การจ้างงาน เงินตราไหลเวียนในประเทศมากขึ้น สร้างรายได้จากการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงถึงเกือบ 2 ล้านล้านบาทต่อปี ซึ่งมากเป็นอันดับ 4 ของโลก รองจากสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส และสเปน ตามลำดับ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2568)

ภาคใต้ โดยเฉพาะภาคใต้ชายแดนของไทยเป็นภูมิภาคที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นประตูการค้าและมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ วัฒนธรรม ที่เชื่อมโยงการท่องเที่ยวกระแสหลักและการท่องเที่ยวชุมชนทั้งภายในและกลุ่มประเทศอาเซียนหรือนักท่องเที่ยวกลุ่มประเทศมุสลิม เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและยกระดับให้เกิดความยั่งยืนบนฐานอัตลักษณ์พหุวัฒนธรรม (แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน พ.ศ. 2566 - 2570, 2568) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยที่จะเป็นการช่วยส่งเสริมศักยภาพด้านต่าง ๆ ที่จะช่วยยกระดับการท่องเที่ยวในภูมิภาคนี้ได้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน เช่น อาชีพในกลุ่มบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2568) โดยหนึ่งในอาชีพการให้บริการนักท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ มัคคุเทศก์ เพราะมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรม ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของคนในชุมชน จังหวัด ภูมิภาค และประเทศ ในการต้อนรับ และสร้างความประทับใจให้กับชาวไทยและต่างชาติ โดยมัคคุเทศก์จะนำเสนอเรื่องราว ความเป็นมา ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ให้กับผู้มาเยือนได้เห็นภาพลักษณ์ที่ดีของแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่นั้น ๆ (ฟุ้งเกียรติ มหิพันธ์, 2566) แต่จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า มัคคุเทศก์ส่วนหนึ่งยังมีปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยพบความบกพร่องด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นไม่สามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ (วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง และก่อแก้ว จันทร์กิงทอง, 2563) นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบอีกว่า มัคคุเทศก์ยังมีปัญหาในการคิดหาวิธีการบริการให้มีคุณภาพและสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว (บัณฑิตา ฮันท์ และคณะ, 2564)

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Sugiarti, E. et al., 2021); (Purwanto, A. et al., 2020) และจริยธรรมในการทำงาน (Julianti, F., 2021); (Ichsan, R. N. et al., 2022) ทั้งนี้เพราะผลการปฏิบัติงานมีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงาน และความอยู่รอดของบริษัท ดังนั้นองค์กรจึงต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจต่อไป (Susanto, P. et al., 2022) นอกจากนี้พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นกระบวนการสร้างแนวคิด ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการใหม่ที่น่าไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงในเชิงบวก ที่ช่วยให้บุคลากรทั้งองค์กรสามารถปรับตัว แข่งขัน และเติบโตในสภาพแวดล้อมที่ไม่หยุดนิ่งได้ (Rizki, M. et al., 2019); (Amankwaa, A. et al., 2019) อีกทั้งจริยธรรมในการทำงานยังมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เพราะจริยธรรมในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อบุคคลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นหลักการและค่านิยมทางศีลธรรมที่เป็นตัวชี้นำพฤติกรรมของพนักงาน เป็นตัวกำหนดวิธีการที่พนักงานควรต้องปฏิบัติตนในการทำงานอย่างมีอาชีพ การมีจริยธรรมในการทำงาน กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วน ทำให้เกิดสิ่งแวดล้อมในการทำงานเชิงบวก และเกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคล ทั้งยังเป็นการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในการกระทำผิดทางกฎหมายอีกด้วย (Setiawan, Y. et al., 2021); (Julianti, F., 2021)

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงสนใจในการทำวิจัยเรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจริยธรรมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ทั้งนี้ผลจากการศึกษาจะเป็น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม และประสบการณ์ทำงาน 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ได้นำองค์ประกอบในการวัดผลการปฏิบัติงานของนักวิจัยหลายท่านมาดัดแปลง (Lee, S. Y. & Lee, S. W., 2020); (Riyanto, S. et al., 2021) เพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ด้าน คือ 2.1) ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ และ 2.2) ด้านปริมาณงาน จำนวน 3 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ จาก จริงที่สุด (5 คะแนน) ถึง จริงน้อยที่สุด (1 คะแนน) 3) แบบสอบถามพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของมัคคุเทศก์ ได้นำองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของนักวิจัยหลายท่านมาดัดแปลง (Slatten, T. et al., 2020); (Javed, B. et al., 2021) เพื่อใช้ในการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของมัคคุเทศก์ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ด้าน คือ 3.1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 4 ข้อ 3.2) ด้านการได้รับการสนับสนุน จำนวน 6 ข้อ และ 3.3) ด้านการประยุกต์ใช้ จำนวน 3 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ จาก จริงที่สุด (5 คะแนน) ถึง จริงน้อยที่สุด (1 คะแนน) 4) แบบสอบถามจริยธรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ ได้นำองค์ประกอบในการจริยธรรมในการทำงานของหลายท่านมาดัดแปลง (Setiawan, Y. et al., 2021); (Ichsan, R. N. et al., 2022) เพื่อใช้ในการวัดจริยธรรมในการทำงานของมัคคุเทศก์ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ด้าน คือ 4.1) ด้านความซื่อสัตย์ จำนวน 4 ข้อ และ 4.2) ด้านทัศนคติต่องาน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ จาก จริงที่สุด (5 คะแนน)

ถึง จริ่งน้อยที่สุด (1 คะแนน) และ 5) ข้อเสนอแนะ ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรึกษากับที่ปรึกษางานวิจัย และปรับแก้แล้วเสร็จ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงทั่วไปของแบบสอบถาม ว่าได้ครอบคลุมความหมาย คำนิยามของตัวแปร ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้นำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (วรัญญา ภัทรสุข, 2557) ซึ่งผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไปในทุกข้อคำถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบกับมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 60 คน เพื่อการหาคุณภาพความเชื่อมั่นที่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น (Perri 6 & Bellany, C., 2012) โดยทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, L. J., 1990) ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคสูงกว่า 0.7 สอดคล้องตามเกณฑ์ในการพิจารณาคือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในแต่ละด้านต้องมีค่าอย่างน้อย 0.7 ขึ้นไป (Pallant, J., 2007)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่จังหวัดปัตตานี นราธิวาสและยะลา รวมทั้งผู้วิจัยประสานงานกับตัวแทนมัคคุเทศก์ในแต่ละจังหวัดในการช่วยเก็บแบบสอบถามให้ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นดำเนินการรวบรวมและพิจารณาแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา หากแบบสอบถามไม่มีความสมบูรณ์จะคัดออก และเลือกใช้เฉพาะแบบสอบถามฉบับที่ได้คำตอบมาสมบูรณ์เท่านั้น ซึ่งในงานวิจัยในครั้งนี้สามารถเก็บแบบสอบถามมาได้จำนวน 362 ชุด แต่มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้จำนวน 349 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.41

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์ ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 - 4 ผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจริยธรรมในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 - 2 โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (X) ที่มีผลต่อปัจจัยตัวแปรตาม (Y)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

ผลการศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส) แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไป มัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 เพศชายจำนวน 130 คน ร้อยละ 37.3 และไม่ระบุเพศจำนวน 21 คน ร้อยละ 6 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 99 คน ร้อยละ 28.4 อายุ 30 - 40 ปี จำนวน 95 คน ร้อยละ 27.2 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน

73 คน ร้อยละ 20.9 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน ร้อยละ 23.5 ทั้งยังพบว่า มัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา-มัธยมปลาย/ปวช. จำนวน 155 คน ร้อยละ 44.4 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 97 คน ร้อยละ 27.8 ปริญญาตรี จำนวน 73 คน ร้อยละ 20.9 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 24 คน ร้อยละ 6.9 นอกจากนี้ ยังพบว่า มัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถาม ทำงานในบริษัทนำเที่ยวและรับงานอิสระด้วย จำนวน 139 คน ร้อยละ 39.8 มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวเพียงอย่างเดียว จำนวน 210 คน ร้อยละ 60.2 และท้ายที่สุดพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 102 คน ร้อยละ 29.2 มีประสบการณ์ระหว่าง 1 - 3 ปี จำนวน 95 คน ร้อยละ 27.2 ประสบการณ์ 4 - 5 ปี จำนวน 70 คน ร้อยละ 20.1 และมีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน ร้อยละ 23.5

2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ แสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผลการปฏิบัติงาน			
ด้านคุณภาพของงาน	3.93	0.71	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.78	0.91	มาก
รวม	3.85	0.75	มาก
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม			
ด้านความคิดสร้างสรรค์	3.91	0.63	มาก
ด้านการได้รับการสนับสนุน	3.83	0.76	มาก
ด้านการประยุกต์ใช้	3.83	0.82	มาก
รวม	3.86	0.64	มาก
จริยธรรมในการทำงาน			
ด้านความซื่อสัตย์	3.95	0.71	มาก
ด้านทัศนคติต่องาน	3.83	0.63	มาก
รวม	3.89	0.59	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ มีผลการประเมินระดับความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.85 (S.D.= 0.75) พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีผลการประเมินในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.86 (S.D.= 0.64) และจริยธรรมในการทำงานก็มีผลการประเมินในระดับมากด้วยเช่นกัน ค่าเฉลี่ย = 3.89 (S.D.= 0.59)

3. ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ แสดงได้ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่	1.971	.248		7.939	.000*
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (X_1)	.545	.084	.465	6.488	.000*
จริยธรรมในการทำงาน (X_2)	.577	.090	.450	6.280	.000*
$R = 0.433$; $R^2 = 0.387$; $R^2_{adj} = 0.383$; $F = 399.230$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ มีอิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ($\beta = .465$, $t = 6.488$) ยอมรับสมมติฐานที่ 1 และอิทธิพลของจริยธรรมในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ($\beta = .450$, $t = 6.280$) ยอมรับสมมติฐานที่ 2

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการวิจัยอิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (ปัตตานี ยะลาและนราธิวาส) แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไป มัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา/ปวช. ทำงานในบริษัทนำเที่ยวและรับงานอิสระด้วย มีประสบการณ์ในการเป็นมััคคุเทศก์น้อยกว่า 1 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานฯ มีผลการประเมินระดับความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจริยธรรมในการทำงาน มีผลการประเมินระดับความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นกัน และ 3) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานฯ มีอิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานฯ ยอมรับสมมติฐานที่ 1 และอิทธิพลของจริยธรรมในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานฯ ยอมรับสมมติฐานที่ 2 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับทฤษฎีการปฏิบัติงาน (Job Performance Theory) ที่ Campbell, J. P. et al., Tett, R. P. & Burnett, D. D. ได้ระบุว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์ คือ ความพยายามในการคิดหากระบวนการทำงาน การพัฒนาสินค้า หรือบริการในรูปแบบอื่น เพราะการสร้างไอเดียเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และเป็นขั้นตอนแรกในการใช้ประโยชน์จากโอกาส เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Campbell, J. P. et al., 1993); (Tett, R. P. & Burnett, D. D., 2003) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Rizki, M. et al. ที่พบว่า อิทธิพลของพฤติกรรมเชิง

นวัตกรรมมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อค้นพบนี้หมายความว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยมัคคุเทศก์ได้ทำการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมเกี่ยวกับการให้บริการนำเที่ยว และการแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยว มีการปรับวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ทำให้ค้นพบเทคนิคในการนำเที่ยวที่เหมาะสมกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม 2) ด้านการได้รับการสนับสนุน โดยผู้บังคับบัญชาของมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญต่อการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน บริษัทให้การส่งเสริมให้มัคคุเทศก์คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการทำงาน 3) ด้านการประยุกต์ใช้ โดยมัคคุเทศก์ได้นำความรู้ใหม่ ๆ เพื่อมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งยังได้นำอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อมาใช้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้เกิดความสะดวกรบาย (Rizki, M. et al., 2019) นอกจากนี้ Purwanto, A. et al. ยังได้ศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจด้านการบริการในประเทศอินโดนีเซีย และจากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน (Purwanto, A. et al., 2020) ในด้านจริยธรรมในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีการปฏิบัติงาน (Job Performance Theory) ของ Roni, K. A. & Mundi, W. ที่ระบุว่า จริยธรรมหรือทัศนคติต่องานซึ่งจริยธรรมหมายถึงหลักการและค่านิยมที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลและกระบวนการตัดสินใจ ที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับการแยกแยะระหว่างการกระทำที่ถูกและผิด เป็นการกระทำในลักษณะที่มีความรับผิดชอบทางศีลธรรม ในบริบทของสถานที่ทำงาน พฤติกรรมที่มีจริยธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ การเคารพผู้อื่น และการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับขององค์กร การปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานในเชิงบวก ซึ่งองค์กรต่าง ๆ มักจะมีจรรยาบรรณหรือความประพฤติที่สรุปพฤติกรรมที่คาดหวังกับพนักงาน ทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบความสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกัน คือ จริยธรรมในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรทางธุรกิจ (Roni, K. A. & Mundi, W. , 2020) ซึ่งข้อค้นพบนี้หมายความว่า จริยธรรมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความซื่อสัตย์ โดยมัคคุเทศก์ได้นำเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งตามโปรแกรมการท่องเที่ยวครบถ้วนทุกประการ มีการมอบสิ่งของ และสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างแก่นักท่องเที่ยว ตามที่ได้ระบุไว้ในโปรแกรมท่องเที่ยว รวมทั้งให้บริการต่อนักท่องเที่ยวทุกคนด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน อีกทั้งได้ทำการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำเที่ยวด้วยความเป็นจริงอย่างครบถ้วน 2) ด้านทัศนคติต่องาน ซึ่งมัคคุเทศก์รักในงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนำเที่ยว มีความสุขทุกครั้งที่ได้ออกทริป และได้ให้บริการนำเที่ยว ทั้งยังให้ความสำคัญกับการบริการ และการแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยว คิดบวกต่อการงานที่ทำเสมอ แม้ว่าการทำงานจะมีปัญหาและอุปสรรค ทั้งนี้ยังรวมถึงความเข้าใจและยอมรับถึงความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน นอกจากนี้จากผลการศึกษาของ Jovanović, T. et al. ได้ทำการศึกษาจริยธรรมในการทำงาน และพบว่า จริยธรรมในการทำงานมีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศเซอร์เบีย (Jovanović, T. et al., 2022)



สรุปและข้อเสนอแนะ

งานวิจัย อิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจริยธรรมในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจริยธรรมในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ซึ่งได้ทำการศึกษาข้อมูลทั่วไปของมัคคุเทศก์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม และประสบการณ์ทำงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา/ปวช. ในส่วนของตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวเพียงอย่างเดียว และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์น้อยกว่า 1 ปี นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ 2 ปัจจัย ได้แก่ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจริยธรรมในการทำงาน โดยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 349 คน ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจริยธรรมในการทำงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น จึงเสนอแนะให้มัคคุเทศก์มีการวางแผนการจูงใจเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถจูงใจเที่ยวได้ครบถ้วนในทุก ๆ ตารางการนำเที่ยวที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งจริยธรรมในการทำงานด้านทัศนคติของมัคคุเทศก์มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น จึงเสนอแนะให้มัคคุเทศก์ปรับเปลี่ยนมุมมองในการทำงาน ให้ความสำคัญกับการบริการ การแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยว คิดบวก เข้าใจ และยอมรับถึงความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน นอกจากนี้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลการปฏิบัติงาน โดยมีมัคคุเทศก์เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ซึ่งมีมุมมองในส่วนของการทำงานจากมัคคุเทศก์ แต่ยังขาดซึ่งปัจจัยที่เป็นมุมมองในการบริหารจัดการจากเจ้าของหรือผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในมุมมองของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจเพิ่มเติม รวมทั้งควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2568). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 - 2570). เรียกใช้เมื่อ 3 มกราคม 2568 จาก https://drive.google.com/file/d/12-qp4UFjmLAKks2_UW3ux2SB8bh_Umpg/view
- บัณฑิตา ฮันท์ และคณะ. (2564). ความต้องการมัคคุเทศก์ของผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญของภาคใต้. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(1), 297-311.
- แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน พ.ศ. 2566 - 2570. (2568). สรุปแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน พ.ศ. 2566 - 2570. เรียกใช้เมื่อ 5 มกราคม 2568 จาก https://www2.narathiwat.go.th/nara2016/files/com_order/2023-07_957acefc31987ae.pdf
- ฟุ้งเกียรติ มหิพันธ์. (2566). หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรัญญา ภัทรสุข. (2557). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง และกอแก้ว จันทรกึ่งทอง. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา กับพื้นที่เชื่อมโยง (พัทลุง นครศรีธรรมราช ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูล). วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 40(1), 41-56.
- สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ 3. (2567). รายงานจำนวนมัคคุเทศก์ ประจำปี 2566. สงขลา: สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคใต้ 3.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2568). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570). เรียกใช้เมื่อ 5 มกราคม 2568 จาก https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230307173518.pdf
- สุภมาศ อังศุโชติ และคณะ. (2554). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์:เทคนิค การใช้โปรแกรม LISREL. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมีนคงการพิมพ์.
- Amankwaa, A. et al. (2019). Transformational leadership with innovative behaviour: Examining multiple mediating paths with PLS-SEM. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(4), 402-420.
- Campbell, J. P. et al. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: HarperCollins.
- Ichsan, R. N. et al. (2022). The Influence of Work Ethics and Work Professionalism on Performance At Pt. Bri Branch Singamangaraja Medan. *Journal Darma Agung*, 30(1), 118-125.
- Javed, B. et al. (2021). Inclusive leadership and innovative work behavior: Examination of LMX perspective in small capitalized textile firms. *The journal of psychology*, 152(8), 594-612.
- Jovanović, T. et al. (2022). Identification of predictors' effects on perceiving the ethical climate and job satisfaction within Serbian tourism industry. *Journal of Management & Organization*, 28(1), 120-148.
- Juliati, F. (2021). The influence of organizational culture, work ethos and work discipline on employee performance. *AKADEMIK: Journal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(1), 34-39.
- Lee, S. Y. & Lee, S. W. (2020). Social media use and job performance in the workplace: The effects of facebook and kakaotalk use on job performance in South Korea. *Sustainability*, 12(10), 2-9.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (Version 15)*. (3rd. ed.). Crows Nest, New South Wales: Allen & Unwin.
- Perri 6 & Bellany, C. (2012). *Principles of methodology research design in social science*. London: Sage.

- Purwanto, A. et al. (2020). The impacts of leadership and culture on work performance in service company and innovative work behavior as mediating effects. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 2(1), 283-291.
- Riyanto, S. et al. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162-174.
- Rizki, M. et al. (2019). The effect of transformational leadership and organizational culture towards employees' innovative behaviour and performance. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7(1), 227-239.
- Roni, K. A. & Mundi, W. (2020). Influence Of Organizational Culture and Work Ethics on Employee Performance Transportation Department in Merangin Regency. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, 3(2), 75-80.
- Setiawan, Y. et al. (2021). The Effect of Employee Work Ethics and Training on Employee Performance and Service Quality at Pt XL Axiata Riau. *Journal of Applied Business and Technology*, 2(3), 194-205.
- Slatten, T. et al. (2020). The impact of individual creativity, psychological capital, and leadership autonomy support on hospital employees' innovative behaviors. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-17.
- Sugiarti, E. et al. (2021). Earning Cultural Values as A Strategic Step to Improve Employee Performance. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(1), 221-230.
- Susanto, P. et al. (2022). Work-life balance, job satisfaction, and job performance of SMEs employees: The moderating role of family-supportive supervisor behaviors. *Frontiers in Psychology*, 13(1), 1-12.
- Tett, R. P. & Burnett, D. D. (2003). A personality trait-based interactionist model of job performance. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 500-517.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.