



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์

Factors Affecting Stress of Tourist Guides

نامผู้วิจัย นายชลทิศ ไตรสุธา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อาจารย์ศยามล เอกะกุลนันต์, วท.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญจนา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สืบสิงห์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์

Factors Affecting Stress of Tourist Guides

โดย

นายชลทิศ ไตรสุธา

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชลทิศ ไตรสุธา 2555: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ ปรินญาวิทยาสาสตร
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด. 162 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความเครียดของมัคคุเทศก์ และ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ กลุ่มตัวอย่างเป็นมัคคุเทศก์ที่ได้จดทะเบียนวิชาชีพมัคคุเทศก์ที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 377 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) มัคคุเทศก์มีความเครียดโดยรวมและความเครียดรายด้าน (ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านพฤติกรรม) อยู่ในระดับน้อย 2) อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบห้วนไห้ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) และเชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ได้ร้อยละ 45.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) เพศ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) บุคลิกภาพแบบห้วนไห้ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) ทศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์และเชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์ได้ร้อยละ 48.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) บุคลิกภาพแบบห้วนไห้ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์และเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์ได้ร้อยละ 42.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 5) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) และบุคลิกภาพแบบห้วนไห้ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ได้ร้อยละ 27.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Cholatit Traisutha 2012: Factors Affecting Stress of Tourist Guides. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thawan Nieamsup, Ph.D. 162 pages.

The objectives of this research were to: 1) study the stress level of tourist guides and 2) factors affecting stress of tourist guides. The samples consisted of 377 tourist guides with licenses from The Bureau of Tourism and Guide Registration, Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sport. The data was collected with questionnaires. The statistics applied were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The findings indicated as follows: 1) The overall and each dimension of stress (psychological, physiological, and behavioral) of tourist guides were at “low level”; 2) tenure, income, education level, neuroticism – stability personality, extravert – introvert personality, and managing emotion of emotional intelligence could jointly predict the overall stress of tourist guides at a .001 statistical significance level with a cooperative prediction at 45.2 percent; 3) sex, education level, extravert – introvert personality, neuroticism – stability personality, attitude towards tourist guide profession, managing emotion, and recognizing emotion in others of emotional intelligence could jointly predict psychological stress of tourist guides at a .001 statistical significance level with a cooperative prediction at 48.2 percent; 4) tenure, income, education level, extravert – introvert personality, neuroticism – stability personality, knowing one’s emotion, and handling relationships of emotional intelligence could jointly predict physiological stress of tourist guides at a .001 significance statistical level with a cooperative prediction at 42.7 percent; and 5) The extravert – introvert personality and neuroticism – stability personality could jointly predict behavioral stress of tourist guides at a .001 significance statistical level with a cooperative prediction at 27.7 percent.

Student’s signature

Thesis Advisor’s signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร. ศยามล เอกะกุลนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพิน สติรมน ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. วรพจน์ สุทธิสัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้การชี้แนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยรังสิต ที่ได้อนุญาตในการเก็บข้อมูลในเบื้องต้น สำนักทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมักคุเทศก์ในเรื่องข้อมูลและอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ในการเก็บข้อมูล มักคุเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) ทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณนิติปรัชญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ พี่รุ่น 11 พี่นุ่น 12 และน้องรุ่น 13 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และญาติๆ เป็นอย่างสูงที่คอยให้กำลังใจ เอาใจใส่ และสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน จนสามารถสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

ชลทิศ ไตรสุธา

มกราคม 2555

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับมัลลเทศก์	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	38
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	52
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
กรอบแนวคิดในการวิจัย	68
สมมติฐานการวิจัย	69
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
การวิเคราะห์ข้อมูล	79
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	80
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	82
ผลการวิจัย	82
ข้อวิจารณ์	102
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	118
สรุปผลการวิจัย	119
ข้อเสนอแนะ	122
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	127
ภาคผนวก	136
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	137
ภาคผนวก ข ค่า Item-Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม รายด้านและทั้งฉบับ	151
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	162

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Robert V. Krejcie and Eayle W. Mogan	71
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดปัจจัยส่วนบุคคลของมัลคุเทศก์	82
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดของมัลคุเทศก์	85
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเขavnอารมณ์ของมัลคุเทศก์	85
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติต่อวิชาชีพของมัลคุเทศก์	86
6	จำนวนและร้อยละของมัลคุเทศก์ จำแนกตามบุคลิกภาพ	86
7	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ	90
8	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลังจากตัดตัวแปรอายุ (AGE) และเขavnอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจตนเอง (EMO)	91
9	การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความเครียดโดยรวมของมัลคุเทศก์	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์	95
11	การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์	97
12	การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์	99
13	สรุปตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความเครียดของมัคคุเทศก์	101
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item-Total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบประเมินความเครียดของมัคคุเทศก์	152
2	ค่า Item-Total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์	155
3	ค่า Item-Total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบวัดเชาวน์อารมณ์ของมัคคุเทศก์	157

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	การเกิดความคับข้องใจ	23
2	การเกิดความขัดแย้ง	23
3	ทฤษฎีเทรท 16 ลักษณะของ Raymond B. Cattell	48
4	กลุ่มลักษณะนิสัยตามความคิดของ Hans J. Eysenck	51

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

“ความเครียดที่เกิดจากทำงาน” เป็นเรื่องที่น่าสนใจเรื่องหนึ่ง เพราะจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล จากการสำรวจความเครียดของภาควิชากิจกรรมบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อ้างใน วรวิทย์นันท์ เมธภัทร, 2554) พบว่าหนึ่งในสี่ของคนงานบอกว่าได้รับความเครียดจากที่ทำงาน สามในสี่บอกว่าเกิดความเครียดจากที่ทำงานมากกว่าสมัยอดีตรวมถึงความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เศรษฐกิจและครอบครัว นอกจากนี้ยังพบว่ามีความเครียดจากที่ทำงานร้อยละ 26-40 สำหรับคำถามที่ว่า “ความเครียดจากที่ทำงานคืออะไร” ความเครียดจากที่ทำงานหมายถึงผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากรและความต้องการของคนงาน สำหรับคนทำงานมีคำหนึ่งที่พูดกันมากคือความท้าทาย (Challenge) ซึ่งหมายถึงภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นให้บุคคลเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เกี่ยวกับงานเพื่อผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจ ความท้าทายเป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างงานจึงเป็นคำกล่าวที่ว่าความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำและไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน สำหรับสาเหตุของความเครียดจากที่ทำงานมาจากสาเหตุจากตัวคนงานเองและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งประกอบด้วยปริมาณงาน วิธีการบริหาร ความสัมพันธ์ของพนักงาน ระเบียบการทำงาน ความมั่นคงความก้าวหน้าและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากบทความทางวิชาการดังกล่าว ได้บ่งบอกถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นกับสังคมคนทำงาน และมีการสรุปถึงผลของความเครียด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเครียดในอาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นอาชีพที่มีความท้าทายเป็นอันมาก เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนหมู่มาก ซึ่งมีความหลากหลายในด้านพฤติกรรม ด้านความคิด ด้านอารมณ์ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดปัญหา โดยสิ่งเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์ทั้งสิ้น ดังที่ นันทัช วรณณนอม (2546) ได้กล่าวว่าอาชีพมัคคุเทศก์จะมีความเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง ต้องมีปฏิสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับลูกค้า พนักงานขับรถ เจ้าหน้าที่โรงแรม ร้านอาหาร ฯลฯ ตลอดจนเมื่อเกิดปัญหา เช่น เกิดอุบัติเหตุกับลูกค้า ต้องทำหน้าที่แก้ไขปัญหาก็ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับ

เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลด้วย มัคคุเทศก์จึงต้องทำหน้าที่หลายด้าน เช่น การดูแลความสะดวกสบาย ลูกค้า การให้ข้อมูลในสถานที่ท่องเที่ยว การวางแผนในด้านเวลา การสร้างความน่าเชื่อถือ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลที่น่าจะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ จึงจำเป็นต้องมีการทำการศึกษา เพื่อหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดกับอาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งนี้จะได้ทราบถึงระดับของความเครียด และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในด้านต่างๆ ของมัคคุเทศก์

ผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดของมัคคุเทศก์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ วงการมัคคุเทศก์ของไทย โดยผลการวิจัยนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียดของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะนำข้อมูลนี้ ไปใช้เพื่อพัฒนารูปแบบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดหรือมีระดับความเครียดที่น้อยลง ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่กำลังทำการค้นคว้าวิจัยและผู้ที่สนใจไม่มากนัก น้อย ทั้งยังเป็นข้อมูลที่น่าไปอ้างอิงได้และจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาเพื่อ เป็นแนวทางการศึกษาขั้นสูงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของมัคคุเทศก์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้ทราบถึงระดับของความเครียด ตลอดจนปัจจัยที่มีผลต่อ ความเครียดของมัคคุเทศก์ ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้อาจจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทาง ป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดหรือช่วยในการจัดการความเครียดของมัคคุเทศก์ให้ลดน้อยลง อันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรคือมัคคุเทศก์ที่ได้ขึ้นทะเบียนบัตรอนุญาตกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวนที่บันทึกไว้ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 เท่ากับ 16,429 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. อายุงาน
4. รายได้
5. สถานภาพสมรส
6. ระดับการศึกษา

2. บุคลิกภาพ แบ่งเป็น

- 2.1 แบบแสดงตัว (Extravert) – เก็บตัว (Introvert)
- 2.2 แบบหวุ่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) – มั่นคงทางอารมณ์ (Stability)

3. ทักษะต่อวิชาชีพมััคคุเทศก์

4. เซวานอารมณ์ ประกอบด้วย

- 4.1 ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ (Knowing one's emotion)
- 4.2 ด้านการบริหารอารมณ์ (Managing emotion)
- 4.3 ด้านการจูงใจตนเอง (Motivation oneself)
- 4.4 ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing emotion in others)
- 4.5 ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling relationships)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ด้านจิตใจ
2. ด้านร่างกาย
3. ด้านพฤติกรรม

นิยามศัพท์

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพนำเที่ยวที่ได้รับการอบรมจากสถาบันการศึกษา และได้รับการรับรองจากสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลที่เหมาะสมระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว โดยจะได้รับค่าตอบแทนจากการนำเที่ยวและบริการ และต้องได้รับการขึ้นทะเบียนมัคคุเทศก์ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) กับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของมัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้

1. อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่นับตั้งแต่เกิดตามปีปฏิทินจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของมัคคุเทศก์โดยนับเป็นจำนวนปี
2. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่นับตั้งแต่ที่มัคคุเทศก์ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์อย่างถูกต้องตามกฎหมาย จนถึงปัจจุบันโดยนับเป็นจำนวนปี
3. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ ณ ปัจจุบันของมัคคุเทศก์
4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่มัคคุเทศก์ได้รับในปัจจุบัน
5. รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่มัคคุเทศก์ได้รับประจำเดือน รวมถึงค่าล่วงเวลา ค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ หรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานเป็นกรณี โดยเฉลี่ยเป็นบาทต่อเดือน

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะทางด้านความคิด ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่นำมาซึ่งการแสดงออกทางพฤติกรรมและเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล เป็นตัวกำหนดแบบแผนในการปรับตัวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 2 แบบหลัก ตามทฤษฎีบุคลิกภาพของ Eysenck (1994) ดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) – เก็บตัว (Introvert) เป็นลักษณะการแสดงออกทางพฤติกรรมโดยที่ด้านเก็บตัวจะมีลักษณะการแสดงออกที่เงียบเฉย ขี้อาย ไม่ชอบสังคม และด้านการแสดงตัวมีลักษณะชอบงานสังคม มีเพื่อนมาก ชอบพูดคุย และกระตือรือร้น

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) – มั่นคงทางอารมณ์ (Stability) หมายถึงส่วนที่อยู่ภายในจิตใจ ความคิด ความรู้สึกและมีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรม โดยที่ด้านมั่นคงทางอารมณ์ คือ ลักษณะเชื่อถือได้ ใช้ความคิด สงบ ระมัดระวัง ควบคุมตนเองได้ และด้านหวั่นไหวทางอารมณ์ คือ ลักษณะตื่นเต้น หงุดหงิด เจ้าอารมณ์ ก้าวร้าวและเปลี่ยนแปลงง่าย

ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ หมายถึง ผลของความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและการแสดงออกหรือความรู้ของมัคคุเทศก์กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ทั้งที่เป็นความรู้สึกทางด้านบวกหรือด้านลบ

เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างความเข้มแข็งในตัวเอง โดยบริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ โดยมี 5 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Goleman (1995) ดังนี้

1. ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ (Knowing one's emotion) หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง (Self Awareness) เข้าใจยังรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ รู้ถึงภาวะอารมณ์ความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์
2. ด้านการบริหารอารมณ์ (Managing emotion) หมายถึง ความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
3. ด้านการจูงใจตนเอง (Motivation oneself) หมายถึง การกระตุ้นให้คิดริเริ่มหรือผลักดันตนให้เกิดการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing emotion in others) หมายถึง ความสามารถที่จะทำความเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึก ความต้องการ ความวิตกกังวลของผู้อื่นได้
5. ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling relationships) หมายถึง การรักษาและการจัดระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อสังคม รวมถึงความสามารถสร้างและรักษาเครือข่ายสายสัมพันธ์ส่วนตัวกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี

ความเครียด หมายถึง สภาวะการไม่สมดุลของบุคคลด้านร่างกาย จิตใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรม อันเกิดจากปัจจัยที่เกิดจากการทำงานหรือปัจจัยแวดล้อม ทำให้บุคคลเกิดสภาวะกดดันเพื่อตอบสนองปัจจัยดังกล่าว โดยส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ร่างกาย พฤติกรรม ตามแนวคิดของ Girdano, Everly and Dusek (1997) ดังนี้

1. ด้านจิตใจ หมายถึง ผลที่เกิดจากการทำงานหรือปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามามีผลกระทบทำให้เกิดสภาวะที่ไม่ปกติ โดยนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสภาวะทางด้านจิตใจ เช่น ความไม่พึงพอใจ การรู้สึกหวาดหวั่น หมดหวัง ท้อแท้ คับข้องใจ วิตกกังวล นุนเฉียว โกรธง่าย เป็นต้น
2. ด้านร่างกาย หมายถึง ผลที่เกิดจากการทำงานหรือปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามามีผลกระทบทำให้เกิดสภาวะที่ไม่ปกติ โดยนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง ปวดหลัง อ่อนเพลีย เป็นต้น
3. ด้านพฤติกรรม หมายถึง ผลที่เกิดจากการทำงานหรือปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามามีผลกระทบทำให้เกิดสภาวะที่ไม่ปกติ โดยนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากเดิม เช่น การเบื่ออาหาร เปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร การนอนไม่หลับ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขาดงานบ่อย เป็นต้น

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตรวจเอกสารเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งหัวข้อได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับมัลลเทศก์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับมัลลเทศก์

ประเภทของมัลลเทศก์

มัลลเทศก์แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ มัลลเทศก์ทั่วไปและมัลลเทศก์เฉพาะ ดังนี้ (กรมการท่องเที่ยว, 2554)

มัลลเทศก์ทั่วไป มีอยู่ 2 ประเภท ประกอบด้วย

1. มัลลเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรมีแถบสีบรอนซ์เงิน นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

2. มัคคุเทศก์ทั่วไป (ไทย) บัตรมีแถบสีบรอนซ์ทอง นำเที่ยวได้เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำเที่ยวได้ทั่วราชอาณาจักร

มัคคุเทศก์เฉพาะ มีอยู่ 8 ประเภท ประกอบด้วย

1. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศเฉพาะพื้นที่) บัตรมีแถบสีชมพู นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

2. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ไทยเฉพาะพื้นที่) บัตรมีแถบสีฟ้า นำเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เฉพาะจังหวัดที่ระบุไว้บนบัตรและจังหวัดที่มีพื้นที่ติดต่อ

3. มัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรมีแถบสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า

4. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรมีแถบสีแดง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม วรรณคดีไทยได้ทั่วราชอาณาจักร

5. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทางทะเล) บัตรมีแถบสีส้ม นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเล

6. มัคคุเทศก์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรมีแถบสีเหลือง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ทางทะเลหรือเกาะต่างๆ โดยมีระยะห่างจากชายฝั่งถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ไม่เกิน 40 ไมล์ทะเล

7. มัคคุเทศก์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรมีแถบสีม่วง นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศเฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ระบุชื่อไว้บนบัตร

8. มัคคุเทศก์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัณฑิตมีแถบสีน้ำตาล นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศทางด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมประเพณี ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ โบราณคดี เฉพาะภายในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นที่ระบุชื่อไว้ในบัตรเท่านั้น

หน้าที่ของมัคคุเทศก์

หน้าที่ที่มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติในการนำเที่ยวมีขั้นตอนต่างๆ เริ่มตั้งแต่ก่อนออกไปรับนักท่องเที่ยว ณ จุดนัดหมาย จนกระทั่งเสร็จสิ้นการนำเที่ยวและส่งนักท่องเที่ยวกลับยังโรงแรมที่พักหรือจุดหมายปลายทาง โดยทั่วไปแล้วมัคคุเทศก์ในฐานะผู้นำเที่ยวมีหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2546: 38)

1. หน้าที่รับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer-in) การรับเข้านักท่องเที่ยว หมายถึง การไปรับนักท่องเที่ยวจากจุดเข้าเมือง เช่น ที่ท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟหรือสถานีรถยนต์ (ขนส่ง) และนำมายังสถานที่พักแรม ดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักอย่างเรียบร้อย

2. หน้าที่ในการนำเที่ยว (Tourist guide) หลังจากที่นักท่องเที่ยวเข้าที่พักเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลาพานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวและบางครั้งการนำเที่ยวจะเริ่มจากการรับนักท่องเที่ยวที่สนามบิน โรงแรมหรือจุดนัดพบแล้วไปท่องเที่ยวก่อนเข้าที่พักก็ได้ โดยสามารถจัดขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้คือ

2.1 การเตรียมตัวก่อนออกเดินทาง ประชุมรับงาน ศึกษารายละเอียดของงานและประเภทของนักท่องเที่ยว ศึกษาเส้นทางและข้อมูลของสถานที่ เชื้อร้านอาหาร สถานที่ต่างๆ ที่พักในโปรแกรม

2.2 วันเดินทาง นัดหมายพนักงานขับรถ ตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ ตรวจสอบความพร้อมของสิ่งที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทำความเข้าใจเรื่องเส้นทางท่องเที่ยวกับพนักงานขับรถ ตรวจสอบดูแลนักท่องเที่ยวให้ครบ กรณีเดินทางโดยเครื่องบินควรตรวจสอบเที่ยวบินตามกำหนดเวลาหรือไม่ กระบวนการด่านตรวจคนเข้าเมืองและกระบวนการศุลกากร

2.3 เมื่อเริ่มต้นเดินทาง ชี้แจงรายการในแต่ละวัน ให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวในแต่ละจุด บอกถึงข้อตกลงร่วมกันของคณะ

2.4 เมื่อถึงแหล่งท่องเที่ยวหรือจุดแวะชม ควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นหรือสถานที่ต่างๆ อธิบายข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวให้เข้าใจง่าย

2.5 เมื่อถึงร้านบริการอาหาร ก่อนถึงร้านอาหารควรโทรศัพท์ยืนยันเวลาถึงกับทางร้าน แนะนำรายการอาหาร ตรวจสอบรายการอาหาร

2.6 ระหว่างการเดินทาง ควรเล่าสิ่งที่น่าสนใจให้นักท่องเที่ยวทราบหรือระหว่างทาง ถ้านักท่องเที่ยวยังอยู่ในช่วงที่มัคคุเทศก์สามารถสร้างความบันเทิง มัคคุเทศก์อาจสร้างบรรยากาศให้การเดินทางมีความสนุกสนานมีชีวิตชีวา

2.7 ขั้นตอนการเข้าร้านขายของที่ระลึก ก่อนถึงร้านมัคคุเทศก์ควรแนะนำสินค้าที่ระลึกว่ามีอะไรน่าสนใจ แนะนำนักท่องเที่ยวในการซื้อของ

2.8 ขั้นตอนการเข้าโรงแรม ก่อนถึงที่พักควรยืนยันการเข้าพัก แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก นัดเวลาที่จะให้โรงแรมปลูknักท่องเที่ยว

2.9 การเดินทางกลับสู่จุดหมายปลายทาง พยายามรักษาเวลาให้ถึงปลายทางตามกำหนด กล่าวขอบคุณ

2.10 การรายงานผลการทำงานต่อบริษัท สรุป รายงานผล ให้ข้อเสนอแนะการทำงานที่ผ่านมากับทางบริษัท

3. หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) กรณีการนำเที่ยวระหว่างประเทศ มัคคุเทศก์ต้องนำนักท่องเที่ยวไปส่งยังท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟหรือสถานีเดินรถ (ขนส่ง) เพื่อเดินทางกลับ ดูแลนักท่องเที่ยวผ่านการตรวจสอบหนังสือเดินทางเข้าสู่ห้องพัสดุโดยสาร

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

จรรยาบรรณคือ สิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ก็คือ ข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องนับถือในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศและชนชาวไทย เป็นทูตวัฒนธรรมและทูตสันติภาพ มิใช่พนักงานโอกาสหรือนักดื่มตื้นที่มีนักเที่ยวเที่ยวเป็นเหยื่ออันโอชะ (สุภาพร มากแจ้ง, 2539: 68) ข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ ได้แก่

1. ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยเต็มกำลังความสามารถและมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวถึงที่พักโดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวเผชิญโชคโดยลำพังหรือละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลความสะดวกรู้แก่นักท่องเที่ยว
2. ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ความโลภ ความเห็นแก่ได้เข้าครอบงำและถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่จ่ายค่าพาหนะพิเศษให้มัคคุเทศก์ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของสินค้ากับราคาที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้กระทบไม่เฉพาะแต่ชื่อเสียงของมัคคุเทศก์เท่านั้น แต่ยังส่งต่อไปถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดและเลยไปถึงชื่อเสียงของประเทศชาติและชนในชาติด้วย
3. ความรู้จักประมาณตน มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้รับบริการเปรียบเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรติดตนเสมอกับนักท่องเที่ยวทั้งด้วยกิริยาท่าทาง ความประพฤติและวาจา
4. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอหน้าเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึงไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระวังที่จะไม่ก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนใจโดยมิได้เจตนา

5. ความเมตตากรุณาปรารภนาให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุขและความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์คือนำเที่ยว งานของมัคคุเทศก์จึงจัดเป็นงานบริการ ดังนั้นคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ก็คือคุณสมบัติของผู้บริการนั่นเอง โดยทั่วไปมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีคุณสมบัติต่อไปนี้ (สุภาพร มากแจ้ง, 2539: 61-63)

1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีมนุษยสัมพันธ์ (Human relation) ได้แก่ความสามารถในการสร้างความประทับใจและการผูกมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมักเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังนี้

- 1.1 มองโลกในแง่ดี มีความสุจริตใจ
- 1.2 สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน
- 1.3 มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ยินดีที่ได้เห็นผู้อื่นมีความสุข
- 1.4 มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น
- 1.5 มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น

มัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีจะเป็นผู้ที่เอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวเสมอญาติ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยและประทับใจในการท่องเที่ยว

2. มีบุคลิกภาพดี บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีมีลักษณะดังนี้

2.1 มีพละนาถัยสมบูรณ ร่ายกายสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไป มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่นแจ่มใส

2.2 มีอารมณ์มั่นคง เขือกเย็น ไม่หวั่นไหวง่าย เผชิญสถานการณ์ต่างๆ อย่างสงบสุขุม

2.3 เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกายอย่างทั่วถึง ไม่ปล่อยให้เกิดคราบหรือกลิ่นอันพึงรังเกียจ

2.4 แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ กิริยามารยาทอ่อนโยน วาจาสุภาพอ่อนหวานไพเราะ

3. มีความรู้ดี บุคคลที่มีความรู้ดีจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้ สนใจสิ่งรอบตัว ช่างสังเกต เป็นนักอ่าน เป็นนักฟัง มีความจำดี รู้จักวิเคราะห์แยกแยะเหตุผลข้อเท็จจริงและความคิดเห็น มักอุเทศก์ที่มีความรู้ดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยว ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวคุ้มกับเงินและเวลาที่เสียไป

4. มีวาทศิลป์ บุคคลที่มีวาทศิลป์มีลักษณะดังนี้ มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง มีจังหวะและลีลาการพูดที่เหมาะสม ใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมกับผู้ฟัง ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย สามารถสร้างความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย มักอุเทศก์ที่มีวาทศิลป์จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินทำให้การท่องเที่ยวไม่น่าเบื่อหน่าย

5. มีความรักงาน ความรักงานเป็นหัวใจของการทำงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงานทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ มักอุเทศก์ที่มีความรักงานจะรักที่จะให้การดูแลนักท่องเที่ยว รักที่จะอธิบาย กระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่แปลกใหม่ยินดีที่จะหยิบยื่นประสบการณ์ที่ดีมีค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพและพอใจที่จะพัฒนางานของตน

ความสามารถของมัคคุเทศก์

นอกเหนือจากคุณสมบัติทั้ง 5 ประการดังกล่าวแล้วมัคคุเทศก์ยังต้องมีความสามารถที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเหล่านั้นชื่นชมประทับใจประทับใจ ความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย (สุภาพร มากแจ้ง, 2539: 63-65)

1. ความสามารถด้านภาษา โดยเหตุที่งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตนและภาษาต่างประเทศอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ดี คือสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา ความสามารถด้านภาษาจะเป็นคุณสมบัติสำคัญในการพิจารณารับสมัครมัคคุเทศก์เข้าทำงาน

2. ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านวิชาการได้แก่ความรู้ที่มัคคุเทศก์ต้องใช้เพื่อการประกอบอาชีพ คือ

2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สถาปัตยกรรม ลักษณะทางกายภาพ การเข้าถึง ที่พักแรม กิจกรรมการท่องเที่ยว

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน การเมืองการปกครอง

2.3 ความรู้รอบตัวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ กับเงินไทย ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เหตุการณ์โลกปัจจุบัน อัตราค่าที่พักและบริการต่างๆ ของโรงแรม ระเบียบพิธีทางศุลกากร แหล่งเรีงรมย์และแหล่งซื้อสินค้าต่างๆ ตลอดจนการปฐมพยาบาล เป็นต้น

3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถด้านการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์แม้จะมีคุณสมบัติครบทั้ง 5 ประการ มีความสามารถในการใช้ภาษา และมีความสามารถด้านวิชาการเป็นอย่างดี แต่หากขาดความสามารถด้านการนำเที่ยวก็ไม่อาจประสบความสำเร็จในอาชีพได้ มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านการนำเที่ยวจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ประกอบด้วยสาระความรู้และการพักผ่อนอย่างแท้จริง

นักท่องเที่ยวไม่รู้ลึกเห็นถี่เหยยเพราะถูกเร่งรัดและเบื้อหน้ายเพราะถูกยัดเยียดด้วยความรู้จินเกิน
ความจำเป็นหรือเบื้อหน้ายเพราะมัลคุเทศก์ขาดความรู้ไม่สามารถสนองความสนใจของ
นักท่องเที่ยวได้ ความสามารถด้านการนำเที่ยวประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการจัดเวลา มัลคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการนำ
เที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะและนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวครบตามรายการที่จัดให้โดยไม่รู้ลึก
เห็นถี่เหยยหรือเบื้อหน้าย การเตรียมการข้อนี้ทำได้โดยมัลคุเทศก์ต่างสำรวจเส้นทาง
ท่องเที่ยวล่วงหน้า แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ ทั้งนี้โดยไม่
ลืมคำนึงถึงการใช้เวลาส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวด้วย เช่น การปล่อยให้นักท่องเที่ยวเดินเที่ยวชมโดย
อิสระในจุดที่แต่ละคนสนใจเป็นพิเศษ การให้เวลาถ่ายรูป ทำธุระส่วนตัว ดื่มน้ำ รับประทานอาหาร
อาหารว่าง ซื่อของที่ระลึก เป็นต้น

3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว มัลคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์
นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้ง ว่ามีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใดเพื่อจะ
ได้สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูก เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรมและ
สถาปัตยกรรม มัลคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญกับการเที่ยวชมแหล่งศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม
รวมทั้งให้การบรรยายในแต่ละจุดโดยละเอียด ส่วนนักท่องเที่ยวที่สนใจเพียงท่องเที่ยวถ่ายรูปและ
ซื่อของที่ระลึก มัลคุเทศก์ก็ควรบรรยายสั้นๆ เฉพาะเรื่องทั่วไปที่นักท่องเที่ยวควรทราบและใช้เวลา
อิสระแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นตามที่นักท่องเที่ยวพอใจ โดยไม่กินเวลาที่กำหนดไว้ในรายการ
การวิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยการศึกษาลักษณะประจำชาติของชนชาติต่างๆ เช่น ฝรั่งเศส
มักสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี อเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ชาวเอเชียชอบถ่ายรูปและ
ซื่อของ เป็นต้น เพศ วัยและระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว ก็มีส่วกำหนดความสนใจของ
นักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

3.3 ความสามารถในการเร้าความสนใจ มัลคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถทำ
ให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชม
ดังนั้นนอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจตามทางผ่านที่มีมัลคุเทศก์อาจชี้ชวน
ให้นักท่องเที่ยวสนใจได้แล้ว หากเดินทางเป็นเวลานานมัลคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัด
กิจกรรมหรือการละเล่นเล็กๆ น้อยๆ เพื่อคลายเหงาและช่วยให้เกิดความเป็นกันเองภายในกลุ่ม
ของนักท่องเที่ยวด้วย

3.4 ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก มักุเทศก์ที่ดีต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบายและปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง ดังนั้นก่อนการนำเที่ยวทุกครั้งมักุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ แจ้งย้ำสถานที่พักแรมและสถานประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นัดหมาย และให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไป ตั้งแต่กำหนดการ การเตรียมตัว ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น การเข้าชมพระบรมมหาราชวังต้องแต่งกายสุภาพ การเข้าพระอุโบสถต้องถอดรองเท้า สุภาพสตรีถูกต้องตัวพระภิกษุไม่ได้ การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพหรือถ่ายภาพยนตร์ ฯลฯ การเตรียมสัมภาระและข้อควรระวังต่างๆ เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงและเสมอหน้า

4. ความสามารถด้านการแก้ปัญหา มักุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดั่งนั้น มักุเทศก์ต้องมีการเตรียมการที่ดีโดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการนำชมแต่ละรายการและศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้น และจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้า โดยมีสิ่งสำคัญคือความมีสติมั่นคงและความรอบคอบของมักุเทศก์ ตัวอย่างปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การนำเที่ยวทางเรืออาจเกิดอุบัติเหตุเรือจมและนักท่องเที่ยวว่ายน้ำไม่เป็น ทางแก้ปัญหาได้แก่ การตรวจสอบเรือที่เป็นพาหนะว่ามีชูชีพหรือเครื่องช่วยชีวิตพร้อมและอยู่ในสภาพใช้งานได้ มักุเทศก์ควรผ่านหลักสูตรช่วยคนตกน้ำหรือรู้วิธีช่วยคนตกน้ำ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

สุปราณี ผลชีวิน (2530) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะความกดดันที่บุคคลได้รับ ซึ่งบางครั้งบุคคลนั้นเข้าใจเองว่ามากเกินไปหรือสุดที่จะทนได้ ทั้งยังหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองความกดดันเหล่านั้นด้วย

สุจิต สุวรรณชีพ (2532) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะของจิตใจเราเองที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งอันไม่พึงประสงค์

ซึ่งเราคาดคิดว่าสถานการณ์หรือความกดดันนั้นหนักหนา หรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของเราที่จะแก้ไขหรือขจัดปัดเป่าให้หมดสิ้นหรือบรรเทาเบาบางลงได้

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของความเครียด คือ ปฏิกริยาของร่างกายและจิตอันถูกกระตุ้นให้ตื่นตัวมากเกินไปจนเกินภาวะปกติ ต่อสิ่งที่ต้องเผชิญกับสภาพความกดดัน ยุ่งยากซับซ้อนของชีวิตหรือภาวะอันฝืนใจต่างๆ สถานการณ์ทั้งทางบวกและทางลบทำให้คนเราเครียดได้

สมิต อาชนิจกุล (2542) ได้ให้ความหมายของความเครียด คือ ช่วงสภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วกระทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ต่างๆ ทั้งร่างกายและจิตใจ

ลักขณา สิริวัฒน์ (2544) ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะทางใจและทางกายของบุคคลที่ขาดความสมดุล จนทำให้เกิดการกดดันทางอารมณ์ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พอใจ หรือไม่สบายใจและเป็นเหตุให้มีพฤติกรรมแปรปรวนโดยมีลักษณะที่เป็นกระบวนการ

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายของความเครียด หมายถึง สภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่มีข้อจำกัด ข้อขัดข้อง และหรืออยู่ภายใต้สภาวะแห่งความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดความเครียดขึ้น

Selye (1976) ได้ให้ความหมายของความเครียด เป็นสภาวะทางชีวภาพที่แสดงให้เห็นได้โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกริยาตอบสนองทั่วไปของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลสนองตอบหรือจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้นๆ ถ้าเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ ซึ่งจัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอึดเอนใจและเพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่าความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและเป็นอันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น ลนลาน ทำอะไรไม่ถูก การสนองตอบนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่าความเครียดที่ไร้โทษ (Distress)

Luthans (1985) ได้ให้ความหมายของความเครียด ว่าเป็นการตอบโต้ที่มีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการบิดเบือนหันเหทางกายภาพ จิตวิทยาและหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ Luthans (1985) ยังชี้ให้เห็นว่า ความเครียดมิใช่ความกระวนกระวายใจธรรมดาๆ และความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ทำลาย สิ่งทีเลวทรามหรือสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงเสมอไป

Davis and Newstrom (1985) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นสภาพ ความเครียดในอารมณ์ของบุคคลในกระบวนการทางความคิดและในสภาพทางกายภาพ

ปัจจัยแห่งความเครียด

โดยทั่วไปปัจจัยแห่งความเครียดมักเกิดจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ รวมทั้งการรับรู้และการแปลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ของสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความกดดันทั้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคลและภายนอก ปัจจัย ดังกล่าวสามารถจำแนกได้ ดังนี้ (มรรยาท รุจิวิทย์, 2548)

1. ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางพัฒนาการตามวัย (Developmental stress) เมื่อมีพัฒนาการ ของร่างกายจากวัยหนึ่งไปสู่วัยหนึ่งย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น เด็กที่ เริ่มเข้าสู่วัยรุ่น การมีประจำเดือนและวัยหมดประจำเดือน ร่างกายมีพัฒนาการไม่ปกติ เนื่องจาก รับประทานอาหารไม่พอทำให้เติบโตช้า เกิดโรคได้ง่ายเช่นเดียวกับจิตใจที่พัฒนาการไม่ดี ระดับ พัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้เหตุการณ์แบบเด็กๆ แปลเหตุการณ์แบบเด็กๆ และแก้ปัญหาแบบ เด็กๆ ซึ่งยังผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขก่อให้เกิดความเครียดตามมาหรือเด็กที่อยู่กับ ความเครียดเนื่องจากพ่อแม่เจ็บป่วยหรือตายมักมีพัฒนาการค่อนข้างช้ากลายเป็นเด็กมีปัญหาทาง พฤติกรรม

2. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ (Biological stress) สาเหตุการเปลี่ยนแปลงทาง ชีวภาพ ที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้มีดังนี้

- 2.1 ด้านกายภาพ โครงสร้างของร่างกาย ร่างกายที่เจริญเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่น้อย ทำให้การแก้ปัญหาไม่ฉับทันต่อ ภาวะความเครียดไม่ได้

2.2 ด้านสรีระ องค์ประกอบตั้งแต่ก่อนตั้งครรภ์และระหว่างตั้งครรภ์ เช่น ยีนส์ (Genes) การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ ภาวะการติดเชื้อหรือสารพิษต่างๆ

3. ปัจจัยจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม (Environmental stress) อิทธิพลจากการเปลี่ยนทางสภาพแวดล้อมทำให้เกิดความเสียหายหลายอย่าง เช่น

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมรอบตัวเราที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า เป็นต้นว่าสภาพความร้อน – หนาวของอากาศ แสงสว่างที่จ้าหรือมืดจนเกินไป อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น มีควันพิษ เสียงที่ดังมากทำให้ประสาทหูได้รับความกระทบกระเทือน เราจะรู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะและอารมณ์เสียได้ง่าย นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นสาเหตุของความเครียดได้ สิ่งแวดล้อมกายภาพเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของมนุษย์

3.2 สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ โดยทั่วไปมักเข้าใจกันว่า ความเครียดทางจิตใจมักเกิดจากเหตุการณ์ที่เลวร้าย แต่ความเป็นจริงแล้วเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดขึ้นขมขื่นได้ ได้แก่ การแต่งงาน การมีบุตร การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดทางจิตใจได้เช่นกัน เพราะเหตุการณ์เหล่านี้ทำให้คนเรามีการปรับตัว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ยังมีเหตุการณ์อื่นๆ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดตามมา ได้แก่ การเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ การเปลี่ยนนิสัยการหลับนอนจากที่เคยนอนกลางคืนมานอนกลางวันเพราะต้องทำงานกลางวัน การบาดหมางระหว่างครอบครัว อิทธิพลของระเบียบประเพณีและวัฒนธรรม อิทธิพลของลักษณะครอบครัว สภาพของโรงเรียน ภาวะทางเศรษฐกิจ ความไม่สมหวังในอาชีพ ภาวะทางสงคราม เป็นต้น

3.3 สิ่งแวดล้อมทางสังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ โดยทั่วไปมักเกิดจากความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง ได้เถียงกัน การอิจฉาริษยา การแก่งแย่ง – แข่งขัน การขาดเพื่อนและอยู่โดดเดี่ยว รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณีที่ขัดแย้งทำให้เกิดความเครียดได้

4. ปัจจัยจากการรับรู้และการแปลเหตุการณ์ (Stress from perception) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล ทำให้เกิดความเครียด การที่มีอารมณ์เหล่านี้ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์อย่างหนึ่งอาจทำให้คนเรารับรู้ไม่เหมือนกันและมีการ

สนองตอบต่อเหตุการณ์ที่ต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานและประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน บางครั้ง เหตุการณ์ไม่สำคัญแต่สามารถเป็นสาเหตุแห่งความเครียดได้ ทั้งนี้เกิดจากการที่คนคนนั้นไม่สามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างเหตุการณ์ที่ดูความจริงกับสิ่งที่ตนเองจินตนาการขึ้น การรับรู้ ความเครียดจากการจินตนาการของตนเองเกิดจากความรู้สึกและความคิด ดังนี้

4.1 ความเครียดเพราะเสียสมดุลทางความรู้สึก เช่น รักมาก โกรธมาก โกรธมาก เกียติมาก หลงมาก อิจฉามาก ริษยามาก นินทามาก ผู้ที่เก็บกดความรู้สึกถึงขั้นรุนแรงจน กลายเป็นความเครียดเรื้อรังมักเป็นผู้ที่มีสภาพร่างกายอ่อนแอ มีภูมิคุ้มกันโรคต่ำและมักเป็นโรค เบื่ออาหาร บางรายที่รุนแรงมากๆ อาจถึงขั้นกลายเป็นผู้ป่วยทางจิตในระดับใดระดับหนึ่ง

4.2 ความเครียดเพราะหลงผิดทางความคิด เช่น คิดว่าตนถูกใส่ร้าย คิดว่าตนถูก กลั่นแกล้ง คิดว่าตนไม่สมหวัง คิดว่าต้องเอาชนะคนนั้นให้ได้ แพ้ไม่ได้

อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยแห่งความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งภายในตัวบุคคล ระหว่าง บุคคลและภายนอกบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่มักมีเหตุจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อาทิ ความเครียดที่ เกิดขึ้นในทุกชั่วโมงของการทำงานซึ่งมาพร้อมกับปัญหาหรือภาวะเรื้อรังย่อมส่งผลกระทบต่อ สภาพร่างกาย จิตใจและสังคมของคนนั้นๆ ได้ สิ่งหนึ่งที่ช่วยให้คนเรามีความอดทนต่อ ความเครียดได้ คือ ความสามารถของคนในการปรับตัวต่อสู้กับสิ่งต่างๆ เมื่อตนเองตกอยู่ในภาวะ นั้นๆ รวมทั้งจัดการกับความเครียดอย่างถูกต้องตามหลักวิธีการและการนำเทคนิคการจัดการ ความเครียดมาใช้ที่เหมาะสม

ผลของความเครียด

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลของความเครียดจากนักวิชาการดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับผลของความเครียดในระยะแรกๆ ส่วนมากจะมุ่งไปที่สิ่งบอกร่างกายหรือ ลักษณะทางกายภาพ จะเห็นได้จากผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียดทางวิทยาศาสตร์ การแพทย์และทางสาธารณสุข ผลการค้นคว้านำไปสู่ข้อสรุปที่ว่าความเครียดทำให้เกิดความ เปลี่ยนแปลงในการเผาผลาญพลังงานในร่างกาย (Metabolism) เพิ่มระดับการเต้นของหัวใจ ระดับ ความดันโลหิตทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะหรือแม้แต่โรคมะเร็ง

โดยแท้จริงแล้วความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ดังนั้น ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานจึงเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจที่เกี่ยวกับงานได้ อาจกล่าวได้ว่า ความไม่พึงพอใจเป็นผลทางจิตวิทยาที่เห็นได้ชัดที่สุดและง่ายที่สุดและความเครียดก็แสดงออกใน รูปจิตวิทยามาก อาทิ ความกระวนกระวายใจ ความเบื่อหน่าย ความหงุดหงิด ปรากฏพยานยืนยัน ว่าเมื่อบุคคลได้รับการบรรจุในหน้าที่ที่มีความขัดแย้งกันมากๆ หรือดำรงตำแหน่งที่ขาดความ กระจ่างชัดในการกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบหรืองานที่มีความจำเริญ มีระดับความสำคัญต่ำ ไม่มีการป้อนกลับหรือไม่มีการตรวจตราแก้ไขงาน เป็นต้น นั้นจะทำให้เกิดความเครียดและลด ความพึงพอใจในงานได้ (สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ, 2545)

ผลของความเครียดมีหลายอย่าง ซึ่งอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กันได้แต่ก็สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มดังนี้ (สุพานิ สฤณภูวนิช, 2549)

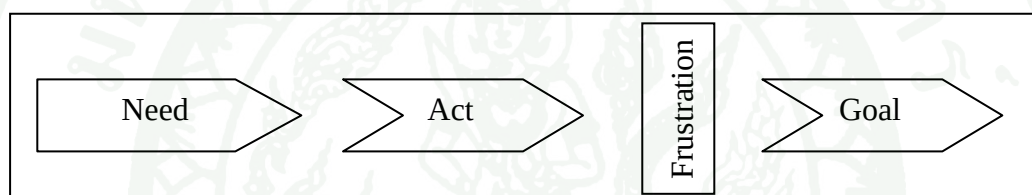
1. ผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Psychological symptoms หรือ Emotional exhaustion) ผลของความเครียดทางด้านอารมณ์และจิตใจ เช่นเกิดความวิตกกังวลใจ ไม่มีสมาธิ หลงลืม หรืออาจทำให้หุดหุด ขาดกำลังใจ ขาดพลังในการทำงาน เหนื่อยล้า มองโลกในแง่ลบ อารมณ์ไม่ดี หงุดหงิดง่ายและความพอใจในงานลดลง เบื่องาน เป็นต้น
2. ผลทางด้านร่างกาย (Physiological symptoms) มักจะทำให้เกิดโรคต่างๆ ซึ่งทางการแพทย์เรียกว่าเป็น Functional disease เพราะว่ามันเป็นโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่นเวลาเครียดแล้วเราจะเกิดอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว ไมเกรน มีนหัว ตื้อคิอะไรไม่ออก ปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะ ความดันขึ้นสูง หัวใจเต้นและอาจเป็นโรคหัวใจตามมา
3. ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ผลทางด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้น มีมากมายซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากผลทางจิตใจและร่างกาย เช่น อาจทำให้คนมีการทำร้ายตนเอง เช่น กรีดแขน มีการติดยา (ยานอนหลับ ยาแก้เครียด ยาเสพติด) ดิดเหล้า ดิดบุหรี่

ประเภทของความเครียดที่สำคัญ (Major Types of Stress)

Weiten and Lloyd (1994) แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (สุวรี ศิวะแพทย์, 2549 อ้างถึง Lloyd, 1994)

ความคับข้องใจ (Frustration)

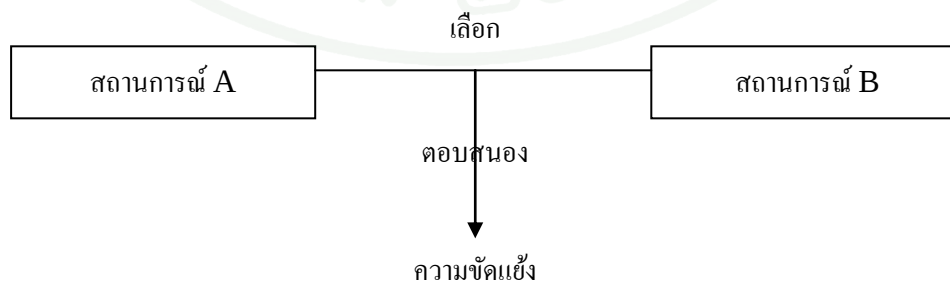
เป็นภาวะที่เกิดความหงุดหงิด กระวนกระวาย อันเนื่องมาจากความต้องการ (Need) เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการกระทำ (Act) ซึ่งไม่อาจบรรลุเป้าหมายได้เพราะมีอุปสรรคมาขัดขวางดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การเกิดความคับข้องใจ
ที่มา: Weiten and Lloyd (1994)

ความขัดแย้ง (Conflict)

เป็นภาวะที่เกิดจากความต้องการหรือแรงจูงใจตั้งแต่ 2 ประเภทขึ้นไป ซึ่งมีความสำคัญเท่าๆ กัน เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ทำให้จำเป็นต้องเลือกตอบสนอง ดังเช่นแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การเกิดความขัดแย้ง
ที่มา: Weiten and Lloyd (1994)

การเปลี่ยนแปลง (Change)

เป็นภาวะที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดช่วงชีวิต (Life span) การเปลี่ยนแปลงนี้สามารถสังเกตได้จากสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลนั้นที่มีการปรับตัวซ้ำแล้วซ้ำเล่า (Readjustment) จนกว่าจะเหมาะสม

Holmes and Rahe (1967 cited in Weiten and Lloyd, 1994) กับผู้ร่วมงานได้เริ่มทำการศึกษเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวิถีชีวิตโดยทำการศึกษากับคนไข้ที่เป็นโรคติดเชื้อ (Tuberculosis) จำนวน 1,000 คน ด้วยการสัมภาษณ์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความเจ็บป่วยกับภาวะความเครียด (Stressful life events) ที่เกิดขึ้นว่าเหตุการณ์ประเภทใดที่ทำให้เกิดอาการของโรคต่างๆ พบผลการวิจัยเป็นที่น่าแปลกกว่าสภาพการณ์ดังกล่าวมิได้เป็นเหตุการณ์ทางลบเสียทั้งหมด ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนมากที่เป็นไปตามความคาดหมายไว้ก็ตามแต่ก็นับว่ามีจำนวนไม่น้อยที่เป็นสภาพการณ์ทางบวก เช่น การแต่งงาน การมีลูกและการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

ต่อข้อคำถามที่ว่าเหตุใดสภาพการณ์ที่น่าพึงพอใจจึงส่งผลให้เกิดความเครียด ทั้งนี้ Holmes และ Rahe ได้ให้คำตอบว่าเหตุการณ์ดังกล่าวนับเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวงจรชีวิต ถือได้ว่าเป็นการทำลายสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นประจำเป็นผลให้ขาดความมั่นคงและเกิดความเครียดในที่สุด ไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพที่เปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนงานหรือสภาพการแปรผันด้านการเงิน เป็นต้น

ความกดดัน (Pressure)

เป็นภาวการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการคาดหวัง หรือความต้องการที่บุคคลต้องกระทำในทิศทางที่กำหนดความกดดัน อาจแบ่งได้ 2 ชนิดคือ (สุวรี ศิวะแพทย์, 2549 อ้างถึง Lloyd, 1994)

1. ความกดดันที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ต้องกระทำ (The pressure to perform) เป็นสภาพการณ์ที่บีบบังคับให้บุคคลกระทำตามเงื่อนไขสังคม เช่น นักขายถูกกำหนดให้ทำยอดขายที่สูงขึ้นตามลำดับขั้น อาจารย์มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องชวนขายเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารระดับชาติ ส่วนเลขานุการควรจะรอบรู้และทำงานให้เสร็จเร็วด้วยความรับผิดชอบสูง เป็นต้น

2. ความกดดันที่เกิดจากแนวการปฏิบัติ (The pressure to conform) เป็นสภาพการณ์ที่บุคคลทำตามความคาดหวังของสังคมซึ่งมักพบได้บ่อยในชีวิตประจำวันทั่วไป เช่น นักธุรกิจถูกคาดหวังว่าจะต้องแต่งกายด้วยสูทและผูกเนกไทสุภาพ วัยรุ่นควรเชื่อฟังพ่อแม่และทำตามคำสั่งสอน อายุที่เหมาะสมในการแต่งงาน คือ ช่วงต้นของวัย 30 เป็นต้น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าความกดดันที่เกิดจากบรรยากาศค่อนข้างก่อให้เกิดความเครียดได้มากกว่าความกดดันที่เกิดจากความคาดหวังเพราะส่งผลกระทบต่อบุคคลน้อยกว่า อย่างไรก็ตามความคิดรวบยอดเกี่ยวกับความกดดันยังเป็นเรื่องที่ยกเถียงกันอย่างกว้างขวาง นักวิจัยได้พยายามศึกษาเรื่องดังกล่าวด้วยการสร้างเครื่องมือวัดความกดดันด้วยรูปแบบเดียวกับการวัดความเครียด โดย Weiten ทำการศึกษาในปี ค.ศ. 1988 (Weiten and Lloyd, 1994) ด้วยแบบวัดการรายงานตนเอง (Self – report) ชื่อแบบสำรวจความกดดัน (The pressure inventory) ซึ่งประกอบด้วยข้อกระทง 48 ข้อ ผลการวิจัยพบว่าความกดดันมีความสัมพันธ์สูงกับปัญหาและอาการของโรคทางจิตวิทยา (Psychological symptoms and problems) หลายประการยิ่งกว่านั้นยังพบว่าความกดดันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการวัดสุขภาพจิตมากกว่าการวัดด้วย Social readjustment rating scale (SRRS) หรือเครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้วัดความเครียดกันอย่างแพร่หลาย

สาเหตุของความเครียด

Girdano *et al.* (1997) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ (Psychosocial causes of stress) คือสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในสังคมกับความรู้สึกละจิตใจที่แสดงออกทางพฤติกรรมนั้น ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภทหลักๆ ได้แก่ การปรับตัว ปริมาณงานที่มากเกินไป ความคับข้องใจและการสูญเสีย

2. สาเหตุทางด้านร่างกาย (Bioecological causes of stress) คือสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในร่างกาย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภทคือ จังหวะของกระบวนการในร่างกาย นิสัยการกินการดื่ม การกินยา รวมทั้งแอลกอฮอล์ มลพิษทางเสียงและการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศ และทัศนคติ

3. สาเหตุทางด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล (Personality causes of stress) คือสาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวกับการรับรู้ ความเชื่อ ทศนคติ บุคลิกภาพและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

กรมสุขภาพจิต (2547 อ้างถึง Engel, 1962) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดว่ามี 3 ทาง คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสียเป็นการสูญเสียสิ่งมีค่า สิ่งที่เป็นของรักหรือมีความสำคัญต่อตน หรือเป็นเพียงความรู้สึกเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า หรือทรัพย์สินสมบัติของตน ก็ทำให้เกิดความรู้สึกเครียดขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย สูญเสียญาติสนิท การสูญเสียหน้าที่การงานหรือบทบาทในสังคม เป็นต้น
2. ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่ต้องอยู่ในภาวะสงคราม อยู่ในที่ซึ่งไม่คุ้นเคยหรือไม่ปลอดภัย การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจโดยไม่คาดคิด การต้องสอบแข่งขัน การต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่เคยทำมาก่อน เป็นต้น
3. ความเครียดที่เกิดจากความคับข้องใจ อันเนื่องมาจากความต้องการของสัญชาตญาณไม่สมปรารถนา โดยที่มนุษย์เรามีความต้องการทางด้านร่างกาย ทางอารมณ์ จิตใจและสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดเป็นความคับข้องใจแสดงออกมาในรูปของความเครียด เช่น ความหิว ความอยากมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2547 อ้างถึง Brown and Mobery, 1980) กล่าวถึง ความเครียดว่าเกิดจากเรื่องราวต่างๆ หลายด้าน ได้แก่

1. เรื่องอาชีพการงาน ถ้าคนเรามีงานมากเกินไปหรือเป็นงานที่ย่งยากกระทำได้ลำบากหรืองานนั้นมีปัญหาและอุปสรรคมากก็จะก่อให้เกิดความเครียดได้
2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น บางครั้งคนนั้นตั้งความหวังหรือคาดหวังว่าตนจะทำอย่างนั้นให้ได้แต่เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็เกิดความเครียด ในบางกรณีกลับเป็นว่าผู้อื่นคาดหวังว่าตนจะต้องมีบทบาทอย่างนี้แต่ถ้าไม่เป็นไป

ตามที่บุคคลอื่นหวังก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน เรื่องสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลนั้นเมื่อคนเรามีความขัดแย้งกันการมีสัมพันธ์ภาพที่ไม่ดีต่อกันก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

3. เรื่องสภาพแวดล้อม สถานที่อยู่แออัดคับแคบ ขาดอิสระ คนเรารู้สึกเครียดหรือสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน เหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวที่แต่ละบุคคลจะต้องปรับตัวไปตามครรลองของการดำเนินชีวิต แต่เนื่องจากมีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากหรือมีนิสัยที่เสี่ยงต่อการเกิดความขัดแย้งก็จะเกิดความเครียดได้ง่าย เช่น มีนิสัยใจร้อน โกรธง่ายหรือเป็นคนช่างวิตกกังวลเป็นคนเอาแต่ใจตนเอง เป็นต้น ดังนั้นในชีวิตที่มีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้น เช่น ปัญหาการเงิน การแต่งงาน การมีบุตร ฯลฯ ก็อาจปรับตัวลำบากและเกิดความเครียดได้บ่อย

กรมสุขภาพจิต (2547 อ้างถึง Darley *et al.*, 1986) แบ่งสาเหตุของความเครียด หรือตัวกระตุ้นความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. สาเหตุทางด้านร่างกาย ได้แก่ การนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอ หิว และเสียงอึกทึกครึกโครม

2. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่

2.1 เหตุการณ์ต่างๆ ที่สร้างความปวดร้าวใจ เป็นสถานการณ์ที่อันตรายเป็นพิเศษ เช่น อุทกภัย แผ่นดินไหว สงคราม อุบัติเหตุ การถูกทรมานร่างกาย ถูกปองร้ายหมายชีวิตและถูกข่มขืน

2.2 เหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต หมายถึง เหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่ทำลายหรือคุกคามต่อกิจกรรมปกติของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เป็นความสุข เช่น การสำเร็จ การศึกษา การแต่งงาน การคลอดบุตรคนแรกและการปลดเกษียณ หรือว่าเป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิดมาก่อน เช่น การหย่าร้าง ความเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นหรือลดลงและการเปลี่ยนแปลงงาน

2.3 ความลำบากที่เรื้อรัง ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต ความลำบากที่เรื้อรังเป็นปัญหาที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัวมากขึ้นในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ความยากจน ความเดือดร้อนในชีวิตสมรส ความเป็นอยู่อย่างแออัด เป็นต้น

2.4 ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เป็นอีกสาเหตุหนึ่งของความเครียด เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับทางเลือกตั้งแต่ 2 ทางเลือกขึ้นไป ที่ตนมีความพอใจเท่ากัน แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น หรือในการเลือกสิ่งหนึ่งจะต้องทำอีกสิ่งหนึ่งที่ไม่อยากทำด้วย หรือไม่อยากทำด้วยหรือไม่อยากได้ไม่อยากทำทั้ง 2 อย่าง แต่ต้องเลือกเอาอย่างหนึ่ง

2.5 ความคับข้องใจ (Frustration) คือ การที่บุคคลพบอุปสรรคไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดได้ สาเหตุของความคับข้องใจมี 5 ประการ คือ

2.5.1 ความล่าช้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่เป็นเรื่องของการตรงต่อเวลา

2.5.2 การสูญเสีย (Loss) เช่น การตายของคนที่เรา รัก สูญเสียความเป็นเพื่อนเมื่อออกจากโรงเรียนหรือย้ายไปอยู่ที่อื่น ความสูญเสียทำให้เกิดความโศกเศร้า (Grief) และความคับข้องใจด้วย เพราะทำให้รู้สึกท้อแท้และเดิมน่าท้อว่ามนุษย์ไม่สามารถควบคุมอะไรหลายๆ อย่างมีผลต่อชีวิตของตน

2.5.3 ขาดคุณสมบัติ เช่น ความสามารถและความมีเสน่ห์ ที่มนุษย์มีความเชื่อว่าจำเป็นต่อสถานะและคุณค่าของตน

2.5.4 ความล้มเหลว มนุษย์จะคับข้องใจมากถ้ารู้สึกว่าตนมีส่วนรับผิดชอบต่อความล้มเหลวนั้น โดยคิดว่าถ้าเพียงได้ทำอย่างนั้นความล้มเหลวคงไม่เกิดขึ้น

2.5.5 ความไม่มีความหมายของชีวิต ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะค้นพบความหมายของชีวิตในทุกๆ ด้านซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ มีผู้คนมากมายที่ไม่ได้ทำงานที่มีความหมายต่อชีวิต

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วยสาเหตุดังต่อไปนี้ (สุทธิชัย ปานปรีชา, 2529 อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2547)

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่างๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียดเนื่องจาก ร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วยจะทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุดหรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วยภาวะต่างๆ ที่เป็น สาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานอย่างหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการ ทรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายหิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงาน แก่ร่างกายทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ ทำให้ไม่ยอมอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำ เสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ ร่างกายต้องใช้พลังงานมากเป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลียอ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

1.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

1.2.2 ความคับข้องใจเป็นภาวะของจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้นเกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3 บุคลิกภาพบางประเภท ทำให้เกิดความเครียดได้ ได้แก่

1) เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้ดีสมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบเป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่นทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนักและต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวของตัวเองจึงเกิดความเครียดได้ง่าย

2) เป็นคนใจร้อนรุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3) เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ซึ่งได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน หรือการตกงาน

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่าในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักน้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก วิทยาลัยประจำเดือน สมรสใหม่ มีบุตรคนแรก

ปลดเกษียณอายุใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทำให้ต้องปรับตัวก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันโดยไม่ได้คาดคิดหรือไม่ได้เตรียมตัวก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน ย้ายที่อยู่หรืออพยพย้ายถิ่น เป็นต้น

2.3 ภัยอันตรายต่างๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วมและไฟไหม้บ้านภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรงเกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5 ทำงานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัยสั่งการ วางแผน คุมนโยบาย ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก มีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ

2.6 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำยากจนเป็นหนี้สิน ทำให้ภาวะเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ทำให้เกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ เกิดความเครียดได้

2.7 สภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่หางานทำในเมืองมากขึ้นเรื่อยๆ อยู่กันแออัดคับแคบ ชีวิตต้องแข่งขัน จึงดิ้นรน การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวกเพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

โดยทั่วสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความเครียดจะมีได้หลายอย่างและอาจเกิดพร้อมกันไปได้ซึ่งสามารถ แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยากและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนี้

1.1 สภาพเศรษฐกิจ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ตกต่ำ ฝืดเคือง มีผลกระทบต่อการทำงาน กำลังซื้อของผู้คนและต้นทุนของธุรกิจ ธุรกิจต่างก็มีการปิดโรงงาน เลิกจ้างทำให้เกิดการว่างงานหรือลดกำลังคน หรือลดค่าตอบแทนพนักงานและสวัสดิการต่างๆ ลงจนทำให้เกิดความเครียด การฆ่าตัวตาย หรือกระโดดตึกอยู่เนืองๆ

1.2 เทคโนโลยีหรือวิทยาการ ความก้าวหน้าของวิทยาการมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมในด้านต่างๆ เช่น ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น การทำงานง่ายขึ้น แต่ก็จะมีมาทดแทนแรงงานหรือใช้คนทำงานลดลงหรือผู้ที่ปรับตัวตามวิทยาการใหม่ๆ ไม่ได้หรือได้รับผลกระทบในทางลบก็จะเกิดความเครียด นอกจากนี้เทคโนโลยีสมัยใหม่หลายๆ อย่างก็ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ใช้ เช่น โทรศัพท์มือถือ จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้โทรศัพท์มือถือติดต่อกันยาวนานมักจะมีอาการเหนื่อยล้า ปวดศีรษะและแสบร้อน ตลอดจนมีความเสี่ยงที่จะเกิดมะเร็งในสมองด้วย

1.3 กฎหมายและการเมือง ข้อกำหนดต่างๆ ของกฎหมาย เช่น กฎหมายเลือกตั้ง กฎหมายผังเมือง กฎหมายจัดระเบียบสังคม กฎหมายจัดระเบียบจราจร ล้วนแต่กระทบต่อกิจกรรมและวิถีชีวิตของคนในสังคมในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นโอกาสและเป็นข้อจำกัดในการดำเนินชีวิต

1.4 กระแสโลกาภิวัตน์ เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลกจะส่งผลกระทบถึงกันหมด เช่น กรณีสงครามอิสราเอลกับปาเลสไตน์ สงครามอินเดียกับปากีสถานหรือกรณีอิรักกับสหรัฐอเมริกาทำให้โลกเกิดความไม่สงบ เกิดความไร้เสถียรภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น เกิดผลกระทบต่อการลงทุน อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ราคาน้ำมัน เป็นต้น

1.5 ปัญหาสังคมในเรื่องต่างๆ ขณะนี้สังคมมีความเสื่อมทรามลง มีปัญหาสังคมเกิดขึ้นในรูปแบบ เช่น ปัญหายาเสพติด ยาบ้า ปัญหาศีลธรรม วัฒนธรรมประเพณีที่เสื่อมทรามลง ปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จะทำให้เกิดความเครียดได้โดยทั่วหน้า

2. ปัจจัยในระดับองค์การ ได้แก่

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) เช่น เป้าหมายไม่ชัดเจนหรือข้อมูลต่างๆ ไม่เพียงพอ ไม่ชัดเจน ภาระงาน (Workload) สภาพหรือเงื่อนไขของการทำงาน (Job conditions)

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลายๆ องค์กรไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน เป็นทางการจึงทำให้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน กลุ่มเครือ (Role ambiguity) หรือกรณีที่คนๆ นั้นมีหน้าที่งานหลายอย่างจึงมีหลายบทบาทที่ต้องแสดงออก และบางครั้งบทบาทเหล่านั้นมีความขัดแย้งกันด้วย (Role conflict) คนผู้นั้นจึงเกิดความเครียดได้

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานคนก็มักจะไม่ได้ทำงานคนเดียว มักจะต้องมีเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันและนอกแผนกด้วย เพราะเป็นธรรมชาติของคนที่เป็นสัตว์สังคม ถ้ามีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อกัน มีปัญหาที่มีความไม่เข้าใจกัน มีความขัดแย้งกัน คนเหล่านั้นมีความขัดแย้งกันด้วย (Role conflict) คนผู้นั้นจึงเกิดความเครียดได้

2.4 โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม เช่น โครงสร้าง กฎระเบียบ นโยบาย

2.5 ปัญหาด้านผู้นำ หลายๆ กรณีความเครียดของพนักงานจะเกิดจากการที่มีผู้นำที่ไม่เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำคือเป็นผู้นำที่ไม่เป็นกลาง เล่นพรรคเล่นพวกหรือเป็นผู้นำที่ไม่เก่ง ไม่มีวิสัยทัศน์หรือไม่ทำตนเป็นแบบอย่างที่น่ายกย่อง ไม่มีศรัทธา

2.6 สถานการณ์ปัญหาขององค์กร ถ้าองค์กรมีปัญหา เช่น ขาดสภาพคล่อง ยอดขายลดลงอย่างต่อเนื่อง สมาชิกทุกคนขององค์กรก็มักจะเครียดไปด้วยเพราะไม่รู้อนาคตขององค์กรและของตนเองว่าจะเป็นอย่างไร

2.7 อื่นๆ เช่น สภาพกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี เช่น แออัด ไม่เป็นส่วนตัว อากาศร้อน เสียงดัง เป็นต้น

3. ปัจจัยระดับบุคคล จะได้แก่

1.1 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ และลักษณะของบุคคล คนบางคนมีบุคลิกภาพแบบ Type A ซึ่งกลุ่มคนกลุ่มนี้จะเครียดได้ง่ายกว่า กลุ่ม Type B เพราะ Type A มักจะคิดหรือจะทำอะไรหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน ค่อนข้างกังวลเพราะจะหวั่งงานอาจจะเรียกว่าบ้างานเพราะมีความรับผิดชอบสูงต่างจากกลุ่ม Type B และชอบทำอะไรเร็วๆ เป็นพวก Hurry sickness แต่พวก Type B ซึ่งมักจะใจเย็น ทำอะไรช้าๆ ไม่เร่งรีบ งานเสร็จก็ดีไม่เสร็จก็ไม่เป็นไร

1.2 ปัญหาทางด้านจิตใจ คนบางคนมีความต้องการต่างๆ เกิดขึ้นในใจและกลัวว่าจะไม่ได้ดังที่ต้องการจะทำให้คนอื่นๆ นั้นเกิดความเครียด เช่น กลัวสอบไม่ผ่าน กลัวทำงานที่มอบหมายไม่สำเร็จ หรือปมด้อยที่เกิดขึ้นในใจ เช่น ไม่สวยอย่างคนอื่น ไม่รวยเท่าคนอื่น เป็นต้น ความเครียดนี้เป็นผลโดยตรงของการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม (ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์, 2544 อ้างใน สุพานี สฤณภูวนิช, 2549)

1.3 การเปลี่ยนแปลงชีวิต การเปลี่ยนแปลงต่างๆ อาจทำให้คนเราเกิดความเครียดได้ เช่น เมื่อต้องเข้าโรงเรียนใหม่ เข้าทำงานใหม่ เมื่อต้องการเปลี่ยนงาน ย้ายงาน ย้ายบ้าน เมื่อต้องแต่งงาน ความตายของคนที่เรารัก เป็นต้น (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, 2545 อ้างใน สุพานี สฤณภูวนิช, 2549)

1.4 ความแตกต่างด้านเพศ ผู้ชายจะมีฮอร์โมนที่ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าผู้หญิง ผู้หญิงจึงมีอายุยืนกว่าผู้ชายโดยเฉลี่ยถึง 10 ปี

1.5 ปัญหาส่วนบุคคล เช่น มีปัญหาสุขภาพ มีโรคประจำตัว เจ็บป่วยเรื้อรัง ปัญหาเกี่ยวกับแฟน เป็นต้น

1.6 ปัญหาครอบครัว มีปัญหาเรื่องลูก เรื่องสามีหรือภรรยา เช่น ความไม่เข้าใจกัน การอยู่อย่าง การตายจากกัน หรือปัญหาอันเนื่องมาจากคนอื่นๆ ในครอบครัวมีปัญหา เป็นต้น

1.7 ปัญหาทางการเงิน เช่น มีรายได้น้อย หรือรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่ายหรือมีภาระหนี้สินมาก เป็นต้น

1.8 ปัญหาอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว บุคคลก็อาจมีปัญหาอื่นๆ ได้

ผลของความเครียด

ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่างๆ ในร่างกายได้มีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเองมาก

ยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานๆ ก็กลับจะก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ มากมาย ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2547)

1. ผลเสียทางด้านสรีระ

เมื่อบุคคลอยู่ในความเครียดเป็นเวลานานๆ จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกายเป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย เนื่องจากร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุลการทำงานของระบบต่างๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลีย เจ็บตรงนั้นตรงนี้ ทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic disease) เช่น หนาวมีด เห็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่างๆ โรคผิวหนัง ผมหงอก และโรคมะเร็ง หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน โรคซึมเศร้าที่อ้วน นอกจากนั้น ความเครียดที่รุนแรงมากๆ อาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์

จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัวใจลอยขาดสมาธิ หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ใจจดใจจ่อ หงุดหงิด จี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เสรีซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง หดหู่ ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมากๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด

บุคคลจะมีกระบวนการคิด ที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้ความเครียดยิ่งทวีคูณ ในหลายกรณีความเครียดที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์แรกที่มาคุกคาม ยังไม่มากเท่ากับความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียทางด้านพฤติกรรม

บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาว หลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหาและความเครียดอย่างโคตรเดียว ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลงและบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดื่มยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ

ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงานผลของการทำงานลดน้อยลงและมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ดังที่กล่าวถึงผลเสียที่เกิดจากความเครียด จะเห็นได้ว่าผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนเฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้นแต่จะกระทบกระเทือนและส่งผลไปสู่ผู้คนรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย ฉะนั้นการค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้น ย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่างๆ ในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั้นเองและสังคมรอบข้าง

การประเมินความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2547 อ้างถึง Lazarus, 1966) ความเครียดเป็นภาวะความกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นปฏิกิริยาที่ส่งผลต่อความเครียด 4 ทาง คือ ด้านความคิด ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรมและด้านสรีระ ดังนั้นวิธีการประเมินความเครียดโดยการวัดจากปฏิกิริยาตอบสนอง ซึ่งพอจะสรุปได้ 4 วิธี ดังนี้

1. การให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเอง (Self-report) เช่น การตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสัมภาษณ์ แบบสำรวจหรือแบบทดสอบมาตรฐานที่สร้างขึ้นและมีการหาคุณภาพของแบบทดสอบเหล่านั้น ทั้งในด้านความเที่ยงและความตรง แบบทดสอบความเครียดที่ใช้กัน เช่น

แบบสอบถาม SCL – 90 (Symptom check list 90) ประกอบด้วยข้อคำถาม 90 ข้อ ชนิด 5 สเตล ใช้วัดความผิดปกติด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย (Somatization) อาการย้ำคิดย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิดกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิด หวาดระแวง ความหลงผิดและประสาทหลอน

แบบสอบถาม CMI (Cornell medical index) เป็นแบบสำรวจสุขภาพจิตทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถาม ใช่ หรือ ไม่ใช่ จำนวน 195 ข้อ ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิตใจ คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกไวต่อสิ่งเร้า ความรู้สึกโกรธและความรู้สึกเครียด ซึ่งเป็นประเภทการวัดอาการแสดงภาวะเจ็บป่วยทางจิต

แบบสำรวจ HOS (Health opinion survey) เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับสุขภาพกาย มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการผิดปกติทางร่างกายจำนวน 18 ข้อ อีก 2 ข้อ ถามเกี่ยวกับจิตใจที่แสดงออกถึงผลของการปรับตัวต่อความเครียด

แบบประเมินความเครียด SOS (Symptoms of stress inventory) เป็นแบบสำรวจเพื่อประเมินระดับความเครียดของภาควิชาการพยาบาลจิตสังคม มหาวิทยาลัยวงษ์ชังตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา ดัดแปลงมาจาก Cornell medical index มีข้อคำถามจำนวน 107 ข้อ เหมาะกับการใช้ศึกษาในกลุ่มคนที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่เครียดและเป็นภาระ เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจ การเงิน ธนาคาร ตำรวจ พยาบาลในหอผู้ป่วยหนัก เป็นต้น

แบบวัดความเครียดสวนปรง (Suanprung stress test -20 (SPST-20) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ ชนิด 5 สเตล ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิต คือ จะถามภาวะความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกโกรธและวัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย

แบบวัดความเครียด (Stress test) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับ อาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกในระยะ 2 เดือนที่ผ่านมา เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต เพื่อใช้วิเคราะห์หาความเครียดสำหรับประชาชนไทย โดยพบว่าแบบสอบถามชุดนี้มีจุดตัดที่คะแนน = 17 มีค่า Sensitivity test = 70.4 % ค่า Specificity = 64.6 % ค่า Reliability = 0.86

กรมสุขภาพจิต (2547 อ้างถึง Lazarus, 1966) กล่าวถึงการให้บุคคลรายงานเกี่ยวกับตนเองนี้ ถ้าผู้สัมภาษณ์มีทัศนคติที่ยอมรับต่อผู้ถูกสัมภาษณ์แล้วจะช่วยลดความกดดันทางสังคมที่ผู้ถูกสัมภาษณ์จะรู้สึกได้หรือเขาจะไม่ต้องกลัวว่าจะเสียหน้า ดังนั้นเขาจึงไม่จำเป็นต้องป้องกันตนเองในการรายงานเกี่ยวกับตนเอง วิธีการรายงานเกี่ยวกับตนเองนี้เป็นวิธีที่ใช้ได้ง่าย สะดวกและใช้ได้ดีกับการวัดการตอบสนองทางด้านอารมณ์

2. การใช้เทคนิคทางการฉายภาพ (Projective techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบ Rorschach แบบทดสอบ TAT (Thematic apperception test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะในการแปลผล ซึ่งได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3. การใช้การสังเกต (Observation) เราสามารถจะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียด เช่น พุดจากระยะกราด เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลงหรือสังเกตจากภาษาท่าทาง เช่น ถอนหายใจบ่อยๆ สีหน้าแววตา น้ำเสียงหรือท่าทาง เป็นต้น

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Neurophysiological change) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ อัตราการหายใจ ความดันโลหิต ความตึงของกล้ามเนื้อ (EMG Biofeedback) เป็นต้น การวัดด้วยวิธีนี้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ พบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของ “บุคลิกภาพ” พอสรุปรวบรวมไว้ได้ดังนี้

Allport (1938 cited in David, 1997) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความแตกต่างของบุคลิกภาพ โดยกล่าวถึงข้อเขียนซีซีโร (Cicero) ที่แสดงให้เห็นรูปแบบของ Persona ว่ามีความแตกต่างกันอยู่ 4 ลักษณะ

1. เป็นเสมือนการแสดงตัวของบุคคลในลักษณะหนึ่งต่อคนอื่นๆ (แต่ไม่เหมือนกับลักษณะที่เป็นจริง)
2. เป็นส่วนหนึ่งของบทบาทของบางคนคนที่แสดงออกในชีวิตประจำวัน
3. เป็นการรวมลักษณะของบุคคล เพื่อความเหมาะสมสำหรับบุคคลคนหนึ่งต่อการทำงานของเข
4. เป็นการแสดงให้เห็นความเด่นชัดและลักษณะที่แสดงออกของบุคคล

McConnell (1977 อ้างใน ถวิล ธาราโกชน, 2545) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่บุคคลคิดและแสดงออกซึ่งจะเป็นแบบแผนของพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ลักษณะนิสัยดังกล่าวคือค่านิยม แรงจูงใจ เจตคติ อารมณ์ ความสามารถด้านต่างๆ และเชาวน์ปัญญา

Hilgard and Atkinson (1979 อ้างใน วิภาพร มาพบสุข, 2535.) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นรูปแบบต่างๆ ของพฤติกรรมและวิธีคิด ซึ่งกำหนดแนวทางการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม

Morgan (1979 อ้างใน ถวิล ธาราโกชน, 2545) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึงรูปแบบที่แตกต่างกันของพฤติกรรมและความคิด ซึ่งเป็นคุณลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล

Darley et al. (1990 อ้างใน วิภาพร มาพบสุข, 2535.) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นรูปแบบลักษณะเฉพาะทางด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคล แม้เวลาและสถานการณ์จะเปลี่ยนแปลง บุคลิกภาพก็ค่อนข้างจะมีลักษณะคงที่ซึ่งให้เขาแตกต่างจากคนอื่น

Wortaman and Loftus (1992 อ้างใน ถวิล ธาราโกชน, 2545) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นส่วนที่ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์ที่มั่นคงตลอดไปและรูปแบบเฉพาะของการคิด พฤติกรรมและการตอบสนองทางอารมณ์ ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่ใช้ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม

สิริวรรณ สาระนาค (2527) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพว่ามีอยู่ 2 แนวใหญ่ๆ ที่นิยมใช้กัน ได้แก่ บุคลิกภาพที่หมายถึงทักษะทางสังคมซึ่งบุคคลสามารถแสดงออกได้เหมาะสม

ตามกาลเทศะ โดยความหมายนี้จึงมีการศึกษาบุคลิกลักษณะของบุคคลในสายตาของผู้อื่น เช่น บุคคลถูกตัดสินว่ามีบุคลิกลักษณะก้าวร้าว หรืออ่อนน้อม หรือน่าเกรงขาม จะพบว่าบุคลิกลักษณะทั้งสองความหมายสามารถประเมินได้ โดยทั่วไปจะประเมินว่าดีหรือไม่ดี

ทฤษฎีบุคลิกลักษณะ

สุพานี สฤณภูวนิช (2549) ได้เสนอทฤษฎีบุคลิกลักษณะซึ่งมีการศึกษาหลายกลุ่มดังนี้

1. ทฤษฎีกลุ่มคุณลักษณะ (Trait theory) จะมุ่งศึกษาคุณลักษณะ (Trait) ของบุคคลเป็นสำคัญ เช่น ทฤษฎีของ Allport
2. ทฤษฎีกลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychodynamic theory) ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงในกลุ่มนี้คือทฤษฎีของ Sigmund Freud และทฤษฎีของ Carl Gustav Jung เป็นต้น
3. ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic theory) ทฤษฎีในกลุ่มนี้จะเป็นทฤษฎีของนักมนุษยสัมพันธ์ เช่น ทฤษฎีของ Abraham Maslow
4. ทฤษฎีกลุ่มประสานนิยม (Integrative theory) ทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมุ่งศึกษาบุคลิกลักษณะของบุคคลโดยครอบคลุมทั้งอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ความคาดหวังและพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออก

สุพานี สฤณภูวนิช (2549) ได้กล่าวถึงบางทฤษฎีที่น่าสนใจโดยขอแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ทฤษฎีสัมัยเดิมและทฤษฎีสัมัยใหม่

ทฤษฎีสัมัยเดิม จะได้แก่

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ Sigmund Freud ได้เสนอว่าบุคลิกลักษณะและการกระทำต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นถูกกำหนดโดยโครงสร้าง 3 อย่างในใจเรา อันได้แก่ Id Ego และ Superego

Id จะเป็นแรงผลักดันมาจากสัญชาตญาณพื้นฐานดั้งเดิมของมนุษย์ อาจเรียกได้ว่าเป็น ลันดานดิบ เป็นสภาพจิตที่ไม่รู้ตัว (Unconscious) ไม่มีการปรุงแต่ง เสแสร้ง เป็นไปตามธรรมชาติของคนคนนั้น

Ego ซึ่งอาจเรียกว่าภาวะตัวตนของคนๆ นั้น จะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกตามความเป็นจริงตามเหตุผล ความเหมาะสมเพราะ Ego จะมี Superego มาช่วยกลั่นกรอง ทำให้รู้ตัวรู้สำนึกที่จะควบคุมสภาพที่ไม่รู้ตัวของ Id ไว้

Superego จะเป็นส่วนที่อาจเรียกได้ว่าเป็นมโนธรรม เพราะเป็นตัวกลั่นกรองให้ Ego แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกไปในรูปแบบที่สังคมยอมรับ Superego จะได้มาจากการอบรมเลี้ยงดู การสั่งสอนให้ทราบถึงค่านิยม วัฒนธรรม ประเพณีและบรรทัดฐานต่างๆ ที่สังคมโดยทั่วไปยอมรับ เช่น เป็นผู้หญิงต้องวางตัวอย่างไร เป็นผู้หญิงที่แต่งงานแล้วมีหน้าที่อย่างไรบ้าง หรือเด็กมีหน้าที่ต้องเรียนหนังสือ ต้องเคารพผู้ใหญ่ เป็นต้น

สภาวะทางจิตใจทั้ง 3 ส่วนนี้จะต้องทำงานสอดคล้องกัน ถ้าเกิดการขัดแย้งกันไม่ดำเนินไปในทางเดียวกัน คนจะเกิดความคับข้องใจ (Frustration) และมีการปกป้องทางจิตบางอย่างเกิดขึ้น (Defense mechanism) กลไกการปกป้องทางจิตที่สำคัญ เช่น การเก็บกด การโทษคนอื่น การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง การผัดผ่อนวันหรือทำตรงกันข้ามกับที่คิด เป็นต้น

2. ทฤษฎีของ Sheldon เขาได้ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างรูปร่างของคนและบุคลิกภาพของคนเรานั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมากในวัยผู้ใหญ่และพฤติกรรมของคนโดยทั่วไปนั้นก็ค่อนข้างไม่เปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน

2.1 แบบคนอ้วน (Endomorphy) เป็นคนที่ชอบความสะดวกสบาย ชอบกิน ชอบอยู่รวมกับคนอื่น เข้ากับคนอื่นได้ง่าย ชอบสนุกสนานร่าเริง ชอบความสุข ความรัก ชอบที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ

2.2 แบบคนแข็งแรง (Mesomorphy) มักชอบผจญภัย ชอบเสี่ยง ชอบทำกิจกรรม ชอบออกกำลังกาย ชอบแสดงออก เลี้ยงดังและอาจก้าวร้าวเพราะชอบมีอำนาจและนำผู้อื่น

2.3 แบบคนผอม (Ectomorphy) จะไม่ชอบสังคม ชอบเก็บตัว ไม่ค่อยไว้วางใจผู้อื่น ไม่ชอบให้คนอื่นมาสนใจตน ชอบอยู่เงียบๆ แต่ทำงานว่องไว และนอนหลับยาก

แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างทางกายภาพของคนและพฤติกรรมยังไม่สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนแน่นอน แต่เราคงต้องยอมรับว่าปัจจัยด้านโครงสร้างทางกายภาพนี้ก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนได้ เช่น ถ้าคนๆ นั้นมีร่างกายที่แข็งแรง ย่อมมีความทรหดอดทน เขาย่อมทำกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องใช้กำลังกายให้ประสบความสำเร็จได้ง่ายกว่าคนที่ร่างกายอ่อนแอกว่า เป็นต้น

3. ทฤษฎีของ Carl Gustav Jung แบ่งบุคลิกภาพของคนตามลักษณะการแสดงออกคือ

3.1 พวกชอบแสดงออก (Extravert) จะสนใจบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อม ชอบแสดงออก ชอบสังคม ชอบผจญภัย ตอบโต้ได้เร็ว กระฉับกระเฉง ปล่อยตัวตามสบาย ชอบความสนุกสนานรื่นเริง มีลักษณะความเป็นผู้นำ

3.2 ชอบเก็บตัว (Introvert) เป็นพวกขี้อาย ทำอะไรด้วยความระมัดระวัง ไม่สนใจต่อการเข้าสมาคม ชอบแยกตัวอยู่คนเดียว ชอบทำงานคนเดียว อดทนต่องานที่ทำ สิ่งแวดล้อมไม่มีอิทธิพลต่อเขา ยึดตัวเองเป็นหลัก

3.3 แบบผสม ในความเป็นจริงจะพบว่าคนโดยส่วนใหญ่จะเป็นคนที่มีบุคลิกทั้ง 2 แบบผสมผสานกันอยู่เพียงแต่จะค่อนข้างไปทางใดมากกว่ากัน

กลุ่มทฤษฎีสัมัยใหม่

แนวคิดในปัจจุบันที่มีการศึกษาทางด้านบุคลิกภาพได้กล่าวถึงแนวคิดที่ได้รับความนิยมไว้มากดังนี้

1. แนวคิด 5 มิติใหญ่ของบุคลิกภาพ (The big five dimension of personality) ตามแนวคิดนี้ บุคลิกภาพอาจจัดแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มของการแสดงออก (Extraversion) จะชอบแสดงออก ชอบเข้าสังคม ช่างพูด มุ่งมั่น กระฉับกระเฉง ซึ่งจะตรงกันข้ามกับลักษณะเก็บตัว เงียบไม่ชอบยุ่งเกี่ยวกับใคร

1.2 กลุ่มของความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotion stability) จะมีความมั่นคงทางอารมณ์สงบ มั่นคง ซึ่งจะตรงกันข้ามกับการวิตกกังวล หดหู่ โกรธง่าย

1.3 กลุ่มของการเห็นพ้อง (Agreeableness) จะเป็นการเห็นพ้อง เห็นด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ ห่วงใย เป็นมิตร นำคบหา ร่วมมือ ซึ่งจะตรงกันข้ามกับการหยาบคาย เย็นชา ไม่เป็นมิตร ไม่คำนึงถึงคนอื่น

1.4 กลุ่มของการมีสติ (Conscientiousness) จะมีความรับผิดชอบ ใฝ่หาใจได้ละเอียดรอบคอบ มีความระมัดระวัง มุ่งมั่นต่อผลสำเร็จ มีวินัยตนเอง สงบ (Calm) มั่นคง (Secure) ซึ่งจะตรงกันข้ามกับความสับสนและไม่มีประสิทธิภาพ

1.5 กลุ่มของการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to experience) จะยืดหยุ่น ยอมรับความคิดใหม่ๆ มีจินตนาการ สร้างสรรค์ ช่างสงสัย อยากรู้ อยากเห็น ไวต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งจะตรงกันข้ามกับลักษณะที่ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ ทำตามแบบเดิมๆ ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง

บุคลิกทั้ง 5 กลุ่มนี้ แต่ละกลุ่มจะมีระดับจากน้อยไปสู่มาก หมายถึง คนๆ หนึ่งจะมีทั้ง 5 อย่าง แต่สัดส่วนแต่ละอย่างจะมากน้อยต่างกันไป ใครที่มีบุคลิกด้านใดเด่นมากและมีระดับมาก ก็จะแสดงออกในลักษณะนั้นมากเช่นเดียวกัน

2. แนวคิดของ The Myers – Briggs type indicator (MBTI) แนวคิดนี้ Myers – Briggs ได้นำกรอบแนวความคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของ Carl Gustav Jung มาพัฒนาต่อตามแนวคิดนี้ บุคลิกภาพจะมีอยู่ 16 แบบ จากส่วนผสม (Combination) ของคุณลักษณะ 4 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อสังคม (Social interaction) เป็นการใช้จ่ายพลังงาน (Energy) ออกมาจะมี 2 ด้านคือ

2.1.1 Extravert จะเป็นการใช้จ่ายพลังงานภายนอกตน สนใจโลกภายนอก ความสนใจกว้าง ชอบแสดงออกและชอบสื่อสารโดยใช้การพูด แต่ไม่ได้หมายถึงลักษณะช่างพูด

(Talkative) คนที่มีลักษณะแบบนี้มักจะชอบทำงานที่ไม่ค่อยจำเจ ได้พบปะผู้คน ได้มีประสบการณ์ กว้างหลากหลาย

2.1.2 Introvert จะเป็นการใช้พลังงานภายในตน โดยไม่ค่อยสนใจโลกภายนอก ชอบความเป็นส่วนตัว สนใจในทางลึก ไม่ชอบแสดงออก ชอบสื่อสารด้วยการเขียน แต่ Introvert ก็ไม่ได้หมายถึงการขี้อาย (Shy หรือ Inhibited) คนที่มีลักษณะแบบนี้ชอบทำงานในบรรยากาศที่เงียบ มุ่งความสนใจ (Concentration) หรือค้นคว้าลึกกลงไปในเรื่องที่สนใจ

2.2 การรับรู้ (Perception) เป็นการรวบรวมและการรับข้อมูล (Gathering data) จะมี 2 ด้านคือ

2.2.1 Sensing จะรับข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริง จะสังเกตสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นไปตามข้อมูลข้อเท็จจริง และชอบทำงานที่ต้องการความ ถูกต้องสูง

2.2.2 Intuition จะใช้สัมผัสภายในตน ใช้สัญชาตญาณโดยจะรับข้อมูลโดยการ พิจารณาภาพรวมๆ หรือการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ โดยใช้จินตนาการ แรงบันดาลใจ ไม่ค่อยเป็นระบบและเป็นเชิงจิตวิสัย (Subjective) ด้วย จึงไม่ชอบทำงานจำเจ งานที่เป็นรายละเอียด ชอบทำงานที่ได้แก้ไขปัญหาใหม่ๆ

2.3 แนวทางการตัดสินใจ (Judgment) จะมี 2 ด้าน คือ

2.3.1 Thinking จะใช้เหตุผลและผล ใช้การคิดและวิเคราะห์ ไม่คำนึงความรู้สึก หรือไม่ใช่ความรู้สึกเป็นหลัก

2.3.2 Feeling จะใช้ความรู้สึก คำนึง การยอมรับและความเห็นใจ เข้าอก เข้าใจ คำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นประกอบโดยที่ Feeling มิได้หมายถึง เจ้าอารมณ์ (Emotional)

2.4 วิธีทำงานและการดำเนินชีวิต (Life style) มี 2 ด้านคือ

2.4.1 Perceiving เป็นการรับรู้รับทราบตามสภาพ จึงยืดหยุ่น เปิดกว้างและปรับเปลี่ยนได้ เป็นการดำเนินชีวิตไปตามสภาพ

2.4.2 Judging วินิจฉัย พิจารณา วางแผน วางเป้าหมาย วางโครงสร้าง วางระบบที่จะทำให้สิ่งต่างๆ ดำเนินไปได้และมักจะตัดสินใจเร็ว การดำเนินชีวิตจะเป็นไปแบบมีแบบแผน

ซึ่ง Carl Gustav Jung ได้เสนอรูปแบบในการแก้ไขปัญหาตามกรอบของบุคลิกภาพ ออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. พวก Sensing/Thinking ซึ่งพวกนี้จะสนใจข้อมูลเท็จจริง จะเน้นการปฏิบัติที่เป็นจริง และจะมีทักษะในด้านค้นหาความจริง อาชีพที่เหมาะสมคือ นักโปรแกรมเมอร์ นักบัญชี แพทย์
2. พวก Intuition/Thinking คนพวกนี้จะสนใจในความเป็นไปได้ (ตรงข้ามกับข้อเท็จจริง) เน้นความมีเหตุมีผลและมีทักษะในการแก้ไขปัญหาในเชิงทฤษฎี อาชีพที่เหมาะสมคือ นักวิทยาศาสตร์ นักคณิตศาสตร์และนักวางแผนองค์กร
3. พวก Sensing/Feeling คนพวกนี้จะสนใจในข้อมูลข้อเท็จจริง เป็นคนประเภทชอบสังคม เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบช่วยเหลือและบริการผู้อื่น อาชีพที่เหมาะสมคือ พนักงานขาย นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์
4. พวก Intuition/Feeling คนพวกนี้จะสนใจความเป็นไปได้และมีพลังมีความกระตือรือร้น จะมีความเข้าใจคนและมีความสามารถในการสื่อสารกับคน อาชีพที่เหมาะสมคือ ศิลปิน นักเขียน นักบันเทิง

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539) ได้นำเสนอแนวคิดเชิงทฤษฎีเทรทและแนวคิดบุคลิกภาพที่สำคัญ ดังนี้

ทฤษฎีเทรท (Trait theory)

ทฤษฎีเทรทเป็นทฤษฎีที่จัดอยู่ในกลุ่มแนวคิดเชิงรัฐคิด หลักการเบื้องต้นของทฤษฎีเทรทได้แก่ เราอาจจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย เช่น คนขี้เหนียว จะมีความมุ่งมั่นในการใช้จ่ายให้น้อยที่สุด เข้าจะมุ่งรักษาผลประโยชน์เรื่องเงินๆ ทองๆ ทุกวิถีทาง คนขี้อ่อน ก็จะหาเรื่องปั่นในแทบทุกสถานการณ์ เป็นต้น ลักษณะเด่นของทฤษฎีเทรท คือ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539)

1. ความคงที่ (Consistency) แต่ละบุคคลมีคุณลักษณะโดดเด่นหลายๆ อย่างภายในตัวและจุดแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ กัน หากเรารู้จักเทรทของคนใดคนหนึ่ง เราก็สามารถทำนายพฤติกรรมของเขาในสถานการณ์ต่างๆ กัน ดังนั้นเมื่อเรากล่าวว่า คนนั้นหรือคนนี้เป็นคนสะอาดเรียบร้อย ขี้อาย ก้าวร้าว ฯลฯ เรากำลัง “คิดตรา” ให้แก่เขาด้วยเทรท ซึ่งอธิบายว่าบุคคลมีพฤติกรรมเช่นไรมาแล้วแต่หนหลังและในปัจจุบัน นอกจากนี้เรายังสามารถเดาได้ว่าเขาจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในอนาคต

2. มีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ทฤษฎีเทรทมีความคิดว่าแต่ละคนประกอบด้วยกลุ่มลักษณะหลายอย่างซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว โดยที่ไม่มีใครเหมือนใคร ทฤษฎีเทรทมีหลายกลุ่มและทุกๆ กลุ่มมีแนวความคิดร่วมกัน คือ ค้นหาและอธิบายลักษณะเทรทพื้นฐานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่ออธิบายบุคลิกภาพของบุคคลนั้น

ทฤษฎีเทรทของ Gordon Allport

Allport (1961 อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539) อธิบายว่า เทรทของบุคคลมี 3 ประเภทได้แก่

1. Cardinal trait คือ Trait ที่โดดเด่นในตัวบุคคลในแง่ใดแง่หนึ่ง เช่น แม่ชีเทเรซา (Mother Teresa) โดดเด่นในด้านความรักและเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ เป็นต้น
2. Central trait เป็นกลุ่มลักษณะนิสัยของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งมีอยู่ภายในตัวบุคคลมากบ้างน้อยบ้าง เช่น ความซื่อสัตย์ ความคิดสร้างสรรค์ ความตรงต่อเวลา ความมีเล่ห์เหลี่ยม ความเฉลียวฉลาด ซึ่งเราสามารถสังเกตเห็นได้ในชีวิตประจำวัน

3. Secondary trait เป็นลักษณะนิสัยที่ไม่โดดเด่นมากนักภายในตัวบุคคล เช่น ความสามารถในการร้องเพลงได้ไพเราะเป็น Cardinal trait

ทฤษฎีเทรทของ Allport เน้นความเป็นเอกลักษณ์เป็นอย่างยิ่ง โดยอธิบายว่า ไม่มีใครในโลกนี้ที่จะมีลักษณะนิสัยเหมือนกันทุกๆ อย่าง แม้คน 2 คน จะมีเทรทก้าวร้าวเหมือนกัน แต่ความก้าวร้าวดังกล่าวในบุคคล 2 คน ยังต่างกันไปในรูปแบบ ในการแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ และในระดับความรุนแรง แนวคิดของ Allport ได้รับการยอมรับในระดับหนึ่งโดยมีผู้โต้แย้งว่าแม้ความเป็นเอกลักษณ์จะเป็นข้อเท็จจริงในด้านบุคลิกภาพของบุคคล แต่เราก็ต้องมีเกณฑ์กลางๆ ที่จะอธิบายกลุ่มบุคคลทั่วไปด้วย

ทฤษฎีเทรทของ Raymond B. Cattell

Cattell (1965 อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539) ได้พยายามศึกษาค้นคว้า มี Traits ใดบ้างที่เป็น เทรทกลางๆ ซึ่งเราสามารถนำมาอธิบายบุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปได้ เขาได้นำลักษณะ Trait ต่างๆ ถึง 1800 ลักษณะ เท่าที่ปรากฏในภาษาอังกฤษมาแยกแยะโดยกระบวนการทางสถิติที่เรียกว่า Factor analysis จนเหลือลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน 16 ลักษณะ ที่เรียก Source trait (ภาพที่ 3) ซึ่งเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ซึมลึกภายในตัวบุคคล เป็นตัวเร้าสำคัญที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพภายนอก (ซึ่งบางครั้งเป็นบุคลิกภาพส่วนผิวพื้น) ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 16 ลักษณะดังกล่าว Cattell ได้สร้างเป็นแบบทดสอบเพื่อวัด เรียกว่า 16 PF ทฤษฎีของ Cattell ครอบคลุมประเด็นสำคัญๆ ด้านมิติบุคลิกภาพแทบทุกมิติ เช่น พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพส่วนผิวพื้น และส่วนซึมลึก รวมทั้งการวัดบุคลิกภาพ ฯลฯ แต่แนวคิดของ Cattell ค่อนข้างเข้าใจยาก เพราะมีส่วนของกระบวนการทางสถิติที่ซับซ้อน ทำให้แนวคิดของเขาไม่โดดเด่นเท่าที่ควร อย่างไรก็ตามแนวคิดเรื่องการวัดบุคลิกภาพ 16 ลักษณะ เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างมากในยุคปัจจุบันโดยจะเห็นได้จากมีผู้แปลแบบทดสอบนี้เป็นภาษาต่างๆ หลายสิบภาษา

ไว้ตัว	เป็นกันเอง, ชอบสังคม
ปัญญาทึบ	ฉลาด เฉียบแหลม
อารมณ์มั่นคง	อ่อนไหวง่าย, เจ้าอารมณ์
ถ่อมตัว	โอ้อวด แสดงตัว
เคร่งขรึม	สบาย ไม่ทุกข์ร้อน
เอาเปรียบ เห็นแก่ได้	มีมโนธรรม
ซื่อ	ชอบผจญภัย ใจกล้า
ใจแข็ง	ใจอ่อน
ไว้วางใจ	จี้สงสัย
ปฏิบัติได้จริง	ดีแต่ฝัน
ซื่อ (จนเกือบเชื่อ) (ตรงไปตรงมา)	มีปฏิภาณไหวพริบ
มั่นใจในตัวเองอย่างมาก	ไม่ค่อยมั่นใจในตนเอง
ยึดมั่นในประเพณีนิยม(ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง)	ชอบทดลอง
อิงกลุ่ม	พึ่งตนเอง
ไม่มีวินัยในตนเอง	มีวินัย
ผ่อนคลาย	ตึงเครียด

ภาพที่ 3 ทฤษฎีเทรท 16 ลักษณะของ Raymond B. Cattell

ที่มา: Goldstein (1994: 607)

แบบทดสอบ 16 PF ได้รับความนิยมอย่างมากในการนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเพื่อศึกษาต่อหรือทำงานให้ตรงกับบุคลิก ลักษณะนิสัย โดยมีการศึกษา Trait ที่เหมาะสมกับนิสัยของคนอาชีพต่างๆ หลายอาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539) ได้นำเสนอแนวคิดเชิงทฤษฎีบุคลิกภาพที่สำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดกลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)

แนวคิดนี้มีทัศนะในการมองมนุษย์ว่าเป็นสิ่งมีชีวิต ประกอบด้วยสัญชาตญาณและข้อขัดแย้ง ผู้นำของกลุ่มนี้ได้แก่ Sigmund Freud ข้อมูลที่เป็นมาของแนวคิดนี้ได้มาจากคนไข้โรคจิต

โรคประสาท นักคิดกลุ่มนี้เชื่อว่าจิตได้สำนึกและพลังจิตใจที่ไร้เหตุผลเป็นตัวกระตุ้นให้คนทำพฤติกรรมนานาประการ รวมทั้งเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลแนวคิดนี้เป็นอันดับแรกในประวัติศาสตร์การศึกษามนุษย์

2. แนวคิดกลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism)

แนวคิดนี้มีทัศนคติว่าบุคลิกภาพของมนุษย์ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและทางสังคมมนุษย์จะมีบุคลิกภาพลักษณะอย่างไร จะประสบโชคชะตาโชคร้ายเช่นไร ขึ้นอยู่กับรูปแบบของสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาทั้งสิ้น นักคิดกลุ่มนี้เชื่อว่าพฤติกรรมของสัตว์มีความคล้ายคลึงกับพฤติกรรมมนุษย์หลายอย่าง ดังนั้นจึงมักอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์โดยอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์แห่งการเรียนรู้ (Learning) ผู้นำแนวคิดกลุ่มนี้มีหลายท่านที่สำคัญได้แก่ John B. Watson, H.J. Eysenck และ B.F. Skinner

3. แนวคิดกลุ่มนักมนุษยนิยม (Humanism)

แนวคิดนี้มีทัศนคติในการมองธรรมชาติด้านดีงาม โดยอธิบายว่ามนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี สร้างสรรค์ความดี บรรเทาความเจริญวิวัฒนาการแห่งตนและบุคลิกภาพของตน รู้คุณค่าในตัวเอง รู้จักผิดชอบชั่วดี มีความรับผิดชอบในชีวิตและการกระทำของตน สุข ทุกข์ ชั่ว ดี เกิดจากการเลือกของตน (I am my choice) และที่สำคัญคือ มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาจะประจักษ์รู้จักตน และความสามารถเฉพาะของตน เพื่อใช้พลังความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ที่สุดถ้ามนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความเจริญวิวัฒนาการแล้วเขาจะพัฒนาไปสู่ความมั่งคั่ง ความเจริญของบุคลิกภาพและวุฒิภาวะเสมอ ผู้นำแนวคิดนี้ได้แก่ Abraham Maslow

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีบุคลิกภาพและมีข้อสรุปได้ว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพนั้นมีความสอดคล้องและซับซ้อนซึ่งมีการศึกษาในแง่มุมที่แตกต่างกัน โดยนักทฤษฎีต่างเน้นรายละเอียดคนละด้านตามความสนใจของตนเอง สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ลักษณะของประชากรเป็นอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยด้านความเครียดผลจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาทฤษฎีบุคลิกภาพของ Hans J. Eysenck โดยจัดอยู่ในกลุ่มของนักทฤษฎีแนวคิดเทรทที่ใช้วิธี Factor analysis ซึ่งจะมีความสอดคล้องกับงานวิจัยชุดนี้

ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Hans J. Eysenck

Eysenck (1994 อ้างใน ศรีเรื่อน แก้วกังวาล, 2539) ได้อธิบายบุคลิกภาพโดยจัดกลุ่มลักษณะนิสัย (Trait) ด้วยวิธี Factor analysis เช่นเดียวกับ Cattell วิธีการของเขาแตกต่างจาก Cattell โดยที่เขาแบ่งกลุ่มนิสัยออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ

1. แบบแสดงตัว (Extravert) – เก็บตัว (Introvert)
2. แบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) – มั่นคงทางอารมณ์ (Stability)

แต่ละกลุ่มประกอบด้วยลักษณะนิสัย (Trait) อีกหลายลักษณะ (ดูภาพที่ 4)

ไม่มั่นคง
(มีอาการประสาทอ่อน)

UNSTABLE

(Neuroticism)



ภาพที่ 4 กลุ่มลักษณะนิสัยตามความคิดของ Hans J. Eysenck

ที่มา: Goldstein (1994: 608)

บุคคลที่มีลักษณะแสดงตัว เป็นคนชอบสังคม ไม่ไว้ตัว มีเพื่อนมาก ชอบงานที่เสี่ยงและท้าทาย ซึ่งเป็นคุณสมบัติตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีลักษณะเก็บตัว คนพวกนี้ค่อนข้างเจ็บเฉยไว้ตัว ไม่ชอบอยู่ในกลุ่มคนมากๆ ส่วนบุคคลที่มีความโน้มเอียงไปทางเป็นโรคประสาท มักเป็นคนเจ้าอารมณ์และเมื่อระเบิดอารมณ์ออกมาแล้วใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะหวนกลับสู่ภาวะอารมณ์ปกติ คนที่มีอารมณ์มั่นคง เป็นคนที่ใจสงบ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ นอกเหนือจากลักษณะใหญ่ 2 ลักษณะดังกล่าวแล้ว Hans J. Eysenck ยังได้เสนอลักษณะบุคลิกภาพอีกลักษณะหนึ่งที่เรียกว่า “Psychoticism” บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะอยู่ในกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะเห็นแก่ตัว ก้าวร้าว ซาเหิน ไม่ค่อยคิดถึงคนอื่น สำหรับทฤษฎีเทรทของท่านอื่นๆ ในส่วนที่มีการวิเคราะห์บุคลิกภาพและพฤติกรรมโดยกระบวนการทางสถิติ แต่ทฤษฎีของ Hans J. Eysenck มีความต่างจากทฤษฎีอื่นในประเด็นที่เขาได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางชีวภาพว่าเป็นตัวกำหนดลักษณะของบุคคลมากกว่าปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นจุดสำคัญในทฤษฎีเทรทอื่นๆ อาทิ เขาอธิบายว่าคนที่เก็บตัวและแสดงตัวจะมีระบบประสาทต่างกัน โดยระบบประสาทของคนที่เก็บตัวจะตื่นตัวถูกเร้าได้ง่ายกว่าคนแสดงตัว ดังนั้นคนเก็บตัวจะชอบทำกิจกรรมที่เงียบๆ ที่จะไม่ทำให้เขาประสาทตื่นมากนักในทางตรงข้ามคนแสดงตัวนิยมแสวงหากิจกรรมที่เร้าใจเพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกเบื่อ แนวคิดเรื่องระบบประสาทที่มีผลต่อลักษณะแสดงตัว เก็บตัวของบุคคล ได้รับการสนับสนุนว่ามีความเป็นจริงจากงานวิจัยหลายชิ้น (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539)

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

สุพานี สฤญวานิช (2549) ได้กล่าวถึงความหมายของทัศนคติคือ ความเชื่อ และความรู้สึกในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งยังเป็นความคิดเห็นหรือคำพูดในเชิงประเมิน (Evaluative statements) ที่มีต่อเหตุการณ์ต่อบุคคล หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในแง่บวกหรือแง่ลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เชื่อหรือไม่เชื่อ ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ

กรองแก้ว อยู่สุข (2539) ได้กล่าวถึงความหมายของทัศนคติคือ การสะท้อนความรู้สึกของบุคคลว่าพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เช่น งานบุคคล วัตถุหรือเหตุการณ์ เช่น เมื่อเรากล่าวว่า “เราไม่ชอบงานเกี่ยวกับตัวเลข...” เป็นการแสดงทัศนคติเกี่ยวกับงานที่ต้องคำนวณ ทัศนคติเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่น ท่าทีที่แสดงออกของผู้บังคับบัญชา เช่นว่า เป็นหรือไม่เป็นกันเองต่อลูกน้อง เป็นผู้ที่ชอบใช้อำนาจในการบังคับบัญชาหรือไม่ ฯลฯ การที่

บุคคลแสดงท่าทีอย่างใดอย่างนั้นเขาอาจไม่รู้ตัว ทั้งนี้เพราะ เกิดความเคยชิน ทักษะจึงมีลักษณะเป็นระดับความรู้สึกทางจิตวิทยาที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ และจะเห็นได้จากปฏิกิริยาโต้ตอบว่าชอบหรือไม่ชอบ

ปฏิกิริยาของทัศนคติ

ทัศนคติของคนเรานั้น ไม่ได้เกิดมาพร้อมกับเราแต่จะเกิดขึ้นจากแหล่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549)

1. การได้รับประสบการณ์ตรง เช่น ไปอำเภอนั่งคอยทั้งวันไม่เห็นการตั้งใจทำงาน ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อข้าราชการอำเภอหรือไปติดต่อส่วนราชการ พบการจ่ายเงินพิเศษเพื่อให้ดำเนินเรื่องได้เร็ว ทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อข้าราชการกรมนั้น เป็นต้น
2. การเรียนรู้และดูดซับจากครอบครัว เช่น ครอบครัวที่เป็นหมอ ลูกๆ มักสืบทอดอาชีพหมอ มีทัศนคติความชอบในอาชีพหมอหรือตรงกันข้าม ถ้าได้รับข้อมูลในเชิงลบก็อาจก่อให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่ออาชีพนี้ได้
3. การได้รับอิทธิพลและรับข้อมูลจากกลุ่มที่สังกัด เช่น จากกลุ่มเพื่อน จากโรงเรียน เป็นต้น ทำให้มีทัศนคติตามเพื่อนๆ
4. การเรียนรู้และดูดซับจากสังคม สภาพแวดล้อม โดยผ่านข้อมูลจากสื่อต่างๆ จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

สรุป ก็คือคนเรามีแนวโน้มที่จะเลียนแบบทัศนคติของคนใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนฝูง พ่อแม่ ครู และคนที่มีความใกล้ชิดที่เรายกย่องชื่นชม

นอกจากนั้นแล้วทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านกายภาพ (Physiological changes) เช่น เมื่อเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์ทำให้เดินไม่ได้ ก็จะเก็บตัวไม่ออกมาให้ใครพบเห็น เกลียดโลก เกลียดสังคม เป็นต้น หรืออาจเปลี่ยนไปตามสถานะทางสังคม (Social status) ที่เปลี่ยนไป เช่น เมื่อรวยขึ้นหรือมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น ทัศนคติที่มีต่อกลุ่มไฮโซก็จะเปลี่ยนไป เช่น อยากเป็นกลุ่มไฮโซบ้าง อยากได้รับการยอมรับจากกลุ่มไฮโซ

ต่างๆ จึงมีทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มโฮโซ นอกจากนี้ทัศนคดียังอาจเปลี่ยนไปได้ตามวัยที่เปลี่ยนไป เพราะมีประสบการณ์ชีวิตมากขึ้นเข้าใจโลกมากขึ้นจึงทำให้ความคิดความอ่านเปลี่ยนไปได้ เช่น เมื่อยังสาวเชื่อเรื่องดวงชะตาจึงชอบดูหมอดูมาก แต่เมื่อมีอายุมากขึ้นไม่เชื่อในเรื่องดวงแล้ว แต่เชื่อในกรรมหรือการกระทำเป็นสำคัญ

องค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายที่ว่าทัศนคติคือ ความคิดเห็นหรือคำพูดในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นทัศนคติจึงประกอบด้วย (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549)

1. ส่วนของ Cognitive components หมายถึง ส่วนที่เป็นความรู้หรือข้อมูลที่ได้รับรู้มา (Perceived knowledge) หรือเป็นความเชื่อ (Beliefs) หรือความคิดเห็น (Opinions) ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. ส่วนของ Affective components คือ ความเชื่อตามข้อ 1 นั้น ก็จะมีผลก่อให้เกิดความรู้สึก (Feelings หรือ Sentiments หรือ Moods หรือ Emotions) บางอย่างตามมา เช่น ถ้าเราเชื่อ (องค์ประกอบส่วนที่ 1) ว่า พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร เป็นคนเก่งและมุ่งมั่นในการทำงาน เราก็จะเกิดความรู้สึกชอบ พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร และชอบไปถึงพรรคไทยรักไทยด้วย
3. เจตนาที่แสดงออกทางพฤติกรรม (Behavioral intentions) บางอย่างออกมาตามความรู้สึกของเรา เช่น เราก็จะเลือก สก. หรือ สข. ของพรรคไทยรักไทย เราจะพูดชมเชยพันตำรวจโททักษิณ และพรรคไทยรักไทยเมื่อมีโอกาส เป็นต้น องค์ประกอบส่วนนี้จะเป็นส่วนที่จะเป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมบางสิ่งบางอย่างออกมาตามทัศนคติของเรา

ความสำคัญของทัศนคติ

ทัศนคติมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์การหลายประการดังต่อไปนี้ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549)

1. คนทุกคนจะมีทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งในทุกๆ เรื่องของชีวิต ไม่อาจปฏิเสธได้ซึ่งอาจจะทำให้คนคนนั้นมีอคติเกิดขึ้นได้ จึงต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของทัศนคติ

2. ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก การตระหนักในทัศนคติของพนักงานที่มีต่อเรื่องใดๆ ก็ตาม จะทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจและคาดหมายพฤติกรรมของพนักงานได้ และถ้าผู้บริหารสามารถเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานได้ก็จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้

3. ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน จะทำให้มีผลทางพฤติกรรมเชิงลบเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นปัญหาขององค์กรต่อไป จึงควรให้ความสำคัญกับการสำรวจทัศนคติเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นอยู่และดำเนินการแก้ไขถ้าจำเป็น

วิธีเปลี่ยนทัศนคติ

ทัศนคตินั้นอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน ถ้าทัศนคติเดิมนั้นไม่ถูกต้องเหมาะสม โดยทั่วไปวิธีที่จะใช้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติ คือ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549)

1. อาจให้ข้อมูลใหม่จากแหล่งที่น่าเชื่อถือ (Credible sources) เพราะที่เขามีทัศนคติแบบนี้ก็อาจเป็นเพราะว่าไม่รู้หรือไม่มีข้อมูลหรือมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง โดยข้อมูลใหม่นี้ต้องมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือหรือจากบุคคลที่น่าเชื่อถือเท่านั้น จึงจะทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติได้

2. กระตุ้นความกลัวหรือลดความกลัวแล้วแต่กรณี เช่น เด็กๆ จะไม่ชอบหมอฟัน ดังนั้นเราต้องลดความกลัวของเด็ก ทักษะที่มีต่อหมอฟันและการทำฟันจึงจะดีขึ้น หรือกรณีกระตุ้นความกลัวให้มากขึ้นจนเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม คือ กรณีที่หมดหนทางต้องสู้แบบหัวชนฝา เป็นต้น

3. ให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่มากขึ้น เหตุผล ข้อจำกัดต่างๆ จึงเข้าใจและยอมรับหรือมีการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติได้

Stewart (1996) ได้เสนอกรอบแนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ 3 แนวทาง คือ

1. แนวทางในเชิงอำนาจและการบังคับ (Power/coercive approach) แนวทางนี้อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบปฏิบัติการ (Operant conditioning theory) โดยใช้รางวัลและการลงโทษเป็นเครื่องมือ วิธีนี้จะเป็นการกำหนดตัวแปรของพฤติกรรมที่ต้องการ โดย

เราพยายามให้พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนไปในทิศทางหรือผลลัพธ์ที่เราต้องการและเมื่อพฤติกรรมเปลี่ยนก็จะเกิดการเปลี่ยนในทัศนคติตามมา

2. แนวทางการสังเกตและการใช้เหตุผล (The empirical / rational approach) แนวทางนี้อยู่บนพื้นฐานของจิตวิทยาการรับรู้ (Cognitive psychology) โดยจะพยายามชักชวนด้วยเหตุผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง เช่น การโฆษณาเพื่อรณรงค์ภัยร้ายของโรคเอดส์ เพื่อสร้างทัศนคติให้รักครอบครัว ไม่สำส่อนทางเพศ

3. แนวทางการสร้างบรรทัดฐาน/ให้การศึกษา (ข้อมูลและความรู้) (The normative/re-educative approach) แนวทางนี้จะมีขั้นตอนตามแนวคิดในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของเลวิน คือ

3.1 ละลายสภาพเดิม โดยจะพยายามเอาชนะการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและมีแรงจูงใจที่จะเปลี่ยน เช่น สร้างบรรยากาศของการสนับสนุนและการช่วยเหลือที่เป็นแบบไม่มีการประเมิน (Non-judgmental) หรือไม่สนับสนุนการแสดงทัศนคติและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือถ้าเขาแสดงทัศนคติและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เราจะให้เขาตอบสนองในทางลบกลับไปด้วยแนวทางต่างๆ เหล่านี้จะช่วยละลายทัศนคติเดิมและจะเกิดการเปิดรับทัศนคติใหม่ๆ ได้

3.2 ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง จะเป็นการให้ข้อมูลหรือประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติใหม่ๆ โดยการให้เขาได้รับรู้และซึมซับข้อมูลนี้จากบุคคลที่มีความสำคัญในกลุ่มอ้างอิงของเขาและพยายามให้เขาได้เผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่สนับสนุนให้เขามีทัศนคติใหม่ที่พึงประสงค์นั้น

3.3 ขั้นตอนการทำให้คงอยู่ ในขั้นนี้จะต้องพยายามหาวิธีการรักษาทัศนคติใหม่นั้นให้คงอยู่ให้ยาวนาน เช่น การใช้นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือบรรยากาศต่างๆ ในองค์กรสนับสนุนทัศนคติใหม่เหล่านั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

ความหมายของเชาวน์อารมณ์

Cooper and Sawaf (1997 อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2544) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้ เข้าใจและประยุกต์ใช้พลัง การรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูลการสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

Mayer and Salovey (1990 อ้างใน อริยะ สุพรรณเกษย์, 2545) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการที่จะไหวพริบทันในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการติดตามกำกับควบคุมได้แล้ว บุคคลพึงรู้จัก จำแนกแยกแยะ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง โดยเป็นความสามารถในการ รับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม

กรมสุขภาพจิต (2544) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์

Wagner and Sternberg

ในปี 1985 เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาดด้าน “Practical intelligence” ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิต สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545: 59-61 อ้างถึง Wagner and Sternberg, 1985: 458)

1. การครองตน (Managing self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องการกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง ไม่ย่อท้อ รู้ขีดความสามารถ และศักยภาพของตนดี

2. การครองคน (Managing others) ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing career) จะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์การ ประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนได้เช่นไร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นดีงามด้วย

Salovey and Mayer

ในปี 1990 ประมาจารย์ผู้บัญญัติศัพท์เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ แสดงทัศนะว่าเชาวน์อารมณ์เป็นเรื่องของทักษะในการปรับตนใน 3 ลักษณะ กล่าวคือ (วิระวัฒน์ ปิ่นนิคามย์, 2545: 59-61 อ้างถึง Salovey, 1990: 185-211)

1. ด้านรู้จักภาวะอารมณ์ของตน เป็นขั้นของการประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม (Emotional awareness) การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุและจำแนก ภาวะอารมณ์ที่เกิดกับตนได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างดี ตัวอย่างเช่น เด็กสามารถรับรู้ภาวะอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้าได้อย่างถูกต้อง ที่ผันตามระดับอายุ ยิ่งโตยิ่งรับรู้อารมณ์ได้ถูกต้องมากขึ้น

2. ด้านควบคุมอารมณ์ เป็นขั้นที่สามารถกำกับดูแลภาวะอารมณ์ (Regulation of emotion) ของตนและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ ทั้งในแง่ของกายกรรม วาจากรรมและมโนกรรม ในบางอาชีพจำเป็นต้องฝึกขั้นนี้มากเป็นพิเศษ อาทิ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ต้องฉลาดรู้เท่าทันในท่าทีภาวะอารมณ์ความต้องการของผู้โดยสาร

3. ด้านใช้เชาวน์อารมณ์ คือขั้นที่คนแต่ละคนจะมีความสามารถใช้ประโยชน์ (Utilization of emotion) จากภาวะอารมณ์ของตนต่างกันในการแก้ไขปัญหาหรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีเหตุผลในการตอบข้อสอบการคิดวิเคราะห์ ขณะที่อารมณ์เศร้าทำให้การคิดแบบอุปมาอุปไมยช้าลง

Cooper and Sawaf

ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้ เข้าใจและประยุกต์ใช้พลัง การรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูลการสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้ โดยได้กำหนดโครงสร้างของความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ที่สำคัญ คือ (Cooper and Sawaf, 1997 อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2544)

1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ สามารถรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง ความซื่อสัตย์ทางอารมณ์ อารมณ์ที่มีพลังการรับทราบผลของอารมณ์
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ สามารถยังรู้ตามความเป็นจริง การแผ่ความไว้นือเชื่อใจ การแสดงความไม่พอใจในเชิงสร้างสรรค์ ปรับ ยืดหยุ่น รู้กาลเทศะ กลับคืนสู่สภาพปกติทางอารมณ์และเดิหน้า
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ การผูกพัน รับผิดชอบ มีสติ มีเป้าหมาย สักยภาพโดดเด่น พุดกับทำตรงกันด้วยคุณธรรม โน้มน้าวโดยไม่ใช้สิทธิ์หรืออำนาจ
4. ความไปกันได้ทางอารมณ์ ใช้อารมณ์ที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ การแสดงหยั่งรู้ คิดใคร่ครวญ ได้เล็งเห็นโอกาสสร้างอนาคต

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์และมีข้อสรุปได้ว่า ทฤษฎีเขาวนอารมณ์ของ Goleman นั้นมีความน่าสนใจในองค์ประกอบด้านต่างๆ ของเขาวนอารมณ์และน่าจะมี ความใกล้เคียงกับลักษณะของมัลกุเทศ์ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาเขาวนอารมณ์ตามแนวคิดของ Goleman ที่มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

Goleman

ในปี 1995 Goleman ได้เสนอองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ออกเป็นด้านต่างๆ ได้แก่ (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2545 อ้างถึง Goleman, 1995)

1. ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ (Knowing one's emotion) หรือเรียกว่า (Self awareness) เข้าใจยังรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ ภาวะอารมณ์ความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์ เข้าทำนองผู้ที่รู้จักตนเอง
2. ด้านการบริหารอารมณ์ (Managing emotions) เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด โดยสร้างเสริมภาวะตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน เมื่อเศร้า โกรธ ผิดหวังหรือเสียใจก็ควบคุมตนได้ ไม่โมโหร้าย นำพาภาวะอารมณ์ของตนให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็ว
3. ด้านการจูงใจตนเอง (Motivation oneself) เป็นความสามารถในการกระตุ้นเตือนตนให้คิดริเริ่ม อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ผลักดันตนมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ จะนำมาซึ่งความสำเร็จสามารถอดทนได้ รอได้ ผู้ที่สามารถทำได้ดังนี้ถือเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังของความตั้งใจ
4. ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing emotions in others) เป็นความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นพื้นฐานของความรู้เท่าทันความรู้สึก ความต้องการ ข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด มีไหวพริบ
5. ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling relationships) เป็นความสามารถในการสร้างเครือข่ายสัมพันธ์ส่วนตัวและที่เกี่ยวกับงานไว้ ซึ่งมีความสำคัญมากกับความเป็นผู้มีชื่อเสียง ความเป็นผู้นำและความเก่งคน ตลอดจนความสัมพันธ์ในกลุ่มหรือเครือข่าย การเจรจา แสวงหาทางออก การสร้างสายสัมพันธ์เป็นการส่วนตัวและเป็นผู้ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมได้ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถาม 3 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงานและแบบประเมินความเครียดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 540 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดในระดับปานกลาง ปัจจัยในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมได้ร้อยละ 13.54 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่สำคัญได้แก่ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานและด้านลักษณะงาน และพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรรณู จรัสสุริยงค์ (2539) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับระดับความเครียด โดยกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือ พนักงานในหน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ กับ เอกชน จำนวน 327 คน แบ่งออกเป็นปัจจัยด้านเพศ โดยมีค่าเฉลี่ยในบางกลุ่มอาการของความเครียดจำแนกตามเพศ พบว่าเพศต่างกันจะมีระดับความเครียดต่างกัน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่าเฉลี่ยโดยรวมและในบางกลุ่มอาการของความเครียดพบว่าบุคลิกภาพแตกต่างกันจะมีระดับความเครียดต่างกัน โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพเก็บตัว จะมีระดับความเครียดสูงกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแสดงตัวและเปรียบเทียบกับค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มอาการทางกายพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน โดยพบว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสดจะมีความเครียดสูงกว่าบุคคลที่สมรส แต่ไม่มีพบความแตกต่างในกลุ่มอาการอื่นๆ ปัจจัยด้านการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยส่วนรวมและในกลุ่มอาการทางกาย ความกลัว ความคิดระแวง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกันและเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มอาการย้ำคิดย้ำทำ ความรู้สึกบกพร่องมีปมด้อย ความรู้สึกซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความมั่งร้ายไม่เป็นมิตรและกลุ่มอาการทางจิต พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ปัจจัยด้านประสบการณ์ ค่าคะแนนเฉลี่ยส่วนรวมและในกลุ่มอาการย้ำคิดย้ำทำ ความรู้สึกซึมเศร้า อาการทางจิต จำแนกตามระยะเวลาของประสบการณ์การทำงาน พบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันจะมีระดับความเครียดต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างในกลุ่มอาการทางกาย ความรู้สึกบกพร่องมีปมด้อย ความวิตกกังวล ความมั่งร้ายไม่เป็นมิตร ความกลัว

และความคิดระแวง ปัจจัยด้านระดับอายุ ค่าคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มรวมและในบางกลุ่มอาการของความเครียดจำแนกตามระดับอายุ พบว่าระดับอายุต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าความแตกต่างในกลุ่มอาการย่ำคิดย่ำทำ ความรู้สึกกบกร่งมีปมด้อย ความมั่งร่ำไม่เป็นมิตรและความคิดระแวงและได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียดเป็นความสัมพันธ์เชิงลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีระดับความเครียดสูงและบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะมีระดับความเครียดต่ำ

ปัทมา ถิณวัฒน์ (2544) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่ส่งผลต่อความเครียดของบาทหลวงพื้นเมืองในอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ โดยกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือ บาทหลวงพื้นเมืองในอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ จำนวน 122 คน ได้อธิบายถึงองค์ประกอบทางบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่สามารถร่วมทำนายความเครียดของบาทหลวงได้ ซึ่งได้ใช้องค์ประกอบทางบุคลิกภาพทั้ง 16 ด้านตามแนวคิดของแคทเทิล และองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทั้ง 5 ด้านของโกลแมน เข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุแบบขั้นตอนเพื่อพยากรณ์ความเครียด ผลปรากฏว่าตัวแปรทางบุคลิกภาพที่มีอำนาจในการทำนายมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบทางบุคลิกภาพ C (อารมณ์อ่อนไหว – วุฒิภาวะทางอารมณ์) องค์ประกอบทางบุคลิกภาพ L (ไว้วางใจ – ช่างสงสัย) องค์ประกอบทางบุคลิกภาพ Q₁ (ยึดมั่นสิ่งเดิม – เปลี่ยนความคิดใหม่) และตัวแปรทางเชาวน์อารมณ์ที่มีอำนาจในการทำนายความเครียดร่วมกับบุคลิกภาพมีเพียง 1 องค์ประกอบ คือ ทักษะทางสังคม โดยระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรดังกล่าวแบบเส้นตรง สามารถทำนายระดับความเครียดของบาทหลวงได้

ศิริกร อักษรดี (2544) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 322 คน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส आयงานและรายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยในเรื่องบุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์ (2545) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพและความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี จำนวน 235 คน พบว่าบุคลิกด้านหัวน้ไขว – มั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเครียดทางด้านร่างกาย ทางอารมณ์ ทางพฤติกรรม และความเครียดโดยรวมซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูง และเมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อหาว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรีที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ จากการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี ที่มีแบบบุคลิกภาพแตกต่างกัน 4 แบบ คือ บุคลิกภาพแสดงตัว – หัวน้ไขว แสดงตัว – มั่นคง เก็บตัว – หัวน้ไขว และเก็บตัว – มั่นคงจะมีความเครียดด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรมและโดยรวม โดยพบว่ากลุ่มที่มีบุคลิกภาพเก็บตัว – หัวน้ไขว และแสดงตัว – หัวน้ไขวจะมีความเครียดด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม และโดยรวมแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรีที่มีบุคลิกภาพเก็บตัว – มั่นคง และแสดงตัว – มั่นคง

จตุพร พุกขหิรัญ (2546) ได้ศึกษาความเครียดในงาน ผลของความเครียดและการเผชิญความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ จำนวน 356 คน พบว่าความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ ระดับความเครียดที่พิจารณาตามต้นเหตุของความเครียดในงาน ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านองค์การประกอบด้วย บทบาทพยาบาลวิชาชีพ กฎระเบียบขององค์การและภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยความเครียดในงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลของความเครียดในงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย การเผชิญความเครียดในงาน พยาบาลวิชาชีพใช้วิธีการเผชิญความเครียดในงานด้วยการเผชิญกับปัญหาอยู่ในระดับมาก การหลีกเลี่ยงปัญหาในระดับน้อยถึงปานกลาง ส่วนการอาศัยแหล่งความช่วยเหลือและการมองโลกในแง่ร้ายอยู่ในระดับปานกลางสำหรับการเผชิญความเครียดในงานด้านการมองโลกในแง่ดีอยู่ในระดับมาก และด้านการบรรเทาความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

วิที ภูษิต (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาล 381 นาย พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนมีความเครียดจากการทำงานในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 78.7 มีพฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และพบว่าประสบการณ์ทำงานในสายงานปัจจุบันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจ ชื่นยศ สายงานและสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่แสดงอาการด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ภาวะวิกฤติในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจและความเครียดที่แสดงออกทางด้านร่างกาย ส่วนปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจ ด้านร่างกายและด้านพฤติกรรม ปัจจัยในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดที่แสดงอาการด้านจิตใจและด้านร่างกาย

ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอางค์ (2548) ได้ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ผู้บริหารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 338 คน พบว่าผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยอยู่ในระดับสูง มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำสุดและมีกลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับสูง กลวิธีในการเผชิญความเครียดด้านมุ่งแก้ไขอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน ภาวะสุขภาพ พฤติกรรมส่วนบุคคล ด้านการออกกำลังกาย การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการมุ่งงาน ด้านความกดดันในงานและด้านความชัดเจนในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความเครียดโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภาพร มณีศรี (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ข้าราชการครูในโรงเรียนที่เปิดสอนในช่วงชั้นที่ 3 และช่วงชั้นที่ 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 1,120 คน พบว่าข้าราชการครูมีความเครียดโดยรวม และเป็นรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยของความเครียดของข้าราชการครูมี 8 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ด้านปริมาณงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านปัญหาสุขภาพ ด้านปัญหาครอบครัวและด้านปัญหาเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของข้าราชการครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครูมีจำนวน 9 ปัจจัย คือ ปัจจัยปัญหาด้านงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยปัญหาด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ปัจจัยปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ปัจจัยด้านภาระงานที่ได้รับ ปัจจัยปัญหาด้านสัมพันธภาพทางสังคม ปัจจัยปัญหาด้านการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ ปัจจัยปัญหาด้านสุขภาพกายและจิตและปัจจัยปัญหาด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอน โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของข้าราชการครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชญาคุณท์ กุสุโมทย์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 226 คน พบว่าบุคลิกภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อายุ บุคลิกภาพ Scale N (ห้วนไหว - มั่นคง) และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบแสดงออก-มั่นคง คิดเป็นร้อยละ 31.9 บุคลิกภาพแบบแสดงออก-ห้วนไหว คิดเป็นร้อยละ 17.3 บุคลิกภาพที่มีน้อยที่สุดคือ แบบเก็บตัว-ห้วนไหว คิดเป็นร้อยละ 8.0 บุคลิกภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง พบว่ามีความเครียดความในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

สุริพร จันทรเจริญ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือ พนักงานธนาคาร จำนวน 318 คน พบว่ามีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่ามีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจและความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำเช่นเดียวกัน ยังพบว่าปัจจัยบุคคลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

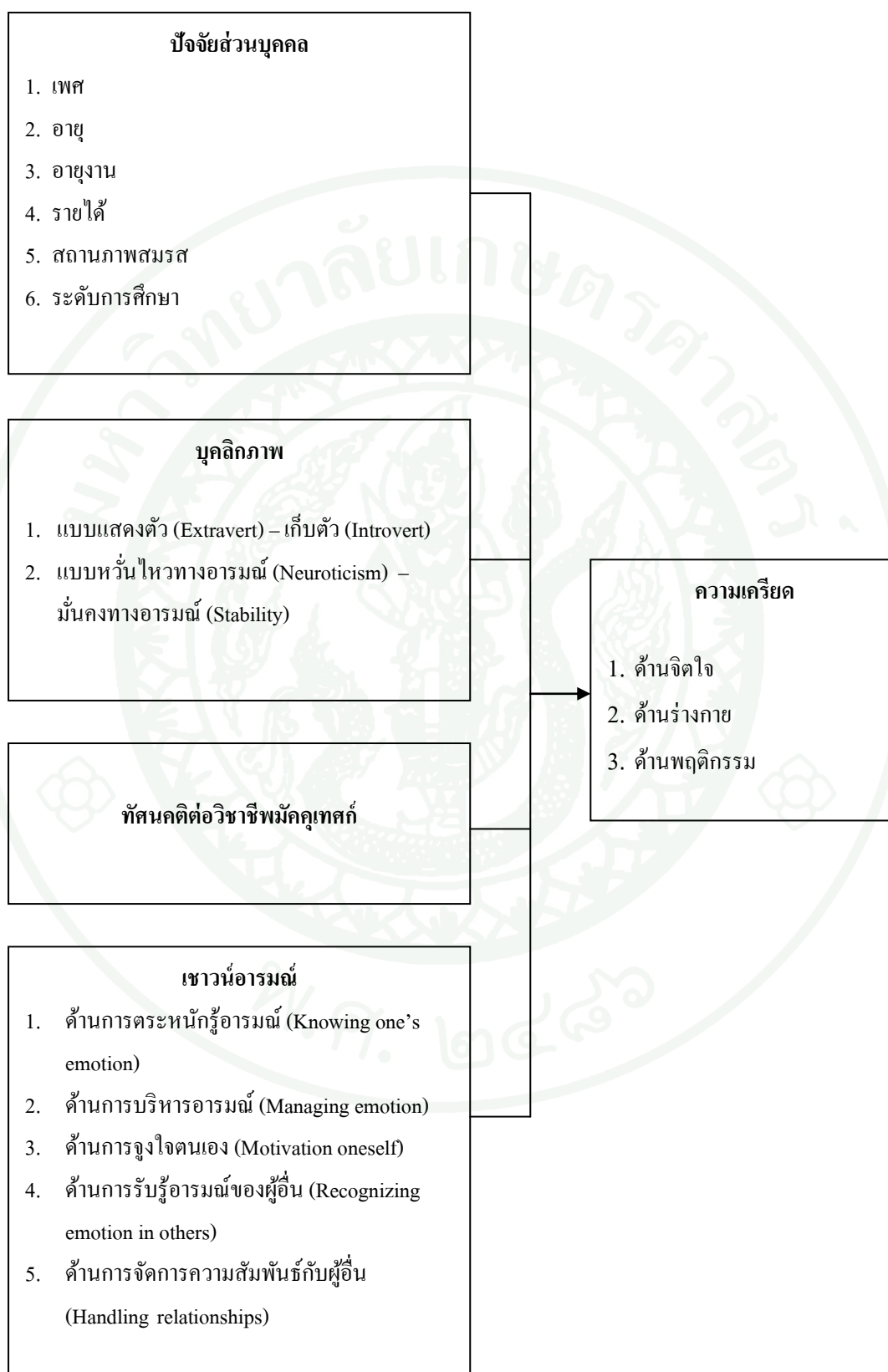
ภัทรศรี โตตาบ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิตซึ่งปฏิบัติงานในส่วนกลาง ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี จำนวน 147 คน พบว่าเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองกับปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนกับปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน เชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจในตนเองกับปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน เชาวน์อารมณ์ด้านการร่วมรู้สึกร่วมกับปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน เชาวน์อารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคมกับปัจจัยความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กันด้านลบ

French and Caplan (อ้างใน จันทรจิรา ภูทองเกษ: 2537) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงาน (มาก) กับความเครียดทางกายและจิตใจ ในการทดลองครั้งแรกตัวอย่างได้แสดงให้เห็นว่าปริมาณที่มากก่อให้เกิดความเครียดด้านจิตใจ เช่น อาการรุนแรง รู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองลดลงและอาการเครียดทางด้านร่างกายโดยวัดระดับด้านทานทางผิวหนัง ซึ่งในการทดลองครั้งที่สองได้เพิ่มปริมาณด้านคุณภาพงานเข้าไปด้วย ผลจากการทดลองสรุปได้ว่าปริมาณงานจำนวนมากจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าสูญเสียคุณค่าของตัวเอง ทำงานผิดพลาดบ่อยอัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ระดับคอเรสเตอรอลเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการทดลองทั้งสองครั้งได้สนับสนุนว่างานที่มีปริมาณมากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

Ress (1995) ดำเนินการระดับความเครียดของพนักงานที่ทำงานในห้องเครื่องสุภาพขนาดใหญ่ ในประเทศอังกฤษ จำนวน 1,176 คน เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนวิธีบริหารความเครียด โดยอาชีพที่ทำการศึกษามีทั้งหมด 6 อาชีพ คือ หมอ พยาบาล ผู้เชี่ยวชาญยา เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการ เสมียนและฝ่ายบุคคล ผู้วิจัยใช้ชื่อโครงการ Cox ในการแนะนำ โดยใช้หลักการ คือ สิ่งที่เกิดขึ้น หรือพาหะวิธีสามารถเป็นของที่เกิดได้แต่ละบุคคลหรือเป็นขององค์กรก็ได้ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ระดับ คือ การป้องกัน การรวบรวมสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานและการช่วยบุคคลในการ จัดการปัญหาที่เกิดจากงาน ผลการศึกษาพบว่าทุกอาชีพมีปัญหาด้านความเครียดและแต่ละบุคคลมี ประสบการณ์ด้านความเครียดที่คล้ายคลึงกัน

McCoy (1999) ได้ศึกษาอิทธิพลทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและการเห็นคุณค่า ในตนเองภายใต้สภาวะที่มีความเครียด พบว่าเมื่อได้เกิดความเครียดขึ้นจะมีความวิตกกังวลเกิดขึ้นมา ด้วยและการมองเห็นคุณค่าในตนเองจะลดลง การที่บุคคลเกิดความเครียดซ้ำๆ กันหรือบ่อยครั้ง จะส่งผลให้มีปฏิกิริยาทางด้านปฏิสัมพันธ์ต่อสังคมไปในด้านลบ ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวล มากจะมีการมองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำและมีความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ในส่วนของความเครียดที่ ส่งผลในทางลบ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมและความสัมพันธ์ทางสังคม ผลสรุปยืนยันว่า คน ที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมสูงจะมองเห็นคุณค่าในตนเองสูงและจะมีระดับความวิตกกังวลที่ต่ำ ในด้านความวิตกกังวลตามลักษณะนิสัยและความวิตกกังวลตามสถานการณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ และเชาว์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์
2. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ และเชาว์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์
3. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ และเชาว์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์
4. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ และเชาว์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ที่ได้ขึ้นทะเบียนบัตรอนุญาตกับเขตกรุงเทพมหานคร สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวนที่บันทึกไว้ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 เท่ากับ 16,429 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ขนาดกลุ่มประชากร จำนวน 20,000 คน ซึ่งตรงกับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน ซึ่งได้มาจากการใช้ตารางจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan. (1970: 608-609 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2544: 54-55) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา: ยุทธ ใกยวรรณ์ (2544: 54-55)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) โดยจะเก็บข้อมูลกับ
มัคคุเทศก์ทุกๆ 3 คน ที่มาต่ออายุหรือทำบัตรใหม่ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นแบบสอบถามแบบให้เติมข้อความและตรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วยข้อ
คำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงานในอาชีพมััคคุเทศก์ สถานภาพสมรส ระดับ
การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความเครียดซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการรวบรวมแนวคิดและ
ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดของ Girdano, Everly and Dusek (1997) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เคยเลย นานๆ ครั้ง บางครั้ง
บ่อยครั้ง และเป็นประจำมีจำนวนทั้งหมด 42 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

1. ด้านจิตใจ จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 1-18
2. ด้านร่างกาย จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 19-28
3. ด้านพฤติกรรม จำนวน 14 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 29-42

มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับการประเมิน

คะแนนข้อคำถามเชิงบวก

ไม่เคยเลย	1
นานๆ ครั้ง	2
บางครั้ง	3
บ่อยครั้ง	4
เป็นประจำ	5

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามวัดความเครียด ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับปานกลางและระดับมาก คำนวณจากค่าพิสัย (Range) (กานดา พุนลาภทวี, 2530) ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความเครียดของมัลคูลเทสท์ ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33 คะแนน หมายถึง มัลคูลเทสท์มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 2.34 – 3.67 คะแนน หมายถึง มัลคูลเทสท์มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 3.68 – 5.00 คะแนน หมายถึง มัลคูลเทสท์มีความเครียดอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ของ Goleman (1995) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อยและไม่จริงเลย ประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 93 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ (Knowing one's emotion) จำนวน 19 ข้อ แบ่งออกเป็น
 - ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 1-6, 8-11, 14-16 และข้อ 18-19
 - ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 7, 12, 13, และข้อ 17

2. ด้านการบริหารอารมณ์ (Managing emotion) จำนวน 19 ข้อ แบ่งออกเป็น
 - ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 20, 22-26, 30-33, 35-36 และข้อ 38
 - ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 21, 27-29, 34 และข้อ 37
3. ด้านการจูงใจตนเอง (Motivation oneself) จำนวน 18 ข้อ แบ่งออกเป็น
 - ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 39-49 และข้อ 51
 - ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 50 และข้อ 52-56
4. ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing emotion in others) จำนวน 19 ข้อ แบ่งออกเป็น
 - ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 57, 59-64, 66-72, และข้อ 75-74
 - ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 58, 65, และข้อ 73
5. ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling relationships) จำนวน 18 ข้อ แบ่งออกเป็น
 - ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 76-83, 85, 87-91 และข้อ 93
 - ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 84, 86, และข้อ 92

เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ระดับการประเมิน	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
ไม่จริงเลย	1	5
จริงน้อย	2	4
จริงปานกลาง	3	3
จริงมาก	4	2
จริงมากที่สุด	5	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามวัดเชาวน์อารมณ์ ผู้วิจัยได้แบ่งระดับเชาวน์อารมณ์ รายด้านออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลางและระดับสูง คำนวณจากค่าพิสัย (Range) (กานดา พูนลาภทวี, 2530) ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับเชาวน์อารมณ์ของมัลकुเทศก์ ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33 คะแนน หมายถึง มัลकुเทศก์มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับต่ำ
 คะแนน 2.34 – 3.67 คะแนน หมายถึง มัลकुเทศก์มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 3.68 – 5.00 คะแนน หมายถึง มัลकुเทศก์มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 4 แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพมัลकुเทศก์ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อวิชาชีพมัลकुเทศก์ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

- ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 1-8, 11 และข้อ 18-21
- ข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วย ข้อ 9-10, 12-17 และข้อ 22-24

เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ระดับการประเมิน	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่แน่ใจ	3	3
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามด้านทัศนคติต่อวิชาชีพมัณฑนศิลป์ ผู้วิจัยได้แบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับดี ระดับปานกลางและระดับไม่ดี คำนวณจากค่าพิสัย (Range) (กานดา พูนลาภทวี, 2530) ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งทัศนคติต่อวิชาชีพมัณฑนศิลป์ ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33 คะแนน หมายถึง มัณฑนศิลป์มีทัศนคติต่อวิชาชีพมัณฑนศิลป์ระดับไม่ดี

คะแนน 2.34 – 3.67 คะแนน หมายถึง มัณฑนศิลป์มีทัศนคติต่อวิชาชีพมัณฑนศิลป์ระดับปานกลาง

คะแนน 3.68 – 5.00 คะแนน หมายถึง มัณฑนศิลป์มีทัศนคติต่อวิชาชีพมัณฑนศิลป์ระดับดี

ส่วนที่ 5 แบบวัดบุคลิกภาพ เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) ของ H.J. Eysenck ประกอบด้วยคำถาม 48 ข้อ ไม่จำกัดเวลาในการทดสอบ แต่ให้ตัดสินใจตอบคำถามนี้ทันทีที่คิดได้ โดยผู้ตอบตัดสินใจเลือกตอบ “ใช่” “ไม่ใช่” หรือ “ไม่แน่ใจ”

วรรณ ชีรบรรรัตน์ (2540 อ้างถึง สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ, 2512) อธิบายถึงวิธีการตรวจและให้คะแนนของบุคลิกภาพแบบเก็บตัว – แสดงตัว (Scale E) และบุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) โดยให้คะแนน 2 1 หรือ 0 ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คะแนนรวมของแต่ละสเกล ได้จากการบวกคะแนน 2 และ 1 ที่ได้ทั้งหมดในสเกลนั้น ซึ่งคะแนนที่ได้มีตั้งแต่ 0 ถึง 48 หลังจากรวมคะแนนที่ได้นำมาแบ่งคุณลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 2 ด้าน 4 แบบ พิจารณาตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ใช่ = 2 คะแนน

ไม่แน่ใจ = 1 คะแนน

ไม่ใช่ = 0 คะแนน

โดยมีเกณฑ์การพิจารณาคะแนนโดยรวมดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว หรือ Scale E
คะแนนรวม Scale E ตั้งแต่ 25 คะแนนขึ้นไป หมายถึง มีลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว
คะแนนรวม Scale E น้อยกว่า 25 คะแนน หมายถึง มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว
2. บุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ หรือ Scale N
คะแนนรวม Scale N ตั้งแต่ 25 คะแนนขึ้นไป หมายถึง มีลักษณะบุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์
คะแนนรวม Scale N น้อยกว่า 25 คะแนน หมายถึง มีลักษณะบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษาค้างนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และตรวจสอบภาษาที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมภาษาอาหรับเบื้องต้น มหาวิทยาลัยรังสิต ร่วมกับ สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา วันที่ 12 มกราคม 2553 จำนวน 30 คน

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ (Try out) มาคำนวณหาค่า Item-total correlation และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามตามองค์ประกอบรายด้านและทั้งฉบับ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 แบบประเมินความเครียด ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบประเมินทั้งฉบับเท่ากับ .9107 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินรายด้าน ดังนี้

1. ด้านจิตใจ	เท่ากับ	.8846
2. ด้านร่างกาย	เท่ากับ	.8046
3. ด้านพฤติกรรม	เท่ากับ	.8588

3.2 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ ได้ใช้ความเชื่อมั่นแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .9911 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการตระหนักรู้อารมณ์	เท่ากับ	.9803
2. ด้านการบริหารอารมณ์	เท่ากับ	.9683
3. ด้านการรู้จักตนเอง	เท่ากับ	.9753

4. ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น เท่ากับ .9663

5. ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น เท่ากับ .9696

3.3 แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ ได้ใช้ความเชื่อมั่นแบบวัดทั้งฉบับ เท่ากับ .9055

3.4 แบบวัดบุคลิกภาพ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว เท่ากับ .6407

2. บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ เท่ากับ .8490

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขออนุญาตจากสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ในการเก็บตัวอย่างกับมัคคุเทศก์ ที่มาต่ออายุบัตร มาทำบัตรใหม่ ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553 ถึงวันที่ 2 เมษายน 2553 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 34 วัน ได้แบบสอบถามจำนวน 391 ฉบับ

2. ตรวจสอบความถูกต้องและคัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 377 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติในการประมวลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้จำแนกและแปลความหมายข้อมูลต่างๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิคแบบขั้นตอน (Stepwise) ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

การกำหนดสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|----------------------|
| มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 | แทนด้วยสัญลักษณ์ * |
| มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 | แทนด้วยสัญลักษณ์ ** |
| มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 | แทนด้วยสัญลักษณ์ *** |

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ถูกรับด้วยค่าองศาความเป็นอิสระ (Degrees of freedom (df))
Overall F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบอำนาจพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
SE b	หมายถึง	ค่า Standard error ของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b)
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test
Sig	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยเป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด เชาว์นอารมณ์ ทักษะต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ และบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดปัจจัยส่วนบุคคลของมัคคุเทศก์

(n = 377)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	169	44.80
หญิง	208	55.20
อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	237	62.80
31-40 ปี	106	28.10
41 ปี ขึ้นไป	34	9.10

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 377)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุต่ำสุด = 21 ปี	อายุสูงสุด = 56 ปี	
อายุเฉลี่ย = 30.15 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 7.54	
อายุงานในอาชีพหมัकुเทศก์		
น้อยกว่า 3 ปี	222	58.90
3 – 8 ปี	70	18.50
9 – 13 ปี	32	8.50
14 ขึ้นไป	53	14.10
อายุงานต่ำสุด = 1 ปี	อายุงานสูงสุด = 26 ปี	
อายุงานเฉลี่ย = 5.34 ปี	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.81	
สถานภาพสมรส		
โสด	289	76.60
สมรส	79	21.00
หย่าร้าง/หม้าย หรือแยกกันอยู่	9	2.40
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	10.10
ปริญญาตรี	306	81.20
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.70
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	122	32.30
10,001 – 30,000 บาท	183	48.50
30,001 – 50,000 บาท	48	12.80
50,001 บาทขึ้นไป	24	6.40
รายได้ต่ำสุด = 3,000 บาท	รายได้สูงสุด = 100,000 บาท	
รายได้เฉลี่ย = 21,641.38 บาท	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 18,954.78	

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีรายละเอียดตามปัจจัยบุคคล ดังนี้

1. เพศ จากการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.20 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44.80
2. อายุ จากการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มีอายุเฉลี่ย 30.15 ปี เกือบ 2 ใน 3 มีอายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.10 และมีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ
3. อายุงานในอาชีพมัคคุเทศก์ จากการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มีอายุงานในอาชีพมัคคุเทศก์เฉลี่ย 5.34 ปี มากกว่าครึ่งจะมีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือ มีอายุงานระหว่าง 3-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีอายุงานตั้งแต่ 14 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 14.10 และมีอายุงานระหว่าง 9-13 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ
4. สถานภาพสมรส จากการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มัคคุเทศก์มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมาคือสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 21.00 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย หรือ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ
5. ระดับการศึกษา จากการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 10.10 และมีการศึกษาอยู่ในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.70
6. รายได้ จากการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 21,641.38 บาท และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.30 และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.80 และ 6.40 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด เชาวนอารมณ์ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ และ
บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์**

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดของมัคคุเทศก์

(n = 377)

ความเครียด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านจิตใจ	1.10	.50	น้อย
ด้านร่างกาย	1.26	.67	น้อย
ด้านพฤติกรรม	1.06	.56	น้อย
โดยรวม	1.12	.49	น้อย

จากตารางที่ 3 พบว่า มัคคุเทศก์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12) เมื่อแยกพิจารณาความเครียดในแต่ละด้าน พบว่าความเครียดด้านจิตใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.10) ส่วนด้านที่เหลือคือด้านร่างกายและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.26 และ 1.06 ตามลำดับ) เช่นกัน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเชาวน์อารมณ์ของมัคคุเทศก์

(n = 377)

เชาวน์อารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการตระหนักรู้อารมณ์	2.60	.53	ปานกลาง
ด้านการบริหารอารมณ์	2.50	.53	ปานกลาง
ด้านการรู้จักตนเอง	2.75	.62	ปานกลาง
ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น	2.25	.40	ต่ำ
ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น	2.55	.51	ปานกลาง
โดยรวม	2.53	.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า มัคคุเทศก์มีเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53) เมื่อแยกพิจารณาเชาวน์อารมณ์รายด้านได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ ด้านการบริหารอารมณ์ ด้านการรู้จักตนเองและด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 2.50 2.75 และ 2.55 ตามลำดับ ส่วนเขาวนั้ารมณั้ด้านการรับรู้ารมณั้ของผู้นอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติต่อวิชาชีพของมัคคุเทศก์

(n = 377)

ทัศนคติต่อวิชาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
โดยรวม	2.86	.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า มัคคุเทศก์มีทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของมัคคุเทศก์ จำแนกตามบุคลิกภาพ

(n = 377)

บุคลิกภาพ MPI	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ – แสดงตัว	16	4.20
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – แสดงตัว	50	13.30
บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ – เก็บตัว	197	52.30
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – เก็บตัว	114	30.20

จากตารางที่ 6 พบว่า มัคคุเทศก์มากกว่าครึ่งมีบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ – เก็บตัว จำนวน 197 คน (ร้อยละ 52.30) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – เก็บตัว จำนวน 114 คน (ร้อยละ 30.20) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – แสดงตัว จำนวน 50 คน (ร้อยละ 13.30) และบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ – แสดงตัว จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.20) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ายงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้ บุคลิกภาพ ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์และเขาวนั้ารมณั้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของมัคคุเทศก์ได้แก่ความเครียดด้านร่างกาย ความเครียดด้านจิตใจ และความเครียดด้านพฤติกรรม

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะติดต่อวิชาชีพ มัคคุเทศก์และเชาว์อารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของมัคคุเทศก์ได้หรือไม่ อย่างไร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยเทคนิคแบบขั้นตอน (Stepwise) และได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ตัวแปรทุกตัวจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ แต่หากมีตัวแปรอิสระบางตัวเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ จะต้องทำการแปลงตัวแปรเชิงคุณภาพนั้นให้อยู่ในรูปตัวแปรหุ่น (Dummy variable) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรหุ่นในการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 เพศ แบ่งเป็น

ชาย = 0

หญิง = 1

1.2 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี = 0

ปริญญาตรีขึ้นไป = 1

1.3 สถานภาพสมรส

โสด = 0

สมรส/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ = 1

2. การตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัณฑุเทศก์และเชาวน์อารมณ์ เพื่อที่ว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity problem” ขึ้นได้และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์สูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 77)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) บุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัณฑุเทศก์ เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ ด้านการบริหารอารมณ์ ด้านการจงใจตนเอง ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นและด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังแสดงในตารางที่ 7

การแสดงอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

SEX	แทน	เพศ
AGE	แทน	อายุ
EXP	แทน	อายุงาน
INC	แทน	รายได้
STA	แทน	สถานภาพสมรส
EDU	แทน	ระดับการศึกษา
ATT	แทน	ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์
EK	แทน	เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์
EM	แทน	เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์
EMO	แทน	เชาวน์อารมณ์ด้านการรู้ใจตนเอง
ERE	แทน	เชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น
ERL	แทน	เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์ กับผู้อื่น
PERE	แทน	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E)
PERN	แทน	บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N)

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

	SEX	AGE	EXP	INC	STA	EDU	ATT	EK	EM	EMO	ERE	ERL	PERE	PERN
SEX														
AGE	-.020													
EXP	-.084	.823												
INC	-.057	.566	.580											
STA	.056	.530	.426	.190										
EDU	.070	-.155	-.227	.028	-.079									
ATT	-.091	.024	.031	-.003	-.098	.197								
EK	-.075	.195	.181	.177	.121	.217	.586							
EM	-.170	.070	.130	.151	.006	.244	.538	.792						
EMO	-.123	.098	.082	.182	.000	.321	.615	.773	.813					
ERE	-.016	.082	.097	.200	-.177	.283	.544	.705	.680	.644				
ERL	-.042	.051	.089	.179	-.132	.274	.691	.646	.680	.694	.767			
PERE	-.079	.223	.228	-.042	.267	-.272	.033	-.017	-.044	-.036	-.193	-.081		
PERN	.046	.244	.213	.079	.339	.048	.402	.389	.347	.353	.142	.328	.609	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลังจากตัดตัวแปรอายุ (AGE) และเขื่อนอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง (EMO)

	SEX	EXP	INC	STA	EDU	ATT	EK	EM	ERE	ERL	PERE	PERN
SEX												
EXP	-.084											
INC	-.057	.580										
STA	.056	.426	.190									
EDU	.070	-.227	.028	-.079								
ATT	-.091	.031	-.003	-.098	.197							
EK	-.075	.181	.177	.121	.217	.586						
EM	-.170	.130	.151	.006	.244	.538	.792					
ERE	-.016	.097	.200	-.177	.283	.544	.705	.680				
ERL	-.042	.089	.179	-.132	.274	.691	.646	.680	.767			
PERE	-.079	.228	-.042	.267	-.272	.033	-.017	-.044	-.193	-.081		
PERN	.046	.213	.079	.339	.048	.402	.389	.347	.142	.328	.609	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์และเชาวน์อารมณ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่สูงเกิน .80 จึงจะนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุได้ ซึ่งจากตารางที่ 7 พบว่า มีตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกิน .08 คือ อายุ (AGE) มีความสัมพันธ์กับอายุงาน (EXP) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .823 และเชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ (EM) มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง (EMO) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .813 ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดตัวแปรอายุ (AGE) และเชาวน์อารมณ์ด้านการรู้จักตนเอง (EMO) ทิ้งไปพร้อมกับหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่เหลืออยู่ใหม่ แสดงผลในตารางที่ 8 ซึ่งไม่พบว่ามีตัวแปรอิสระใดที่มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิน .80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 12 ตัวแปร คือ เพศ (SEX) อายุงาน (EXP) รายได้ (INC) สถานภาพสมรส (STA) และระดับการศึกษา (EDU) ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ (ATT) เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ (EK) เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ (EM) เชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น (ERE) เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (ERL) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) (PERE) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) (PERN) ไปใช้เป็นตัวแปรอิสระเพื่อการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

การวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาตัวแปรอิสระ เพศ อายุงาน รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ เชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของมัคคุเทศก์ 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกาย ความเครียดด้านพฤติกรรม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษานี้มี 4 สมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์และเชาวน์อารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- บุคลิกภาพแบบห้วนไหว - ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (PERN)	-1.386	.127	-.609	-10.898	.000
- บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (PERE)	.896	.181	.273	4.963	.000
- เชาวนอารมณ์ด้านการ บริหารอารมณ์ (EM)	-.454	.091	-.221	-5.013	.000
- รายได้ (INC)	2.308E-04	.000	.209	4.282	.000
- อายุงาน (EXP)	-.654	.185	-.181	-3.538	.000
- ระดับการศึกษา (EDU)	-9.256	3.247	-.123	-2.850	.005
ค่าคงที่ (a)	91.773				
R = .679 R² = .461 R²_{adj} = .452 Overall F = 52.774 p= .000					

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์พบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัว คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) เชาวนอารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) รายได้ อายุงานและระดับการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ร้อยละ 45.2 ($R^2_{adj} = .452$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 67.9 ($R = .679$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความเครียดโดยรวม} &= 91.773 - 1.386 (\text{PERN}) + .896 (\text{PERE}) - .454 (\text{EM}) \\ &\quad + 2.308\text{E-}04 (\text{INC}) - .654 (\text{EXP}) - 9.256 (\text{EDU}) \end{aligned}$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{ความเครียดโดยรวม}} = -.609 (\text{PERN}) + .273 (\text{PERE}) - .221 (\text{EM}) \\ + .209 (\text{INC}) - .181 (\text{EXP}) - .123 (\text{EDU})$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัลกุเทศก์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัลกุเทศก์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) เซวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ รายได้ อายุงานและระดับการศึกษา ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์และเชาวน์
 อารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise
 ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- บุคลิกภาพแบบห่วงใย ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (PERN)	-.495	.057	-.506	-8.627	.000
- บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (PERE)	.435	.077	.309	5.682	.000
- เชาวน์อารมณ์ด้านการ บริหารอารมณ์ (EM)	-.228	.050	-.260	-4.543	.000
- ทักษะคิดต่อวิชาชีพ มัคคุเทศก์ (ATT)	-.147	.040	-.183	- 3.718	.000
- ระดับการศึกษา (EDU)	-5.137	1.317	-.159	-3.901	.000
- เพศ (SEX)	2.260	.713	.125	3.168	.002
- เชาวน์อารมณ์ด้าน- การรับรู้อารมณ์ ของผู้อื่น (ERE)	.145	.064	.125	2.242	.026
ค่าคงที่ (a)	41.530				
R = .701 R² = .492 R²_{adj} = .482 Overall F = 51.006 p=.000					

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของ
 มัคคุเทศก์ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 7 ตัว คือ บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ – มั่นคงทาง
 อารมณ์ (Scale N) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหาร
 อารมณ์ ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ ระดับการศึกษา เพศและเชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์
 ของผู้อื่น สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจได้ร้อยละ 48.2 ($R^2_{adj} = .482$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 70.1 ($R = .701$) เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัลลเทศก์ มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความเครียดด้านจิตใจ} &= 41.530 - .495 (\text{PERN}) + .435 (\text{PERE}) - .228 (\text{EM}) \\ &\quad - .147 (\text{ATT}) - 5.137 (\text{EDU}) + 2.260 (\text{SEX}) \\ &\quad + .145 (\text{ERE}) \end{aligned}$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{ความเครียดด้านจิตใจ}} &= -.506 (\text{PERN}) + .309 (\text{PERE}) - .260 (\text{EM}) \\ &\quad - .183 (\text{ATT}) - .159 (\text{EDU}) + .125 (\text{SEX}) \\ &\quad + .125 (\text{ERE}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัลลเทศก์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัลลเทศก์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) เชาวนอารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ ทักษะต่อวิชาชีพมัลลเทศก์ ระดับการศึกษา เพศ และเชาวนอารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะต่อวิชาชีพมัลลเทศก์และเชาวน์
 อารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของมัลลเทศก์

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise
 ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความเครียดด้านร่างกายของมัลลเทศก์

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- บุคลิกภาพแบบห้วนไหว ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (PERN)	-.394	.043	-.540	-9.063	.000
- เชาวน์อารมณ์ด้านการ บริหารอารมณ์ (EM)	-.323	.045	-.492	-7.155	.000
- รายได้ (INC)	1.03E-04	.000	.289	5.784	.000
- อายุงาน (EXP)	-.261	.061	-.226	-4.285	.000
- เชาวน์อารมณ์ด้านการ จัดการความสัมพันธ์ กับผู้อื่น (ERL)	.154	.041	.212	3.753	.000
- เชาวน์อารมณ์ด้านการ ตระหนักรู้อารมณ์ (EK)	.109	.045	.166	2.443	.015
- บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (PERE)	.146	.060	.139	2.420	.016
- ระดับการศึกษา (EDU)	-2.670	1.068	-.111	-2.501	.013
ค่าคงที่ (a)	23.803				
R = .663 R² = .439 R²_{adj} = .427 Overall F = 35.997 p=.000					

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของ
 มัลลเทศก์ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 8 ตัว คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทาง
 อารมณ์ (Scale N) เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ รายได้ อายุงาน เชาวน์อารมณ์ด้านการ
 จัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว –

เก็บตัว (Scale E) และระดับการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของ มัคคุเทศก์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้าน ร่างกายได้ร้อยละ 42.7 ($R^2_{adj} = .427$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 66.3 ($R = .663$) เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์ มาเขียนเป็น สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความเครียดด้านร่างกาย} &= 23.803 - .394 (\text{PERN}) - .323 (\text{EM}) + 1.03\text{E-}04 (\text{INC}) - \\ &\quad .261 (\text{EXP}) + .154 (\text{ERL}) + .109 (\text{EK}) + .146 (\text{PERE}) \\ &\quad - 2.670 (\text{EDU}) \end{aligned}$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{ความเครียดด้านร่างกาย}} &= -.540 (\text{PERN}) - .492 (\text{EM}) + .289 (\text{INC}) - .226 (\text{EXP}) + \\ &\quad .212 (\text{ERL}) + .166 (\text{EK}) + .139 (\text{PERE}) - .111 (\text{EDU}) \end{aligned}$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) รองลงมาคือ เชาว์อารมณ์ ด้านการบริหารอารมณ์ รายได้ आयुगान เชาว์อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น เชาว์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) และระดับ การศึกษา ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์และเชาวน์
อารมณ์ สามารถร่วมพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise
ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- บุคลิกภาพแบบห้วนไหว ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (PERN)	-.563	.048	-.655	-11.854	.000
- บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (PERE)	.363	.068	.293	5.305	.000
ค่าคงที่ (a)	21.302				
R = .530 R² = .281 R²_{adj} = .277 Overall F = 73.177 p=.000					

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของ
มัคคุเทศก์ พบว่า มีตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทาง
อารมณ์ (Scale N) และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) สามารถร่วมกันพยากรณ์
ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถ
ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ร้อยละ 27.7 ($R^2_{adj} = .277$) และมีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 53.0 ($R = .530$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ มาเขียนเป็น
สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{ความเครียดด้านพฤติกรรม} = 21.302 - .563 (\text{PERN}) + .363 (\text{PERE})$$

และสามารถแสดงเป็นสมการในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{ความเครียดด้านพฤติกรรม}} = -.655 (\text{PERN}) + .293 (\text{PERE})$$

จากสมการพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัลकुเทศก์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัลकुเทศก์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบหัวน้ ไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E)

ตารางที่ 13 สรุปตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความเครียดของมัคคุเทศก์

ตัวแปรอิสระ	ความเครียด			
	โดยรวม	ด้านจิตใจ	ด้านร่างกาย	ด้านพฤติกรรม
เพศ	-	✓(+)	-	-
อายุ	-	-	-	-
อายุงาน	✓(-)	-	✓(-)	-
รายได้	✓(+)	-	✓(+)	-
สถานภาพสมรส	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	✓(-)	✓(-)	✓(-)	-
บุคลิกภาพ				
- แบบแสดงตัว – เก็บตัว	✓(+)	✓(+)	✓(+)	✓(+)
- แบบห้วนใจทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์	✓(-)	✓(-)	✓(-)	✓(-)
ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์	-	✓(-)	-	-
เชาวน์อารมณ์				
- ด้านการตระหนักรู้อารมณ์	-	-	✓(+)	-
- ด้านการบริหารอารมณ์	✓(-)	✓(-)	✓(-)	-
- ด้านการจงใจตนเอง	-	-	-	-
- ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น	-	✓(+)	-	-
- ด้านการจัดการความสัมพันธ์ กับผู้อื่น	-	-	✓(+)	-

หมายเหตุ: (+) หมายถึง มีอิทธิพลทางบวก

(-) หมายถึง มีอิทธิพลทางลบ

ข้อวิจารณ์

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ ดังนี้

ความเครียด

ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มีความเครียดโดยรวมและรายด้านซึ่งประกอบด้วย ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

การที่มัคคุเทศก์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่างานของมัคคุเทศก์ เป็นงานที่มีความกดดันอยู่บ้างขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้นๆ แต่ก็สามารถควบคุมได้โดยไม่เกินขีดความสามารถของมัคคุเทศก์เอง ดังนั้นงานที่ทำจึงมักสำเร็จบรรลุเป้าหมาย ซึ่งในบางครั้งอาจจะเกิดความผิดพลาดบ้างและได้รับการแก้ไขในที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องปกติหรืออาจจะกล่าวได้ว่างาน มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่พบเจอความหลากหลายด้านสังคม ต้องใช้ความสามารถในการปรับตัวและการแก้ปัญหาตลอดจนประสบการณ์ในงานทำให้สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่างๆ สามารถแก้ไขไปได้ด้วยดี โดยงานมัคคุเทศก์เป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถและมีบทบาทหลายหน้าที่ แต่ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้มัคคุเทศก์รู้สึกสนุกกับงานและมีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นมุ่งสู่ประสิทธิผล จึงทำให้ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับน้อย

ส่วนความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับน้อย ผลที่ออกมาแสดงว่าลักษณะงานของมัคคุเทศก์ เป็นงานที่ทำแล้วไม่ค่อยมีสิ่งมารบกวนภายในจิตใจ หรือกล่าวได้ว่าเป็นงานที่แตกต่างจากงานประเภทอื่น เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่เดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ และได้เห็นความหลากหลายทางสังคมและรูปแบบของกลไกทางความคิดจากบุคคลต่างๆ อาชีพนี้จึงเปรียบเสมือนกับการพักผ่อนและเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ ไปในตัว สภาพความกดดันเรื่องต่างๆ จึงไม่ค่อยมีผลกับความเครียดด้านจิตใจ รวมทั้งทัศนคติต่องานมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออก ดังนั้นผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์จึงเกิดความเครียดด้านจิตใจในระดับน้อย

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่ามัคคุเทศก์มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่างานของมัคคุเทศก์โดยหน้าที่แล้วต้องมีการเดินทาง การโดยสารหลายรูปแบบหรือการทำงานที่มีความหลากหลาย ตลอดจนการคิดเกี่ยวกับการวางแผนและประสานงานในเรื่องต่างๆ

ดังนั้นมัคคุเทศก์ย่อมมีความเคยชินในการทำงานและการใช้ร่างกายในการเดินทางบ่อยครั้ง หรือแม้กระทั่งการตรวจสอบความเรียบร้อยต่างๆ เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จและออกมาดีที่สุด ซึ่งอาจจะมีอาการเครียดด้านร่างกายอยู่บ้าง เช่น กล้ามเนื้อส่วนต่างๆ แต่ก็อาจจะเป็นระยะช่วงสั้นๆ ซึ่งมัคคุเทศก์แต่ละคนมีวิธีการผ่อนคลายด้วยเช่นเดียวกัน เมื่อมัคคุเทศก์สนุกกับงานย่อมส่งผลต่อความเพลิดเพลินในงานซึ่งในบางครั้งมัคคุเทศก์อาจจะลืมเวลาที่ให้บริการจนกินเวลาพักผ่อนของมัคคุเทศก์เอง ซึ่งถือว่าเป็นทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพที่ส่งผลให้มีความเครียดด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อย

ท้ายที่สุดพบว่ามัคคุเทศก์มีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากว่างานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องมีความอดทนกับสังคมรอบข้างตลอดจนการปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มบุคคล ทั้งยังต้องทำให้กลมกลืนกับนักท่องเที่ยวและบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเป็นมิตรให้มากและทำความเข้าใจรูปแบบการทำงานของบุคคลรอบข้าง ตลอดจนความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่มัคคุเทศก์เองต้องมีการแสดงออกในเรื่องของความเป็นมิตร โดยทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์เป็นจุดเด่นที่สามารถทำให้มัคคุเทศก์เองมีความเข้าใจเรื่องของการทำงานและการสร้างสัมพันธภาพ สิ่งเหล่านี้ทำให้มัคคุเทศก์มีความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย

เชาวน์อารมณ์

ผลการวิจัยพบว่า มัคคุเทศก์มีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ เชาวน์อารมณ์ด้านการจงใจตนเองและเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ

มัคคุเทศก์มีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจอารมณ์ตนเองได้ในระดับหนึ่งซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนอารมณ์ตนเองต่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์ได้อย่างมีขีดจำกัดหรือจะกล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ก็เป็นปุณฺชนคนธรรมดา บางครั้งเมื่อมีเรื่องต่างๆ เข้ามามาก ความรับผิดชอบงานในหน้าที่ การทำงานเป็นเวลายาวนานก็ทำให้การตระหนักรู้หรือความเท่าทันอารมณ์ของตนเองไม่เท่ากันทุกครั้ง ทำให้เชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

มัลคูเทสก์มีเชาว์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากงานที่ได้รับมีความหลากหลายและหน้าที่รับผิดชอบของงานมัลคูเทสก์ต้องให้บริการดูแลคนอื่น รวมถึงการรับรู้ความคิดของผู้ที่ต้องปฏิสัมพันธ์ด้วย บางครั้งต้องเจอกับภาวะความกดดันหรือแม้กระทั่งการทำให้ยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่มัลคูเทสก์ต้องทำใจยอมรับกับสถานการณ์นั้นๆ เพื่อลดความกดดันจากสิ่งรอบข้าง บางครั้งก็สามารถที่จะทนต่อแรงกดดันนั้นได้และในบางครั้งก็ไม่สามารถทนต่อแรงกดดันนั้นได้ถ้าสถานการณ์นั้นเกินกว่าการควบคุม โดยหน้าที่ของมัลคูเทสก์บางครั้งก็มีงานในปริมาณมาก รับผิดชอบมาก ต้องเป็นผู้ดูแลหลักในการบริหารจัดการงานและลูกค้า จนบางครั้งไม่สามารถบริหารได้หรือไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ จึงทำให้เชาว์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

มัลคูเทสก์มีเชาว์อารมณ์ด้านการจงใจตนเองอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากอาชีพมัลคูเทสก์เป็นงานที่สนุก มีความท้าทายและได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ จากสังคมรอบข้างที่มีความหลากหลาย ถือได้ว่ามัลคูเทสก์เป็นอาชีพที่เปิดกว้างประสบการณ์ทำให้งานของมัลคูเทสก์สามารถสร้างแรงจูงใจได้ซึ่งเป็นผลดีต่ออาชีพมัลคูเทสก์ โดยที่ผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นการสะท้อนออกมาในรูปแบบของรายได้ การได้มีมิตรภาพใหม่ๆ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่มัลคูเทสก์นั้นมีความพึงพอใจในอาชีพนี้ แต่อย่างไรก็ตามอาชีพมัลคูเทสก์ก็เป็นอาชีพที่ต้องเดินทางบ่อยครั้งและอาจจะเป็นระยะเวลานานทำให้มีผลต่อความสัมพันธ์ของครอบครัวและสังคมรอบข้างบ้าง จึงส่งผลต่อเชาว์อารมณ์ด้านการจงใจตนเองของมัลคูเทสก์อยู่ในระดับปานกลาง

มัลคูเทสก์มีเชาว์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ ผลที่ออกมาแสดงให้เห็นว่ามัลคูเทสก์มีอายุงานเฉลี่ย 5 ปี และเกือบ 2 ใน 3 มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ถือได้ว่ามีประสบการณ์ในการทำงานน้อย โดยที่การวิเคราะห์และการตัดสินใจเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้อื่นยังขาดความความเชี่ยวชาญจึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานอาชีพมัลคูเทสก์ ทำให้ส่งผลต่อเชาว์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ

มัลคูเทสก์มีเชาว์อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ามัลคูเทสก์ยังไม่สามารถจัดการหรือสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เพราะมัลคูเทสก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุงานเฉลี่ยเพียง 5 ปี การบริหารจัดการความสัมพันธ์ การดูแลผู้อื่นยังไม่ดีพอ ความสามารถที่จะเข้าใจในสถานการณ์และสังคมรอบข้างยังต้องอาศัยประสบการณ์ ทำให้ไม่สามารถที่จะบริหารหรือการใช้เทคนิคต่างๆ ตลอดจนการจัดการความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้องอาจจะมีข้อบกพร่องอยู่บ้างหรือกล่าวได้ว่าในบางครั้งยังไม่

สามารถสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างได้อย่างเหมาะสมเท่าที่ควร ส่งผลให้เขาวนอารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่างานของมัคคุเทศก์มีลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติสัมพันธ์เป็นอย่างมากในการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นวาจา กริยาและการแสดงความคิดในเรื่องต่างๆ เนื่องจากการทำงานของมัคคุเทศก์แต่ละครั้งได้พบเจอกับผู้จะต้องเกี่ยวข้องกับงาน อาทิเช่น เจ้าหน้าที่โรงแรม พนักงานขับรถ ตลอดจนผู้ประสานงานในเรื่องต่างๆ จนกระทั่งกลุ่มนักท่องเที่ยวเองซึ่งมีความแตกต่างกันด้านวัฒนธรรม ความแตกต่างด้านข้อมูล โดยงานมัคคุเทศก์จำเป็นที่จะต้องเข้าใจเรื่องของการสื่อสารตามลักษณะและความสามารถที่จะนำเสนอเพื่อทำความเข้าใจกับกลุ่มคนต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้มัคคุเทศก์ต้องทำการปรับตัวให้เข้ากับสังคมเพื่อเป็นที่ยอมรับของกลุ่มคนรอบข้างได้ ดังนั้นโดยธรรมชาติของมัคคุเทศก์เองจะมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก เส้นทางเดินทาง รวมถึงลูกค้ำหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษาทำความเข้าใจเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับธรรมชาติของลูกค้ำหรือนักท่องเที่ยวเหล่านั้นเอง สำหรับผู้ที่มีประสบการณ์ในสายงานเป็นเวลานาน สามารถที่จะเข้าใจธรรมชาติของลูกค้ำได้โดยง่ายและทราบความต้องการของลูกค้ำหรือสังคมรอบข้างได้เป็นอย่างดี

ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์

ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าอาชีพมัคคุเทศก์สามารถเลี้ยงดำรงชีพได้แต่ไม่มีความมั่นคง เป็นงานบริการที่ค่อนข้างเป็นงานหนัก ในช่วงแรกมัคคุเทศก์อาจจะชอบและมีความสนใจแต่เมื่อได้มาปฏิบัติงานทำให้เกิดความคิดหรือรู้สึกว่าเป็นอาชีพที่ต้องคอยให้บริการ รับผิดชอบมาก ช่วงเวลางานไม่มีความแน่นอน ถึงอย่างไรก็ตามอาชีพมัคคุเทศก์ก็เป็นอาชีพที่มีความท้าทาย ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ จึงทำให้ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์และเขาวนอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของมัคคุเทศก์ได้แก่ความเครียดโดยรวมและความเครียดรายด้าน ได้แก่ ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านพฤติกรรม ปรากฏผลดังนี้

1. ความเครียดโดยรวม

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ ได้แก่ รายได้และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่า มัคคุเทศก์ที่มีรายได้มาก จะทำให้เกิดความเครียดโดยรวมในระดับที่สูง เนื่องจากรายได้ของมัคคุเทศก์ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้จ่ายกับจำนวนนักท่องเที่ยว ดังนั้นความสามารถที่มัคคุเทศก์ต้องมีการดูแลลูกค้าให้มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวและการได้รับบริการที่เหมาะสม มัคคุเทศก์เองจำเป็นต้องมีการวางแผนงานและการจัดการที่เป็นรูปธรรมที่ดี เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วความสามารถที่จะคาดเดาเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและนำมาซึ่งสินน้ำใจและแผนการท่องเที่ยวที่บรรลุเป้าหมายได้ ตลอดจนความสามารถที่จะทำให้เกิดความต้องการในสินค้าที่จะสร้างรายได้ให้มัคคุเทศก์ได้อีกช่องทางหนึ่ง สิ่งเหล่านี้มัคคุเทศก์เองจะเกิดความเครียดต่อการพยายามทำความเข้าใจธรรมชาติของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ซึ่งจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสังคมนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้นๆ เพื่อที่จะทราบความต้องการของนักท่องเที่ยวและสร้างมิตรภาพให้มากที่สุดเพื่อที่งานจะได้บรรลุเป้าหมายและเกิดรายได้ให้มากที่สุดเช่นเดียวกัน ตรงกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ศิริกร อักษรดี (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า รายได้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว มีอิทธิพลทางบวกกับความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่า มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากจะมีความเครียดโดยรวมมาก เนื่องจากว่ามัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแสดงตัวเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี กระฉับกระเฉง มองโลกในแง่ดี ชอบเข้าสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มคนหรือลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยที่สังคมรอบข้างหรือบุคคลรอบข้างอาจจะให้ความสนใจ เชื่อใจ เชื่อถือ ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาได้ในบางครั้ง เมื่อได้รับรู้เรื่องใน

เรื่องราวที่เกิดขึ้นในกลุ่มพวกและกลุ่มคน ตลอดจนสังคมรอบข้าง โดยมีทั้งเรื่องที่น่ารื่นรมย์ใจ และเรื่องที่เกิดความขัดแย้งกัน ซึ่งในบางครั้งมักคุเทศก์จะต้องทำหน้าที่อย่าง เป็นกลางเพื่อที่จะ แก้ไขไม่ให้ปัญหามันเกิดหรือเกิดปัญหามานปลายได้ แต่ก็อาจจะเกิดปัจจัยที่เข้ามา มีผลกระทบ ทำให้เกิดความลำบากใจ ตลอดจนการที่ต้องระมัดระวังความรู้สึกของผู้อื่นอาจจะทำให้ไม่สามารถ ที่จะจัดการได้อย่างที่คิดไว้ ผลที่ตามมาย่อมเกิดสภาวะความเครียดที่เกิดจากความกดดัน ความคับ ข้องใจหรือแม้แต่ความขัดแย้ง สิ่งเหล่านี้จึงมีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ ไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับ ความเครียด พบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีความเครียดสูงและบุคคลที่มี บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะมีความเครียดต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ ได้แก่ อายุงาน ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) และเชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวมของ มัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุงานมากจะมี ความเครียดน้อยกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุงานน้อย เนื่องจากมัคคุเทศก์ที่มีอายุงานมากจะมี ประสบการณ์การทำงานและความสามารถในการตัดสินใจ ตลอดจนความสามารถในการวางแผน และการรู้จักปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างได้เป็นอย่างดี ทำให้เมื่อเกิดปัญหาขึ้นสามารถที่จะ แก้ปัญหาได้และมีความมั่นใจในการทำงานค่อนข้างสูง ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีอายุงานมากจะเป็นผู้ที่ มีประสบการณ์การทำงานทำให้การแก้ปัญหาสามารถกระทำได้อย่างไม่ยากนัก ทั้งยังมีการ วางแผนที่รัดกุม มีความแม่นยำในงานและสามารถควบคุมเวลาในการทำงานได้ทำให้มีผลต่อ ความเครียดในระดับน้อย มัคคุเทศก์ที่มีอายุงานน้อยจะเกิดความเครียดโดยรวมมาก ผู้ที่อายุการ ทำงานน้อย การแก้ไขปัญหายังขาดประสบการณ์ ความรู้ อาจจะรวมถึงการขาดความเข้าใจเรื่อง ของธรรมเนียมวัฒนธรรมในเรื่องต่างๆ ดังนั้นอาจจะเกิดจากความกังวล ความคับข้องใจและ ความสามารถในการปรับตัวซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียด ดังนั้นอายุงานจึงมีอิทธิพลต่อระดับของ ความเครียดสอดคล้องงานวิจัยของ คาร์ธน์ เอี่ยมสำอางค์ (2548) ที่ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรม ส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญ ความเครียดของผู้บริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าอายุงานสามารถร่วมพยากรณ์ระดับความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า สามารถอธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ทำงานโดยอาศัยการทำงาน การวางแผนและบริหารจัดการที่ค่อนข้างอยู่ในรูปแบบจำกัด เช่น การบริหารจัดการจากประสบการณ์ตนเองหรือได้รับการถ่ายทอดมาจากมัคคุเทศก์รุ่นพี่ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมักจะมีการแก้ไขในลักษณะเดิม โดยมักจะขาดทักษะการวางแผนและการบริหารจัดการที่ทันสมัย การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเกิดประโยชน์ยังอยู่ในวงจำกัด เมื่อมีนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายหรือไปยังสถานที่ที่มีความแตกต่างกันเมื่อเกิดปัญหาขึ้น จะทำให้มัคคุเทศก์กลุ่มนี้เกิดความสับสนและต้องการที่จะค้นหาข้อมูลจึงทำได้ค่อนข้างลำบาก ทำให้ไม่มั่นใจหรือไม่กล้าที่จะแสดงถึงข้อมูลที่ถูกต้องการคืออะไรหรือเมื่อเกิดปัญหาที่จะแก้ไขต้องไปในทิศทางใด ควรทำอย่างไรต่อไป เมื่อจะต้องแก้ไขปัญหาอาจจะไม่มีความมั่นใจและมีการคิดทบทวนว่าการแก้ไขปัญหาของตนเองได้กระทำถูกต้องหรือไม่ ทำให้ในบางครั้งอาจเกิดความกดดัน ความคับข้องใจ เมื่อไม่มีคำตอบหรือผลลัพธ์จากปัญหานั้น ถ้าไม่ได้รับการผ่อนคลายและสะสมไว้เป็นเวลานานจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด พบว่าระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมากจะมีความเครียดโดยรวมน้อย โดยที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะมีลักษณะยึดมั่นถือมั่น อ่อนไหว ไม่ผ่อนคลาย ตื่นเต้น ก้าวร้าว ผู้ที่มีบุคลิกเช่นนี้เป็นผู้ที่ทำงานบริการได้อย่างมีข้อจำกัดและมักไม่ได้รับโอกาสในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์อย่างเต็มที่ เนื่องจากงานมัคคุเทศก์เป็นงานบริการและต้องใช้ความอดทนสูงตลอดจนต้องมีธำษัฏและทักษะในการเข้าสังคมเป็นอย่างมาก กล่าวได้ว่า มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะทำหน้าที่มัคคุเทศก์ได้อย่างจำกัด อย่างเช่นหน้าที่งานรับ – ส่งลูกค้า (Transfer guide) จากสนามบินสู่ที่พัก ซึ่งงานลักษณะเช่นนี้จะทำหน้าที่เพียงอำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวในระยะเวลาอันสั้น โดยที่มีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อย ซึ่งแตกต่างจากหน้าที่หลักของงานมัคคุเทศก์ที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์และความอดทนในงาน เมื่อไม่มีระดับความยากของงานหรือระดับความยากของงานน้อยย่อมส่งผลไม่ก่อให้เกิดความกดดัน ความ

ขัดแย้ง ความคับข้องใจของผู้ที่ปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนั้หวอยู่ในระดับน้อย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เซวณั้ารมณั้ด้านการบริหารารมณั้มีอิทธิพลเชิงลบกับ ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่า มัคคุเทศก์ที่มีเซวณั้ารมณั้ด้านการบริหารารมณั้ได้ดีมีความเครียดโดยรวมมาก เนื่องจาก มัคคุเทศก์ที่มีเซวณั้ารมณั้ด้านการบริหารารมณั้ได้ดี เป็นผู้ที่สามารถควบคุมความรู้สึกหรือสภาวะารมณั้ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เมื่อปฏิบัติงานมัคคุเทศก์จำเป็นต้องควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นไปตามกรอบหรือแผนที่วางไว้ ตลอดจนต้องทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาจจะทำให้มัคคุเทศก์เกิดความสงสัยในปัญหาและวิธีการแก้ไขโดยที่การปฏิบัติงานได้ดำเนินการมาตามแผน ทำให้เกิดความคับข้องใจ ความกังวลในวิธีการปฏิบัติงานหรือแม้กระทั่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยที่อาจจะไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ เมื่อมีความจริงจ้งในการทำงานและต้องการผลงานให้เกิดความสำเร็จอยากให้งานออกมาดีหรืองานดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อต้องแก้ไขปัญหาล่อยครั้ง และมีการตั้งเป้าหมายในผลงานสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความเครียดได้ เมื่อไม่มีการผ่อนคลายหรือได้รับผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจย่อมเป็นผลให้เกิดความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์มาก

2. ความเครียดด้านจิตใจ

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์ ได้แก่ เพศ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) เซวณั้ารมณั้ด้านการรับรู้ารมณั้ของผู้อื่น สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่า เพศ มีความสัมพันธ์ทำให้เกิดความเครียดด้านจิตใจระดับสูง กล่าวได้ว่า เพศหญิงมีความเครียดด้านจิตใจมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงปัจจุบันต้องปฏิบัติงานนอกบ้านเช่นเดียวกับเพศชาย ตลอดจนมีภาระที่เกิดขึ้นในครอบครัว เป็นสิ่งที่ทำให้มีความกดดันในเรื่องของหน้าที่การงานและภาระครอบครัว โดยธรรมชาติแล้วเพศหญิงจะมีความอดทนต่อความกดดันได้ค่อนข้างดี มีความนุ่มนวลและละเอียดรอบคอบในการทำงาน ตลอดจนอัยาศัยการสร้างปฏิสัมพันธ์จะทำได้ดีและเร็วกว่าเพศชาย โดยที่ท้ทำให้บทบาทในการทำงานมีความชัดเจน แต่เพศหญิงมักมีความอ่อนไหวด้านความรู้สึกค่อนข้างมากและกังวลหรือเป็นห่วงกับสมาชิกในครอบครัว บทบาทภาระหน้าที่ที่บ้าน

ความต้องการการเอาใจใส่จากสมาชิกในบ้าน ตลอดจนความสามารถทางด้านร่างกายจะมีข้อจำกัดมากกว่าเพศชาย เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วย่อมมีความเก็บกดทางความรู้สึกและเมื่อเกิดการสะสมมากขึ้นหรือเกิดอาการบ่อยครั้งจะทำให้เกิดความกดดันโดยที่อาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม เมื่อได้รับความกดดันและไม่ได้รับการผ่อนคลายหรือการแก้ไขที่เหมาะสมจะทำให้เกิดอาการเครียดขึ้นมา สาเหตุเช่นนี้จึงมีอิทธิพลต่อความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์ที่เป็นเพศหญิงในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด พบว่า เพศต่างกันจะมีระดับความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ศิริกร อักษรดี (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่า มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวในระดับสูงจะทำให้ความเครียดด้านจิตใจสูงขึ้นเนื่องมาจากมัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว จะมีลักษณะที่ชอบสังสรรค์ มีความเป็นผู้นำ ช่างพูด มีชีวิตชีวา สิ่งเหล่านี้ทำให้มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกแบบแสดงตัวค่อนข้างจะมีบทบาทในการทำงานและสังคม ทำให้ต้องรักษาภาพลักษณ์ของตนเองเป็นอย่างมาก เมื่อต้องปฏิบัติงานกับสังคมที่มีความหลากหลาย มัคคุเทศก์กลุ่มนี้จะปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้ต้องมีการศึกษาข้อมูลอย่างดีซึ่งในบางครั้งอาจจะไม่มั่นใจว่าตนเองมีพฤติกรรมที่เหมาะสมและภาพลักษณ์ที่ออกมาเป็นอย่างไร เมื่อเข้าสังคมจะทำให้รับรู้เรื่องราว ปัญหาจากบุคคลและสังคมนรอบข้างตลอดจนการรับรู้ความขัดแย้งต่างๆ เช่น การแบ่งพรรคแบ่งพวก ความต้องการของแต่ละบุคคลโดยในบางครั้งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความลำบากใจ การมีบทบาทและหน้าที่ในสังคมเมื่อเกิดปัญหามัคคุเทศก์กลุ่มนี้ต้องทำงานอย่างหนักเพื่อสร้างสัมพันธภาพและรักษาภาพลักษณ์ของตนเองให้ได้อยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นสาเหตุที่จะส่งผลต่อบุคคลที่ชอบเข้าสังคมที่รับรู้ข้อมูลต่างๆ ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน ดังนั้นย่อมส่งผลต่อความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูงได้ ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับ ความเครียด พบว่า บุคลิกภาพแตกต่างกันจะมีระดับความเครียดต่างกัน โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพเก็บตัวจะมีระดับความเครียดสูงกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เชาวนอารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่า มัคคุเทศก์ที่มีเชาวนอารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ผู้อื่นได้ดีจะมีความเครียดด้านจิตใจมาก เนื่องจากมัคคุเทศก์ที่มีเชาวนอารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ผู้อื่นจะมีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการ ความวิตกกังวลของผู้อื่นได้ ทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและเจตนาของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเมื่อลูกค้ารู้สึกมีความกังวลหรือเจออุปสรรค ทำให้ต้องรับรู้ในปัญหาหรือสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นแต่ยังไม่สามารถที่จะจัดการได้ ตลอดจนการคิดหาวิธีการที่จะทำให้เกิดการณ์หรือปัญหานั้นผ่านไปได้ด้วยดีหรือวิธีการแก้ไขมีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้เกิดความสับสน กังวล ความต้องการรู้ผลลัพธ์หรือผลที่จะตามมาและความคับข้องใจ อาจจะรวมถึงความขัดแย้งในด้านความคิด เมื่อไม่ได้รับการแก้ไขในด้านจิตใจหรือการระบาย ออกมาอย่างเหมาะสมแล้วก็จะส่งผลก่อให้เกิดสภาวะความกดดัน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านจิตใจ ได้แก่ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) ทักษะคิดวิเคราะห์ มัคคุเทศก์และเชาวนอารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจะมีความเครียดด้านจิตใจมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า เนื่องจากว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมักจะมีการวางแผนและการจัดการการทำงานอย่างมีระบบ การรู้จักนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายและทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยว การใช้เวลาและสถานที่ให้มีความเหมาะสม ทำให้มีความหลากหลายในงานและรูปแบบการจัดการที่เป็นระบบ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อริญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด พบว่าระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนใจทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.001 สามารถอธิบายได้ว่ามัลकुเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหวทางอารมณ์มีความเครียดด้านจิตใจน้อย โดยที่บุคลิกภาพลักษณะนี้จะเป็นผู้มองโลกในแง่ดี มีความกระฉับกระเฉง มีความอ่อนไหว และเปลี่ยนแปลงอารมณ์ได้ตามสถานการณ์ ซึ่งจะคล้อยตามความคิดของกลุ่มหรือสังคมโดยไม่ค่อยมีความขัดแย้งและมักไม่ค่อยแสดงออกในด้านความคิดมากนักจึงลดผลจากความขัดแย้งทางความคิด โดยที่ปฏิบัติงานตามคำแนะนำของผู้ที่มีอำนาจมากกว่าหรือคล้อยตามความคิดของกลุ่มซึ่งทำให้เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้ตนเองและกลุ่มในระดับหนึ่งและคิดว่าเป็นความเหมาะสมที่สามารถกระทำได้ในหน้าที่ การมองโลกในแง่ดีของมัลकुเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหวทางอารมณ์นี้ จะคิดถึงปัญหาและสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนได้ ทำให้ความเครียดด้านจิตใจของมัลकुเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหวทางอารมณ์อยู่ในระดับน้อย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะคิดต่อวิชาชีพมัลकुเทศก์มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านจิตใจของมัลकुเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัลकुเทศก์ที่มีทักษะคิดต่อวิชาชีพมัลकुเทศก์ในระดับดีจะมีความเครียดในระดับสูง เนื่องจากว่ามัลकुเทศก์ที่มีทัศนคติในงานที่ดี มีความชอบในงาน โดยที่มองว่างานมัลकुเทศก์เป็นงานที่ทำท้าทายและมีประสบการณ์แปลกใหม่ มีความรักในวิชาชีพมัลकुเทศก์ โดยที่คิดว่าตนเองมีความสุขกับอาชีพที่ตนเองได้กระทำและเป็นงานที่ได้พบปะผู้คนซึ่งมีความหลากหลายทำให้เกิดการเรียนรู้สังคมและสร้างความท้าทายให้ตนเอง เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วมัลकुเทศก์ที่มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพมัลकुเทศก์จะเป็นผู้ที่พยายามรักษามาตรฐานการทำงานของตนเองให้ดีและมีการวางแผนเป้าหมายเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนความจำเป็นในการค้นหาข้อมูลและเทคนิคใหม่ๆ ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่จะแสดงถึงศักยภาพของมัลकुเทศก์ เมื่อเป็นเช่นนี้วิธีการค้นหาข้อมูล การรับรู้แนวคิดและการปฏิสัมพันธ์ทั้งกับผู้ที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจหรือมีความคับข้องใจ ตลอดจนการคิดหาวิธีในการแก้ไขและการป้องกันปัญหาในเรื่องต่างๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้มัลकुเทศก์เกิดความเครียดทางด้านจิตใจในระดับสูง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เชาวน้อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านจิตใจของมัลकुเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัลकुเทศก์ที่มีเชาวน้อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ได้ดีจะมีความเครียดด้านจิตใจในระดับสูง เนื่องจากว่ารูปแบบงานบริการของมัลकुเทศก์จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการกับอารมณ์ตนเองให้อยู่ในสภาวะปกติเมื่อเกิดปัญหาหรือมีสิ่งที่จะต้องแก้ไข ความสามารถเข้าใจความรู้สึกตนเองและปรับสภาวะอารมณ์จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นของมัลकुเทศก์ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้มัลकुเทศก์สามารถ

ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ความพยายามที่จะควบคุมตนเองด้วยวิธีการต่างๆ ซึ่งในบางครั้ง ทำให้เกิดความคับข้องใจ ความขัดแย้ง การถูกปิดกั้นการตอบสนอง การต้องการคำตอบหรือแม้กระทั่งความกังวลในผลที่จะตามมา แต่ไม่สามารถที่จะแสดงออกได้ หรือเรียกได้ว่าเมื่อมีความพยายามที่จะควบคุมตนเองในสถานการณ์ ณ ช่วงเวลานั้นอาจจะสามารถควบคุมตนเองและการจัดการตนเองได้เป็นอย่างดีทำให้สามารถรักษาภาวะความปกติทางอารมณ์ได้และเปรียบเสมือนการจัดการตนเองไปในตัวด้วย โดยความสามารถในการควบคุมตนเองจะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถในการบริหารอารมณ์ แต่เมื่อเกิดสถานการณ์มีบ่อยครั้งเข้าและมีการสะสมเป็นเวลานานโดยที่อาจจะไม่รู้ตัวหรือรู้ตัวบ้างก็ตาม เมื่อไม่ได้รับการแก้ไขหรือการระบายออกอย่างถูกวิธีและเหมาะสม ก็ย่อมส่งผลต่อความกดดันทางความรู้สึกความต้องการที่จะตอบสนองหรือสะท้อนความเก็บกด ความคับข้องใจที่สะสมมานานนั้น จึงทำให้เกิดความเครียดด้านจิตใจของมักคุเทศก์ในระดับที่สูง

3. ความเครียดด้านร่างกาย

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านร่างกาย ได้แก่ รายได้ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) เชวณัอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ เชวณัอารมณ์ด้านความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านร่างกายของมักคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามักคุเทศก์ที่มีรายได้สูงจะมีความเครียดด้านร่างกายในระดับสูง เนื่องจากมักคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีรายได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงาน เวลา จำนวนลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดรายได้ โดยที่มักคุเทศก์ที่มีรายได้มากจะมีลักษณะการทำงานที่ต้องมีการเดินทางในสถานที่ต่างๆ ที่ใช้ระยะเวลานานหรือระยะเวลาอันสั้นขึ้นกับโปรแกรมการท่องเที่ยว ตลอดจนระยะการเดินทางที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ไกลและไกลตามแต่ละรูปแบบของงานหรือในบางครั้งจะเป็นงานที่ต้องสมบุกสมบัน เช่น การเดินป่า การดำน้ำ ดูปะการัง เป็นต้น ดังนั้นความอ่อนล้าจากการเดินทาง การปวดหลังจากการนั่งนานๆ การใช้ร่างกายในการปฏิบัติงานเกินกว่าเวลาปกติ ซึ่งเป็นผลที่มีผลต่อความเครียดด้านร่างกายในระดับสูง ตรงกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ศิริกร อักษรดี (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน

กับความเครียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่า รายได้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่า มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากมีความเครียดระดับสูง โดยที่มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกแบบแสดงตัวจะมีลักษณะที่ชอบสังสรรค์ ชอบเข้าสังคม มีความเรียบง่ายเป็นกันเอง มีความสนุกสนาน เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วย่อมเป็นที่ต้องการของสังคม ดังนั้นความเป็นกันเองระหว่างลูกค้าและมัคคุเทศก์ที่มีความสัมพันธ์อันดีและเป็นมิตรต่อกัน ซึ่งในบางครั้งก็มีการการสังสรรค์กับลูกค้า หรือแม้กระทั่งการท่องเที่ยวนอกตารางการทำงาน ซึ่งกินเวลาในการพักผ่อนของตัวมัคคุเทศก์เอง สาเหตุนี้อาจจะให้เกิดการนอนไม่เพียงพอ รับประทานอาหารไม่เป็นเวลา และจะทำให้เกิดอาการปวดศีรษะ ปวดท้องตามมา หรือร่างกายเกิดปฏิกิริยาที่แสดงถึงความอ่อนล้าเมื่อปฏิบัติงานเป็นเวลานานและขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ จึงส่งผลต่อความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์ในระดับสูง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เชาวนั้ อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีเชาวนั้ อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ที่ดี มีความเครียดด้านร่างกายในระดับมาก เนื่องจากเชาวนั้ อารมณ์ด้านนี้เป็นความสามารถเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะอารมณ์ตนเอง รู้ถึงขีดจำกัดที่มีผลกับความรู้สึกและความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะพยายามควบคุมสถานการณ์ ตลอดจนคิดวิธีการแก้ไขปัญหาและอาจจะต้องอยู่ในภาวะที่สามารถจะควบคุมตนเองให้เป็นปกติ อาจจะทำให้เกิดความกดดันหรือภาวะความคับข้องใจจากสิ่งที่รับรู้หรือกล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ก็มีความอดทนในขีดจำกัด เมื่อรับทราบปัญหาแล้วไม่สามารถจัดการได้ ย่อมทำให้เกิดความกังวลและคิดถึงผลที่จะตามมา เมื่อไม่มีวิธีการผ่อนคลายหรือผ่อนคลายให้กับตัวเองอาจจะมีความเก็บกด กดดัน ทำให้เกิดอาการปวดหัว ปวดท้อง ซึ่งเป็นอาการที่มีผลมาจากความเครียด สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลต่อความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์ในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เชาวนั้ อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีเชาวนั้ อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี มี

ความเครียดด้านร่างกายระดับมาก เนื่องจากความสามารถในการเข้าสังคมและการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์ของมัลकुเทศก์กลุ่มนี้ค่อนข้างดี มีการปฏิสัมพันธ์กับทุกกลุ่ม ดังนั้นการรับรู้ข่าวสารรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือลูกค้า จึงเป็นสิ่งที่ทำให้มัลकुเทศก์เองเข้าใจและสามารถวางแผนงานได้อย่างรัดกุมมากขึ้น ซึ่งจะสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพื่อการสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือลูกค้า ย่อมต้องมีการทำงานมากขึ้น เหนื่อยมากขึ้น ต้องใช้ความคิดใช้เวลาเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า ย่อมเป็นผลทำให้การพักผ่อนไม่เพียงพอ อาจจะตามมาด้วยอาการปวดหัว การรับประทานอาหารไม่เป็นเวลานำมาซึ่งการปวดท้อง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้น โดยมีอิทธิพลต่อความเครียดด้านร่างกายของมัลकुเทศก์ในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านร่างกาย ได้แก่ อายุงาน ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) เซวาน์อารมณ์ ด้านการบริหารอารมณ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านร่างกายของมัลकुเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัลकुเทศก์ที่มีอายุงานมาก มีความเครียดด้านร่างกายในระดับน้อย มัลकुเทศก์ที่มีอายุงานมากมีประสบการณ์ยาวนานด้านสังคม รู้เทคนิคในการทำงานและประสานงานได้เป็นอย่างดี ทำให้การทำงานมีการจัดการที่ดีและการประสานงานที่เคยสร้างปฏิสัมพันธ์ไว้มีผลที่ดีต่องาน โดยที่ทำไมไม่เหนื่อยกับงานมากนักและการทำงานเป็นระยะเวลานานๆ จะเป็นความเคยชิน โดยที่ตนเองไม่รู้สึกละเลยเกินไป ดังนั้นอาการที่แสดงถึงความเครียดทางด้านร่างกายจึงมีอยู่ในระดับน้อย ซึ่งตรงข้ามกับมัลकुเทศก์ที่มีอายุงานน้อย มีความเครียดด้านร่างกายสูง เนื่องจากมัลकुเทศก์ที่มีอายุงานน้อยจะมีลักษณะของการทำงานที่ยังไม่เข้าเป็นระบบแบบแผนที่ดีพอ ทำให้เกิดอาการประหม่าในเรื่องของการทำงานและมีความกดดันในเรื่องของการวางแผนซึ่งคาดหวังว่าจะทำให้งานออกมาดีที่สุด เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วย่อมเกิดความเครียดขึ้นได้ อาจจะมีอาการปวดท้อง ปวดหัว อาการเกร็งส่วนต่างๆ เป็นอาการเครียดทางด้านร่างกายได้เช่นเดียวกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านร่างกายของมัลकुเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัลकुเทศก์ที่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรีจะมีความเครียดด้านร่างกายในระดับสูง เนื่องจากมัลकुเทศก์ที่มีระดับการศึกษาที่สูงส่วนใหญ่ได้มีการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือที่มีความ

ทันสมัยในการหาข้อมูล ได้พัฒนาการเรียนรู้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานซึ่งสะดวกและมีความแม่นยำในเรื่องของข้อมูล โดยมัลคูลเทศก์กลุ่มนี้ต้องมีการหาข้อมูลที่สามารถสร้างศักยภาพในงานและมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ทำให้มัลคูลเทศก์กลุ่มนี้มีปริมาณงานและลักษณะการทำงานที่มีความแตกต่างกันแต่ก็ไม่ถือว่าเป็นปัญหาของมัลคูลเทศก์ที่ได้นำเทคโนโลยีในการจัดการหรือการค้นหาข้อมูล โดยที่มัลคูลเทศก์ที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีจะมีความยุ่งยากในการหาข้อมูลหรือพยายามหลีกเลี่ยงในข้อมูลนั้น อาจจะทำให้เกิดปัญหาในงาน เกิดการร้องเรียนของลูกค้า เมื่อประสบปัญหาและไม่ได้รับการแก้ไขจึงเป็นสาเหตุที่ระดับการศึกษาของผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีมีอิทธิพลต่อเครือข่ายด้านร่างกายของมัลคูลเทศก์ได้ในระดับสูง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ โดยมีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านร่างกายของมัลคูลเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัลคูลเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์มีความเครียดน้อย โดยที่มัลคูลเทศก์ที่มีบุคลิกภาพด้านนี้จะมียาลักษณะ อ่อนไหว ตื่นเต้น ไม่ผ่อนคลาย กระวนกระวาย มีสติ ยึดมั่นถือมั่น มัลคูลเทศก์ที่มีบุคลิกภาพด้านนี้จะคล้อยตามความคิดของกลุ่มหรือสังคม โดยไม่ค่อยมีความขัดแย้งและมักไม่ค่อยแสดงออกในด้านความคิดมากนัก ซึ่งทำให้ลดผลจากความขัดแย้งทางความคิดและรูปแบบการปฏิบัติงานจะมีลักษณะค่อนข้างง่าย ไม่ต้องใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหามากนักและจะเป็นงานที่มีระยะเวลาอันสั้น เช่น งานรับ – ส่ง ลูกค้า (Transfer guide) โดยที่จะปฏิบัติงานตามคำแนะนำของผู้ที่มีอำนาจมากกว่าหรือคล้อยตามความคิดของกลุ่มซึ่งทำให้เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้ตนเองและกลุ่มในระดับหนึ่ง และคิดว่าเป็นความเหมาะสมที่สามารถกระทำได้ในหน้าที่ ทำให้ระดับการปฏิบัติงานไม่มีความเหน็ดเหนื่อยมากและสามารถพักผ่อนได้ตามเวลาที่กำหนด ทำให้ความเครียดด้านร่างกายของมัลคูลเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางอารมณ์อยู่ในระดับน้อย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เชาวน้อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านร่างกายของมัลคูลเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบายได้ว่ามัลคูลเทศก์มีเชาวน้อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ได้ดีมีความเครียดด้านร่างกายในระดับสูง เนื่องจากงานของมัลคูลเทศก์มีความหลากหลายและมีการพบปะกับกลุ่มสังคมที่และต้องมีการควบคุมความรู้สึก การรับรู้และการเข้าร่วมในเหตุการณ์ต่างๆ ในสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ตลอดจนอหิชาสัยที่เป็นมิตรจนสร้างความไว้วางใจให้กับผู้อื่นได้ ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือคำปรึกษา สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้ภาวะความกดดันจากข้อมูลที่ได้รับ ความขัดแย้งภายในใจจากเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้ว เมื่อไม่มีการปล่อยวางหรือผ่อนคลาย ย่อมส่งผลในด้านต่างๆ ที่จะส่งผลให้เกิดอาการความเครียดทาง

ร่างกาย เช่นอาการ ปวดท้อง ปวดหัว อ่อนเพลีย ทำให้ส่งผลต่อความเครียดด้านร่างกายของ
มัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง

4. ความเครียดด้านพฤติกรรม

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านพฤติกรรม ได้แก่
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) และตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้าน
ร่างกาย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) สามารถอธิบายได้
ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว โดยมีอิทธิพลเชิงบวก
กับความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถอธิบาย
ได้ว่า มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะมีลักษณะที่งานชอบสังสรรค์ เข้าสังคม มีอัธยาศัยดี
และมีความเป็นมิตรสูง โดยที่ในบางครั้งการเข้าสังคมมีความจำเป็นที่ต้องใช้เวลาส่วนตัวหรือเวลา
ในการพักผ่อนเพื่อสร้างสัมพันธภาพหรือการบริการให้ดีขึ้น สาเหตุนี้อาจจะทำให้เกิดพฤติกรรมการ
นอนเปลี่ยนไป เบื่ออาหาร หรือกระทั่งทำให้ศักยภาพในการทำงานลดลงในบางครั้งอาจจะทำให้
มัคคุเทศก์ที่มีความเครียดด้านพฤติกรรม หันมาสูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือร่างกาย
เกิดปฏิกิริยาที่แสดงถึงความอ่อนล้าได้ง่าย สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้ความเครียดด้านพฤติกรรม
ของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับสูง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทาง
อารมณ์ โดยมีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
สามารถอธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์มากจะมีความเครียดด้าน
พฤติกรรมน้อย โดยที่มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะมีลักษณะ ขี้โมโห กระวน
กระวาย ขี้ฉงนฉงนามัน มีสติ อ่อนไหว ทำให้เป็นอุปสรรคต่องานบริการที่จะต้องใช้อุบายและ
ความอดทน โดยที่มัคคุเทศก์กลุ่มนี้ค่อนข้างไม่ได้รับโอกาสในหน้าที่ของมัคคุเทศก์ได้อย่างเต็มที่
จึงทำให้งานส่วนใหญ่จะมีระดับความง่าย ไม่มีความยุ่งยากหรือต้องวางแผน เช่น งานรับ – ส่ง
ลูกค้า (Transfer guide) หรือทำหน้าที่มัคคุเทศก์ประจำสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้ระดับการปฏิบัติงาน
ไม่มีความเหน็ดเหนื่อยมากและสามารถพักผ่อนได้ตามเวลาที่กำหนดทำให้พฤติกรรมไม่ค่อย
เปลี่ยนแปลงจากเดิมหรือไม่เปลี่ยนแปลงเลย โดยมีอิทธิพลต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของ
มัคคุเทศก์อยู่ในระดับน้อย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของมัคคุเทศก์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์

โดยมีรายละเอียดในการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ มัคคุเทศก์ที่ได้ขึ้นทะเบียนบัตรอนุญาตกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 377 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) โดยจะเก็บข้อมูลกับมััคคุเทศก์ ทุกๆ 3 คน ที่มาต่ออายุบัตรหรือทำบัตรใหม่ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ
2. แบบประเมินความเครียด จำนวน 42 ข้อ ประกอบด้วย

- ด้านจิตใจ จำนวน 18 ข้อ
 - ด้านร่างกาย จำนวน 10 ข้อ
 - ด้านพฤติกรรม จำนวน 14 ข้อ
3. แบบวัดเชาวน์อารมณ์ จำนวน 93 ข้อ ประกอบด้วย
- ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ จำนวน 19 ข้อ
 - ด้านการบริหารอารมณ์ จำนวน 19 ข้อ
 - ด้านการจงใจตนเอง จำนวน 18 ข้อ
 - ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น จำนวน 19 ข้อ
 - ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น จำนวน 18 ข้อ
4. แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ จำนวน 24 ข้อ
5. แบบวัดบุคลิกภาพ จำนวน 48 ข้อ ซึ่งวัดบุคลิกภาพ
- แบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E)
 - แบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 385 ชุด ไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 377 ชุด เป็นแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

สรุปผลการวิจัย

1. มัคคุเทศก์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12 และเมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.10 1.26 และ 1.06 ตามลำดับ

2. มัคคุเทศก์มีระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 และเมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ ด้านการบริหารอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเองและด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 2.50 2.75 และ 2.55 ตามลำดับ ส่วนด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

3. มัคคุเทศก์มีทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

4. มัคคุเทศก์มีบุคลิกภาพโดยแยกเป็นประเภทได้ดังนี้ บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ – เก็บตัว มีร้อยละ 52.3 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – เก็บตัว มีร้อยละ 30.2 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – แสดงตัว มีร้อยละ 13.3 และบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ – แสดงตัว มีร้อยละ 4.2

5. การวิเคราะห์การพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ รายได้ อายุงานและระดับการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ร้อยละ 45.2 ($R^2_{adj} = .452$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 67.9 ($R = .679$)

6. การวิเคราะห์การพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์ พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ ระดับการศึกษา เพศและเชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจของมัคคุเทศก์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านจิตใจได้ร้อยละ 48.2 ($R^2_{adj} = .482$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 70.1 ($R = .701$)

7. การวิเคราะห์การพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์ พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) เชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ รายได้ อายุงาน เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น เชาวน์อารมณ์ด้านการ

ตระหนักรู้อารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) และระดับการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายของมัคคุเทศก์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านร่างกายได้ร้อยละ 42.7 ($R^2_{adj} = .427$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 66.3 ($R = .663$)

8. การวิเคราะห์การพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ พบว่าบุคลิกภาพแบบหัวนั้ ไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมของมัคคุเทศก์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดด้านพฤติกรรมได้ร้อยละ 27.7 ($R^2_{adj} = .277$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 53.0 ($R = .530$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ โดยบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดโดยรวมและรายด้าน (ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านพฤติกรรม) ดังนั้นควรส่งเสริมให้มัคคุเทศก์มีบุคลิกแบบเก็บตัวเพิ่มขึ้น เพื่อทำให้ความเครียดลดลง โดยการส่งเสริมให้มัคคุเทศก์มีสติในการทำงาน การเข้าสังคมที่น้อยลง เนื่องจากการเข้าสังคมเป็นช่องทางที่ทำให้รับรู้เรื่องราวของบุคคลรอบข้าง ทั้งเรื่องที่ดีและเรื่องที่ไม่ดี ดังนั้นย่อมมีความขัดแย้งหรือความคับข้องใจ ซึ่งเป็นผลที่ทำให้เกิดความเครียดได้ จึงจำเป็นที่มัคคุเทศก์เองต้องประมาณการใช้เวลาและความเหมาะสมในการเข้าสังคมที่ไม่เปิดกว้างมากเกินไป และคำนึงถึงเป้าหมายในการทำงานอย่างมากเพื่อไม่ให้เกิดความหวั่นไหว จึงจำเป็นที่จะต้องมีการมีภูมิคุ้มกันในเรื่องของสุขภาพจิตที่ดี อย่างเช่น การส่งเสริมให้มัคคุเทศก์รู้จักมุ่งมั่นในวัตถุประสงค์ที่วางไว้เพื่อไม่ให้ปัจจัยรอบข้างมามีอิทธิพลต่อความคิดที่จะทำให้เกิดความสับสน แต่ก็ต้องมีความยืดหยุ่นที่เหมาะสมด้วยเช่นกันและการรู้จักมองโลกในทางลบหรือมองปัญหาที่จะเกิดขึ้นเพื่อเป็นการระวังหรือการเตรียมการไว้จะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถทำให้มัคคุเทศก์สามารถที่จะรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาและป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดดังนี้

- บริษัทที่ทำธุรกิจหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ควรที่จะทำการบันทึกข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็น เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อมัคคุเทศก์ ตลอดจนเป็นช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

- การทำงานทุกครั้งมัคคุเทศก์ควรสำรวจความพร้อมของตนเองและศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อจะได้ทำความเข้าใจถึงสถานะของวัย อารมณ์ แนวความคิด ตลอดจนแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา โดยการหาข้อมูลจากบริษัททัวร์และการค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ

- การประเมินสถานการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจะเป็นสิ่งที่มัลคิเทศก์สามารถหาวิธีในการป้องกัน จะทำให้ช่วยลดความกดดันและความเครียดได้
- บริษัททัวร์ควรมีการอบรมหรือแนะนำข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริษัทและลูกค้า สิ่งที่ต้องรู้ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลวิธีการแก้ไขปัญหาระหว่างมัลคิเทศก์กับบริษัททัวร์ เพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจให้ตรงกัน

2. จากการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของมัลคิเทศก์ โดยบุคลิกภาพแบบห้วนไห้ทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดโดยรวมและรายด้าน (ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านพฤติกรรม) ดังนั้นควรส่งเสริมให้มัลคิเทศก์มีบุคลิกแบบห้วนไห้ทางอารมณ์ เนื่องจากมัลคิเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงสูงจะมีความเครียดสูง เพราะมัลคิเทศก์ที่มีลักษณะบุคลิกภาพนี้จะเป็นผู้ที่ใช้ความคิด สงบและค่อนข้างระมัดระวัง ควบคุมตนเองได้ แต่ในบางครั้งการใช้ความคิดและการระวังตนเองมากเกินไปโดยที่ไม่มีการปลดปล่อยจะทำให้เกิดสภาวะของความเครียดจากสิ่งที่สร้างความกดดันไม่ว่าจะมาจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยจากภายในได้เช่นกัน จึงจำเป็นที่จะต้องหาวิธีในการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับความเครียดดังนี้

- ส่งเสริมการสร้างทักษะให้มัลคิเทศก์รู้จักการมองโลกในแง่ดีจากงานที่ผ่านมาและจากปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะทำความเข้าใจและสามารถสรุปผลงานที่ประสบผลสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้นมา โดยการหาข้อดีของแต่ละด้านมาสร้างเป็นโอกาสในการพัฒนาซึ่งเป็นแนวทางในการทำงานที่จะทำให้มัลคิเทศก์สามารถลดความเครียดลงได้

- อบรมให้มัลคิเทศก์รู้จักเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพต่างๆ เพื่อที่จะทำความเข้าใจตนเองและเข้าใจในลักษณะบุคลิกภาพผู้อื่น เพื่อที่จะสามารถปรับตัวไม่ให้ตนเองมีบุคลิกแบบมั่นคงทางอารมณ์ หรือ แบบห้วนไห้ทางอารมณ์มากเกินไป ซึ่งจะเป็นผลดีกับตัวมัลคิเทศก์เองในการรับแรงกดดันจากการทำงานที่เป็นต้นเหตุของการเกิดความเครียด

- ส่งเสริมให้มัลคิเทศก์รู้จักวิธีการสร้างความกระชับกระเฉงให้กับตนเองระหว่างการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตประจำวันเพื่อลดระดับของความเครียดจากปัจจัยด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

- ส่งเสริมให้มัคคุเทศก์มีทักษะในการเปลี่ยนแปลงความคิดที่เป็นไปในทิศทางเชิงบวกที่ควบคู่กับเหตุผลและผลกระทบ ตลอดจนการส่งเสริมให้ตรวจสอบสิ่งที่กระทำอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับมัคคุเทศก์เอง เพื่อที่จะเป็นการแก้ปัญหาที่จะสร้างความกดดัน ความขัดแย้งความรู้สึกละเอียดต่างๆ ที่เป็นต้นเหตุของความเครียดให้มีระดับที่ลดลง

3. จากการวิจัยพบว่า เชาวน้อารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดโดยรวมและรายด้าน (ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านพฤติกรรม) คือเชาวน้อารมณ์ที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านจิตใจ ได้แก่ ด้านการรับรู้อารมณ์ผู้อื่น เชาวน้อารมณ์ที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดด้านร่างกาย ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์และด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น การที่เชาวน้อารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกกับความเครียดโดยรวมและรายด้านนั้น มีความสำคัญในการทำงานเป็นอย่างมาก แต่ทั้งนี้ระดับเชาวน้อารมณ์ทั้งโดยรวมและรายด้านของมัคคุเทศก์ก็อยู่ในระดับปานกลางและระดับต่ำ จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาเชาวน้อารมณ์ของมัคคุเทศก์ให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่าเชาวน้อารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวมและความเครียดรายด้าน (ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านพฤติกรรม) คือ เชาวน้อารมณ์ที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวม ได้แก่ ด้านการบริหารอารมณ์ เชาวน้อารมณ์ที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านจิตใจ ได้แก่ ด้านการบริหารอารมณ์ เชาวน้อารมณ์ที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดด้านร่างกาย ได้แก่ ด้านการบริหารอารมณ์ จึงขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเชาวน้อารมณ์ดังนี้

- เชาวน้อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ผู้อื่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดด้านจิตใจ แสดงว่าถ้ามัคคุเทศก์มีเชาวน้อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ผู้อื่นสูงจะมีความเครียดด้านจิตใจสูงขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องให้มัคคุเทศก์เรียนรู้วิธีการปล่อยวาง เมื่อรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นแล้ว ต้องสามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้ ความเครียดด้านจิตใจจะน้อยลง

- เชาวน้อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดด้านร่างกาย แสดงว่าเมื่อมัคคุเทศก์มีเชาวน้อารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์สูงจะมีความเครียดด้านร่างกายสูงขึ้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่มัคคุเทศก์ต้องรู้จักวิธีการผ่อนคลายความกดดัน ความคับข้องใจ และความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในตนเองให้ได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาในรูปแบบอาการต่างๆ ที่ร่างกายได้แสดงออกมา

- เชาวนั้รรมณั้ด้าันการจั้ดการความสั้พณั้กับผู้อื่น มีอิทธิพลเชิงบวกกับ ความเครียดด้านร่างกาย แสดงว่าเมื่อกั้เทศก์มีเชาวนั้รรมณั้ด้าันการจั้ดการความสั้พณั้กับ ผู้อื่นสูง ความเครียดด้านร่างกายสูงขึ้น จึงจำเป็นที่มั้เทศก์ต้องรู้จั้กและทำความเข้า้ใจใน ความสั้พณั้ที่มีความเหมาะสมกับผู้อื่นได้ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้าง ความรู้ให้กับมั้เทศก์ในการสร้างระดับความสั้พณั้ที่ถูกต้อง ตลอดจนผู้ประกอบการธุรกิจนำ เทียวจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลของลูกค้้าเพื่อจะช่วยให้มั้เทศก์ได้ทำความเข้า้ใจและวางแผนใน สิ่งที่จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้้าอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องป้องกันไม่ให้มีความสั้พณั้มากเกินไป และป้องกันไม่ให้เกิดอคติในบางแง่มุมหรือถูกบิดเบือนข่าวสารได้โดยที่ตนเองไม่รู้ตัว

- เชาวนั้รรมณั้ด้าันการบริหารรรมณั้มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวม ความเครียดด้านจิตใจและความเครียดด้านร่างกาย ซึ่งแสดงถึงความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับ ความรู้สึกหรือภาวะรรมณั้ที่เกิดขึ้น โดยที่ผลการวิจัยเชาวนั้รรมณั้ด้าันการบริหารรรมณั้ของ มั้เทศก์อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่ามั้เทศก์สามารถที่จะควบคุมรรมณั้ ความรู้สึกของ ตนเองได้ในสถานการณ์นั้นๆ เช่น การการควบคุมรรมณั้ตนเองในเวลาปฏิบัติงานหรือการเข้า สั้คม ซึ่งอาจจะเกิดความรู้สึกขัดแย้งในใจหรือความคับข้องใจในสิ่งต่างๆ โดยเป็นความเก็บกด หรือความกดดันที่ไม่สามารถแสดงออกได้ แต่ความเครียดอาจจะเกิดหลังเวลาปฏิบัติงานหรือการ เข้าสั้คมสิ่งนี้อาจจะเกิดขึ้นได้จากความพยายามที่มั้เทศก์จะหาค้้าตอบหรือข้อสงสัยในปัญหา หรือสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อมีการสะสมโดยไม่มีการผ่อนคลายจะเกิดความเครียดโดยไม่รู้ตัวซึ่งเป็นสิ่งที่ ต้องได้รับการแก้ไข จึงจำเป็นที่จะต้องมีการคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในงานหรือปัจจัย ที่จะเป้นอุปสรรค ซึ่งจะท้้าให้เกิดความระมัดระวังและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันและจะส่งผลต่อ การผ่อนคลายเกี่ยวกับความกดดันในเรื่องต่างๆ ได้ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นที่จะต้องมีการ ส่งเสริมให้มั้เทศก์ได้รู้จั้กวิธีผ่อนคลายที่ถูกต้องและควรได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

4. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวม ความเครียดด้านจิตใจและความเครียดด้านร่างกาย โดยที่มั้เทศก์ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับ ปริญญาตรีจะมีความเครียดมากกว่ามั้เทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องควรที่จะพัฒนาความรู้ สร้างทักษะในการใช้เทคโนโลยี วิธีการหาและจัดการข้อมูล ตลอดจนเทคนิคการสร้างสั้พณั้ภาพกับลูกค้้า แนวปฏิบัติตนเพื่อการป้องกันไม่ให้เกิด ความเครียดให้กับมั้เทศก์ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีเป็นการเฉพาะ โดยอาจจะให้ ความรู้ด้านเทคนิคต่างๆ และเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในหลักสูตรโครงการอบรม สั้มนานาต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. อาจศึกษาตัวแปรที่คาดว่ามียุทธพลต่อความเครียดของมัลลเทศก์เพิ่มเติมขึ้น เช่น พฤติกรรมการเผชิญปัญหา คุณภาพชีวิตในการทำงาน การปรับตัว เป็นต้น เพื่อให้ได้งานวิจัยที่มีขอบเขตที่กว้างและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. อาจทำการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของมัลลเทศก์ทั่วไป(ต่างประเทศ) และมัลลเทศก์ทั่วไป (ไทย) ว่ามีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. อาจศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของมัลลเทศก์ที่สังกัดบริษัททัวร์ และมัลลเทศก์ที่ไม่สังกัดบริษัททัวร์ว่ามีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร และสาเหตุของความเครียดของมัลลเทศก์ทั้งสองกลุ่มเป็นอย่างไร

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2554. แบบบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์.

(Online). www.tourism.go.th, 5 พฤษภาคม 2554 .

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2544. วิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์
สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี ปี 2543. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรม
สุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2547. ความเครียดของไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท บีคอนด์ พลัสลิซซิ่ง จำกัด.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2551. การสำรวจสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤต
เศรษฐกิจ ช่วงเดือนสิงหาคม 2550 - กุมภาพันธ์ 2551. (Online). www.dmh.go.th,
10 สิงหาคม 2551.

กรองแก้ว อยู่สุข. 2539. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานดา พูนลาภทวี. 2530. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

กิติกร มีทรัพย์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด.
นนทบุรี: สำนักพัฒนาวิชาการแพทย์ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

จตุพร พุกษหิรัญ. 2546. การศึกษาความเครียดในงาน ผลของความเครียด และการเผชิญ
ความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จันทร์จิรา ภูทองเกษ. 2537. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉันทิช วรรณอนอม. 2546. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

ชญาณุตม์ กุสุโมทย์. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุริพร จันท์เจริญ. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์. 2544. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม พฤติกรรมทางจริยธรรมและความเครียดในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดาวรัตน์ เอี่ยมสำอากค์. 2548. อิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ถวิล ธาราโกชน. 2545. จิตวิทยาทั่วไป. ปทุมธานี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัย.

ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์. 2545. ความพอใจในการทำงานและปัญหาการวัดความพอใจในการทำงาน เอกสารวิชาการหมายเลข 2. กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรศรี โตตาบ. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ ปัจจัยความเครียดในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มรรยาท รุจิวิทย์. 2548. การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต (Stress Management for Promoting Mental Health). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัทมา ลีณวัฒน์ 2544. อิทธิพลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่ส่งผลต่อความเครียดของบาทหลวงพื้นเมืองในอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธิ์ ไกยวรรณ. 2544. สถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร.

รัตนา จิตโสภณ. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักขณา สิริวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพและความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณา ชีรบรรรัตน์. 2540. ผลของบุคลิกภาพ ทัศนคติต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรทธินันท์ เมฆาภัทร. 2554. ความเครียดที่เกิดจากทำงาน. (Online). www.otinthailand.org, 5 พฤษภาคม 2554.

วิธิ ภูษิต. 2546. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน**
สังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาพยาบาลสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิภาพร มาพบสุข. 2535. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2545. **เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต.**
 พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539. **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขา รู้เรา).** พิมพ์ครั้งที่ 4.
 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

ศิริกร อักษรดี. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานกับความเครียด**
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำ ณ
ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สร้อยตระกูล (ติยานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์.** พิมพ์
 ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมิต อาชนิจกุล. 2542. **เครียดเป็นบ้า.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด.

สิริวรรณ สารนาค. 2527. **ทฤษฎีบุคลิกภาพ.** กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุจิต สุวรรณชีพ. 2532. **สุขภาพจิต 12.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาสนา.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทาง**
สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
 เลียงเชียง.

สุปราณี ผลชีวิน. 2530. **อยู่อย่างไรจึงไม่เครียด**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.

สุภาณี สฤษฏ์วานิช. 2549. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาพร มากแจ้ง. 2539. **หลักการมักคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สุภาพร มณีศรี. 2548. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุวรี ศิวะแพทย์. 2549. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.

อริยะ สุพรรณเกษัช. 2545. **พัฒนา I.Q. E.Q. M.Q. และสมาธิด้วยพลังคลื่นเสียง**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรัญญา จรัสสุริยงค์. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Allport, G.W. 1938. **Personality, a psychological interpretation**. London: n.p. cited David R. 1997. **Pluralism and the personality of the state**. Cambridge: Cambridge University.

Arkoff. 1968. **Adjustment and Mental Health**. New York: McGraw-Hill. อ้างใน สุวรี ศิวะ แพทย์. 2549. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.

Brown, W.B.and D.J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management: A Macro Approach**. New York: John Wiley Sons, Inc. อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวง สาธารณสุข. 2547. **ความเครียดของไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ปิยอนด์ พลัปลิสซิ่ง จำกัด.

- Cooper R.K. and Sawaf A. 1997. **Executive EQ : Emotional intelligence in leadership and organization**. New York: Grosset / Putnam. อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2544. **วิจัยการพัฒนาแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี ปี 2543**. นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- Crook, R.L. and J. Stein. 1991. **Psychology: Science, Behavior and life**. New York: Holt Rinehart and Winston. อ้างใน วิภาพร มาพบสุข. 2535. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- Darley, J.M., S.K. Glucksberg, L.J. Kamin, and R.A. Kinchla. 1990. **Psychology**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall, Inc. อ้างใน วิภาพร มาพบสุข. 2535. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- Darley, J.M., S.K. Gluckberg, and R.A. Kinchla. 1986. **Psychology**. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2547. **ความเครียดของไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บีคอนด์ พลับลิสซิ่ง จำกัด.
- David R. 1997. **Pluralism and the personality of the state**. Cambridge: Cambridge University.
- Davis, Keith. and J.W. Newstrom. 1985. **Human Behavior at Work: Organization Behavior**. New York: McGraw-Hill Company. อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Engel, G.L. 1962. **Psychological Development in Health and Disease**. Philadelphia: W.B. Saunders. อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2547. **ความเครียดของไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บีคอนด์ พลับลิสซิ่ง จำกัด.

- Girdano, D.A., G.S. Everly and D.E. Dusek. 1997. **Controlling Stress and Tension**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. อ้างใน เอกภงค์ ศรีวิสุทธิศักดิ์. 2547. **ความเครียดและพฤติกรรม การดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Goldstein, E.B. 1994. **Psychology**. California: Brooks/Cole Publishing Company. อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2544. “บุคลิกภาพ”. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Goleman, D. 1995. **Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ**. New York: Bantam Books. อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2545. **เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- Hilgard, E.R., Atkinson, R.C. and Atkinson, R.L. 1979. **Introduction to Psychology**. 7th ed. New York: Harcourt Brace Jovanovich. อ้างใน วิภาพร มาพบสุข. 2535. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- Lazarus, R.S. 1966. **Psychological Stress and The Coping Process**. New York: McGraw-Hill. อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2547. **ความเครียดของไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2546**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บิยอนด์ พลัสลิซซิง จำกัด.
- Luthans, F. 1985. **Organization Behavior**. New York : McGraw-Hill Book Company. อ้างใน สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- McConnell, J.V. 1977. **Understanding Human Behavior: An Introduction to Psychology**. 2nd ed. New York: Holt, Rinehart and Winston. อ้างใน ถวิล ธาราโกชน. 2545. **จิตวิทยาทั่วไป**. ปทุมธานี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตกรณ.

McCoy, J. A. 1999. **The Influence of Social Connectedness on Anxiety and Self-Esteem under Condition of Stress.** (Online). www.proquest.umi.com., 5 June 2011.

Morgan, C.T. 1979. **Introduction to Psychology.** 6th ed. Tokyo: McGraw-Hill. อ้างใน ถวิล ธาราโกชน. 2545. **จิตวิทยาทั่วไป.** ปทุมธานี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตกรณ.

Neuman, B. 1982. **The Neuman System Model: Application to Nursing Education and Practice.** Appleton-Century-Crofts, Norwalk. อ้างใน มรรยาท รุจิวิทย์. 2548. **การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Ress, D.W. 1995. **Work-Related Stress in Health Service Employees.** (Online). www.emeraldinsight.com., 15 July 2011.

Robbins, S.P. 2001. **Organization Behavior.** 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. อ้างใน จันทร์จิรา ภูทองเกษ. 2537. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Robert V. K. and E.W. Morgan. 1970. **Educational and Psychological Measurement.** (Online). www.ssru.ac.th., 22 April 2011.

Selye, H. 1976. **The Stress of Life.** 2nd ed. New York: McGraw-Hill. อ้างใน มรรยาท รุจิวิทย์. 2548. **การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Stewart, J. 1996. **Managing Change Through Training and Development.** London: Kogan page Limited, อ้างใน สุพาณี สฤษฏ์วานิช. 2549. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Wortaman, C.B. and E.F. Loftus. 1992. **Psychology**. 4th ed. New York: McGraw-Hill, Inc. อ้างใน
ถวิล ธาราโกชน. 2545. **จิตวิทยาทั่วไป**. ปทุมธานี: สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาการณ

Weiten, W. and M.A. Lloyd. 1994. **Psychology Applied to Modern Life: Adjustment in the
90s**. 5th ed. California: Wadsworth. อ้างใน สุวีริ ศิวะแพทย์. 2549. **จิตวิทยาทั่วไป**.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์.

Ziegler, S.M. 1982. **Taxonomy for Nursing Diagnosis Derived from the Neuman System
Model**. in B. Neuman, (Ed.) **The Neuman Systems Model: Application to Nursing
Education and Practice**. Norwalk: Appleton-Century-Crofts. อ้างใน มรรยาท รุจิวิทย์.
2548. **การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัลลิกูเทศก์” ในหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ท่านไม่ต้องระบุชื่อนามสกุล คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัวท่านเอง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่ออาชีพของท่าน และไม่มีเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากสรุปผลเป็นภาพรวมเพื่อนำผลต่างๆ ไปใช้ในงานวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เนื่องจากคำตอบของท่านมีคุณค่า มีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นายชลทิศ ไตรสุธา

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ _____ ปี _____ เดือน

3. อายุการทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์ของท่าน _____ ปี _____ เดือน

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย หรือ แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ มัธยมศึกษาตอนต้นชั้นปีที่ _____

☐ มัธยมศึกษาตอนปลายชั้นปีที่ _____

☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค (ปวท.)

☐ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ท่านได้รับ (รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนทั้งหมดที่ได้ในแต่ละเดือน เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าทิปจากการให้บริการ ค่าตอบแทนพิเศษ เป็นต้น)

_____ บาท

ส่วนที่ 2 ความเครียด

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า ในช่วงเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีอาการต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด **กรุณาตอบทุกข้อ** โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

“ไม่เคยเลย” หมายถึง ไม่มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นเลยในช่วงเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา

“นานๆ ครั้ง” หมายถึง มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้น 2-3 ครั้งในช่วงเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา

“บางครั้ง” หมายถึง มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือน

“บ่อยครั้ง” หมายถึง มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นประมาณ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์

“เป็นประจำ” หมายถึง มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นเป็นประจำ

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
1.	รู้สึกไม่พอใจ					
2.	รู้สึกท้อแท้					
3.	รู้สึกหมดหวัง					
4.	มีความคับข้องใจ					
5.	มีความวิตกกังวลในสิ่งที่กระทำ					
6.	กังวลกับเรื่องที่ยังไม่เกิดขึ้น					
7.	ฉุนเฉียว					
8.	โกรธง่าย					
9.	รู้สึกเศร้า					
10.	หงุดหงิด กระสับกระส่าย					
11.	รู้สึกโลกนี้ไม่น่าอยู่					
12.	รู้สึกโดดเดี่ยว					
13.	รู้สึกสับสน					
14.	รำคาญง่าย					
15.	รู้สึกเบื่อหน่าย					
16.	รู้สึกไม่สบายใจ					
17.	ไม่อยากจะทำอะไรเลย					
18.	ไม่ค่อยมีกำลังใจ					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
19.	หัวใจเต้นเร็วและแรงผิดปกติ					
20.	มีอาการกล้ำเนื้อเกร็ง					
21.	ปากแห้ง					
22.	เหงื่อออกง่าย					
23.	เมื่อยล้า					
24.	ปวดคอ					
25.	ปวดไหล่					
26.	ปวดหลัง					
27.	รู้สึกร้อนๆ หนาวๆ					
28.	ร่างกายไม่ค่อยมีแรง					
29.	นอนไม่หลับ					
30.	ไม่กระตือรือร้น					
31.	รับประทานอาหารมากเกินไป					
32.	ประสิทธิภาพการทำงานลดลง					
33.	นอนหลับยาก					
34.	ตกใจง่ายแบบไม่มีเหตุผล					
35.	ทำอะไรื่องช้ากว่าปกติ					
36.	อยากจะนอนทั้งที่เพิ่งตื่น					
37.	ร้องไห้ง่าย					
38.	กัดริมฝีปาก					
39.	ทำงานผิดพลาด					
40.	ไม่อยากพบปะผู้คนหรือเข้าสังคม					
41.	นอนกัดฟัน					
42.	ตื่นตื่นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย					

ส่วนที่ 3 แบบวัดเชาวน์อารมณ์

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากน้อยเพียงใด **กรุณาตอบทุกข้อ** โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

“จริงมากที่สุด” หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
 “จริงมาก” หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงมาก
 “จริงปานกลาง” หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงปานกลาง
 “จริงน้อย” หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อย
 “ไม่จริงเลย” หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงเลย

ข้อที่	ข้อความ	ไม่ จริง เลย	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
1.	ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง					
2.	ฉันรู้ว่าอะไรคือสิ่งที่ฉันต้องการ					
3.	ทุกครั้งที่อยู่คนเดียว ฉันรู้ตัวเสมอ					
4.	ฉันรู้ตัวเองดีว่าฉันเป็นคนที่มีความมั่นใจ					
5.	ฉันรู้ว่าฉันมีความอดทนได้ในระดับไหน					
6.	ฉันรู้ตัวเมื่อมีอารมณ์ไม่ปกติ					
7.	เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดีฉันไม่รู้ว่าเกิดจากสาเหตุอะไร					
8.	ฉันเข้าใจความรู้สึกของตนเอง					
9.	ฉันรู้ตัวเสมอเมื่อมีเรื่องไม่สบายใจ					
10.	เมื่อฉันรู้สึกดีใจหรือเสียใจฉันรู้ตัวเสมอ					
11.	ฉันรู้ตัวว่ากำลังคิดอะไรอยู่					
12.	ฉันรู้สึกเศร้า โดยไม่มีสาเหตุ					
13.	อยู่ดีๆ ฉันก็อยากร้องไห้โดยไม่รู้สาเหตุ					
14.	ฉันเป็นคนที่ไม่ค่อยอยู่ในกรอบ มีความยืดหยุ่นกับตัวเอง					
15.	ฉันรู้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันมีความสุข					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่ จริง เลย	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
16.	ฉันรู้ตัวเสมอเมื่อเกิดความกังวล หรือความกลัว					
17.	ฉันรู้สึกผิดหวังอยู่บ่อยๆ					
18.	ฉันมั่นใจในตนเอง					
19.	ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ					
20.	เมื่อมีความเครียดฉันสามารถทำให้ตัวเอง ผ่อนคลายลงได้โดยเร็ว					
21.	ฉันไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ใหม่ๆ ได้					
22.	เมื่อฉันเกิดความเครียด ฉันสามารถหา ทางออกได้					
23.	ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป					
24.	ฉันยิ้มได้เมื่อเกิดปัญหา					
25.	ฉันสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสม					
26.	ฉันปล่อยวางกับเรื่องราวที่กวนใจ					
27.	ฉันไม่สามารถบังคับตัวเองได้เมื่อโกรธ					
28.	ฉันไว้วางใจคนที่เมื่อรู้สึกไม่พอใจ					
29.	ฉันกังวลเกินกว่าเหตุกับปัญหาที่เกิดขึ้น					
30.	ฉันสามารถหัวเราะได้ ในท่ามกลางสภาวะ ความกดดันที่เกิดขึ้น					
31.	เมื่อมีสิ่งที่ทำให้ขัดแย้งกับความรู้สึก ฉันมี สติรู้ตัวที่จะระงับความโกรธหรือไม่พอใจ					
32.	ฉันตระหนักถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ หรือความรู้สึกที่ไม่ดี					
33.	เมื่อมีปัญหา ฉันพยายามตั้งสติ					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่ จริง เลย	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
34.	ทั้งที่ไม่พอใจ ฉันสามารถแสดงอาการปกติได้เมื่อฉันต้องปฏิบัติงาน					
35.	เมื่อไม่สบายใจฉันมักจะคิดวนเวียนอยู่แต่เรื่องนั้น วางเฉยไม่ได้สักที					
36.	ความเหมาะสมและกาลเทศะคือสิ่งที่ฉันคำนึงถึงอยู่เสมอ					
37.	ฉันไม่พยายามเข้าใจในเหตุผลของผู้อื่น					
38.	คำว่า “โกรธคือโง่ โมโหคือบ้า” เป็นสิ่งที่ช่วยเตือนสติฉันอยู่เสมอ					
39.	ฉันเชื่อว่าความสามารถของฉันจะนำไปสู่ความสำเร็จได้					
40.	ฉันพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ไม่เคยมีใครทำมาก่อน					
41.	ฉันสามารถสร้างแรงผลักดันให้กับตนเองเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จ					
42.	การเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติม ทำให้ฉันเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น					
43.	ฉันพยายามปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นตลอดเวลา					
44.	ฉันคิดว่าปัญหามีไว้ให้ฝ่าฟัน มิใช่มีไว้บั่นทอนจิตใจให้ท้อแท้					
45.	ฉันเชื่อว่าความอดทนและความพยายามจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้					
46.	เมื่อฉันแน่วแน่ในสิ่งใด ฉันจะพยายามทำจนสำเร็จและไม่ย่อท้อ					
47.	ฉันเชื่อว่าปัญหาใดๆ ปัญหาสามารถแก้ไขได้					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่ จริง เลย	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
48.	ฉันคิดว่าอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เป็นประโยชน์สำหรับการแก้ปัญหาใน อนาคต					
49.	ฉันเชื่อมั่นในคุณค่าของตนเอง					
50.	เมื่อพบกับความผิดหวัง ฉันจะยอมแพ้					
51.	ฉันสามารถคิดเชิงบวกกับปัญหาที่เกิดขึ้น					
52.	ฉันมักท้อแท้กับงานที่ไม่มีความชำนาญ					
53.	เมื่อมีสิ่งที่ไม่คาดหวัง ฉันไม่สามารถสร้าง พลังใจให้ต่อสู้ได้					
54.	ฉันคิดว่าตัวเองไม่สามารถแก้ปัญหาได้					
55.	อุปสรรคคือสิ่งที่ทำให้ฉันอ่อนแอ					
56.	ฉันไม่ทราบว่าจะอะไรคือสาเหตุของปัญหา ที่เกิดขึ้น					
57.	ฉันเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้					
58.	ฉันไม่สนใจกับความรู้สึกของคนอื่น					
59.	ฉันสามารถเข้าใจถึงความวิตกกังวล ของผู้อื่นได้					
60.	ฉันใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น					
61.	ฉันรู้ว่าแต่ละคนต้องการอะไร					
62.	ฉันไม่ยอมข้องเกี่ยวกับใคร					
63.	ฉันสามารถรับรู้ถึงอารมณ์ที่เพื่อนแสดงออก ได้ว่าเขาต้องการอะไร					
64.	ฉันเข้าใจถึงความผิดหวังของผู้อื่น					
65.	ฉันไม่ทราบว่าอารมณ์ที่เพื่อนแสดงออกมา นั้นหมายถึงอะไร					
66.	เมื่อเพื่อนเกิดปัญหาฉันสามารถช่วยทำให้ เพื่อนรู้สึกผ่อนคลายได้					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่ จริง เลย	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
67.	ฉันเข้าใจถึงเหตุผลที่เพื่อนได้กระทำลงไป					
68.	เมื่อฉันต้องเป็นผู้ฟัง ฉันสามารถรับรู้ความรู้สึกและจับประเด็นเรื่องราวได้					
69.	เมื่อฉันพบคนที่มีความทุกข์ ฉันสามารถรับรู้ความทุกข์ของเขาได้					
70.	ฉันชอบวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้อื่น					
71.	ฉันชอบที่จะแนะนำและสอนผู้อื่นเมื่อเห็นว่าเหมาะสม					
72.	ฉันชมเชยผู้อื่นเสมอ เมื่อเขาได้กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง					
73.	ถ้าเพื่อนไม่บอก ฉันก็ไม่รู้ว่าเพื่อนกำลังมีความทุกข์					
74.	ฉันสามารถให้ความช่วยเหลือกับผู้ที่ฉันไม่ชอบได้					
75.	ฉันรู้ถึงปมด้อยของเพื่อน					
76.	ฉันรู้ว่าเมื่อใดควรขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
77.	ฉันทราบวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นพอใจ					
78.	ฉันคอยให้กำลังใจและส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน					
79.	ฉันสามารถคุยกับคนได้ทุกระดับ					
80.	ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆ เสมอ					
81.	ฉันสามารถอธิบายให้ผู้อื่นยอมรับอะไรได้เมื่อฉันไม่เห็นด้วย					
82.	ฉันยอมรับฟังคำตำหนิจากผู้อื่น					
83.	ฉันพร้อมที่จะทำงานเป็นทีม					
84.	ฉันไม่ชอบให้คนอื่นมาบีบบังคับมากกว่าฉัน					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่ จริง เลย	จริง น้อย	จริง ปาน กลาง	จริง มาก	จริง มาก ที่สุด
85.	ฉันมักจะแสดงอาการรุนแรงใส่เพื่อน เมื่อฉันอารมณ์ไม่ดี					
86.	ฉันมักจะช่วยเหลือเพื่อน ถึงแม้ว่าเพื่อน ไม่ได้ร้องขอ					
87.	ฉันพร้อมที่จะเปิดใจและเจรจากับผู้อื่น เมื่อ พบความขัดแย้งต่อกัน					
88.	ฉันสามารถโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามได้					
89.	ฉันมักได้รับความช่วยเหลือเสมอ เมื่อฉัน ต้องการ					
90.	เมื่อต้องทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อนมักจะเลือก ฉันให้อยู่ในกลุ่มเสมอ					
91.	การแสดงความคิดเห็นของฉัน บ่อยครั้ง มักจะมีผลกับการตัดสินใจของกลุ่ม					
92.	ฉันคิดว่าฉันต้องทำทุกอย่างเพื่อจะชนะผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงผลลัพธ์					
93.	ฉันรู้วิธีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 4 ทศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากน้อยเพียงใด **กรุณาตอบทุกข้อ** โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มั่นคง					
2.	มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีความเป็นอิสระ					
3.	มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
4.	มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ช่วยสร้างเสริมชื่อเสียงของประเทศ					
5.	มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ช่วยส่งเสริมรายได้ให้ท้องถิ่น					
6.	มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีโอกาสให้ความรู้แก่ผู้อื่น					
7.	อาชีพมัคคุเทศก์ทำให้อันมีความสุข					
8.	มัคคุเทศก์ช่วยให้การท่องเที่ยวมีสีสันมากขึ้น					
9.	มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ไม่น่าทำ เพราะเกิดความกดดันทางจิตใจ					
10.	มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ไม่ได้รับการยกย่อง					
11.	มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ					
12.	มัคคุเทศก์เป็นงานบริการที่ถูกจำกัดด้านความคิด					

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
13.	มัลकुเทศก์เป็นอาชีพที่อาศัยการมากกว่าความจริงใจ					
14.	มัลकुเทศก์เป็นอาชีพที่ไม่น่าทำเพราะต้องปฏิบัติงานซ้ำซาก					
15.	มัลकुเทศก์เป็นอาชีพที่ไม่น่าทำเพราะต้องรองรับอารมณ์ของผู้อื่น					
16.	มัลकुเทศก์เป็นงานที่ต่ำต้อย					
17.	มัลकुเทศก์เป็นงานที่แยตรงที่ต้องคอยเอาใจผู้อื่น					
18.	มัลकुเทศก์เป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ					
19.	ฉันภูมิใจในอาชีพมัลकुเทศก์					
20.	มัลकुเทศก์เป็นอาชีพที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสุข					
21.	อาชีพมัลकुเทศก์นี้ทำให้ฉันเป็นคนที่มีสัมพันธภาพที่ดี					
22.	มัลकुเทศก์เป็นอาชีพที่เห็นแก่ตัวหรือเห็นผลประโยชน์ส่วนตน					
23.	มัลकुเทศก์เป็นอาชีพที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ					
24.	อาชีพมัลकुเทศก์ทำให้ฉันไม่มีเวลาให้ครอบครัว					

ส่วนที่ 5 บุคลิกภาพ

คำชี้แจง ต่อไปนี้คือคำถามเกี่ยวกับความเป็นไป ความรู้สึก และการกระทำของท่าน ให้อ่านคำถามและเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำหรือรู้สึก โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- “ใช่” หมายถึง ข้อความที่ระบุในข้อนี้ตรงกับลักษณะนิสัยของท่าน
 “ไม่ใช่” หมายถึง ข้อความที่ระบุในข้อนี้ไม่ตรงกับลักษณะนิสัยของท่าน
 “ไม่แน่ใจ” หมายถึง ข้อความที่ระบุในข้อนี้ท่านไม่แน่ใจว่าจะตอบอย่างไร

แต่ให้เลือกตอบช่องนี้ เมื่อท่านไม่แน่ใจจริงๆ เท่านั้น

โปรดตอบให้เร็ว อย่าใช้เวลาตอบคำถามนานเกินไปในแต่ละข้อ เราต้องการให้ท่านตอบสิ่งที่ท่านคิดได้เป็นครั้งแรกเมื่ออ่านประโยคนั้นจบ โปรดทำทุกข้อ

ต่อไปนี้เป็นปรดลงมือทำโดยเร็วและพยายามตอบทุกข้อ ไม่มีคำตอบถูกหรือผิด การทดสอบนี้ไม่เกี่ยวกับเขาวนปัญญาหรือความสามารถ แต่เป็นเพียงการทดสอบเกี่ยวกับความเป็นไปและการกระทำของท่าน



ภาคผนวก ข

ค่า Item-Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อ
และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
รายด้านและทั้งฉบับ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-Total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบประเมินความเครียดของมัคคุเทศก์

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านจิตใจ</u>	
1.	.3976
2.	.4510
3.	.4750
4.	.3779
5.	.5617
6.	.5343
7.	.5550
8.	.5527
9.	.5689
10.	.6069
11.	.6218
12.	.4233
13.	.5729
14.	.6301
15.	.5731
16.	.5581
17.	.4569
18.	.4674
ความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8846

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านร่างกาย</u>	
19.	.3759
20.	.3612
21.	.4088
22.	.4370
23.	.6768
24.	.6002
25.	.5147
26.	.6125
27.	.3886
28.	.5181
ความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8046

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านพฤติกรรม</u>	
29.	.4727
30.	.3887
31.	.3888
32.	.7291
33.	.6178
34.	.6359
35.	.4245
36.	.4048
37.	.3860
38.	.5067
39.	.4437
40.	.5863
41.	.5599
42.	.7211
ความเชื่อมั่นรายด้าน	= .8588
ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	= .9107

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-Total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด
ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์</u>	
1.	.3801
2.	.4290
3.	.6000
4.	.6412
5.	.5694
6.	.5650
7.	.4583
8.	.6620
9.	.7295
10.	.3783
11.	.5114
12.	.5959
13.	.5428
14.	.6506
15.	.6989
16.	.6759
17.	.6890
18.	.4312
19.	.4737
20.	.5115
21.	.5255

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
22.	.4614
23.	.4181
24.	.4039
ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ =	.9055

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-Total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบวัดเชาวน์อารมณ์ของมัธยมศึกษา

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านการตระหนักรู้อารมณ์</u>	
1.	.8681
2.	.8736
3.	.8033
4.	.8069
5.	.9133
6.	.8262
7.	.6267
8.	.8906
9.	.9238
10.	.9557
11.	.9312
12.	.9125
13.	.9421
14.	.7652
15.	.9020
16.	.9110
17.	.5645
18.	.8782
19.	.8059
ความเชื่อมั่นรายด้าน	= .9803

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านการบริหารอารมณ์</u>	
20.	.8221
21.	.7417
22.	.8325
23.	.8966
24.	.8674
25.	.7583
26.	.6593
27.	.8637
28.	.7108
29.	.7917
30.	.5459
31.	.5761
32.	.7758
33.	.8956
34.	.4960
35.	.9202
36.	.9062
37.	.8206
38.	.8269
ความเชื่อมั่นรายด้าน	= .9683

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านการจูงใจตนเอง</u>	
39.	.8772
40.	.8126
41.	.7672
42.	.9297
43.	.9443
44.	.9098
45.	.9098
46.	.8678
47.	.9250
48.	.9004
49.	.6523
50.	.6881
51.	.4841
52.	.7495
53.	.7882
54.	.9159
55.	.9013
56.	.6675
ความเชื่อมั่นรายด้าน	= .9753

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น</u>	
57.	.8946
58.	.7590
59.	.8935
60.	.8153
61.	.5284
62.	.6463
63.	.8065
64.	.8551
65.	.8070
66.	.8770
67.	.8054
68.	.9028
69.	.8717
70.	.7892
71.	.6445
72.	.8472
73.	.7319
74.	.5792
ความเชื่อมั่นรายด้าน	= .9663

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-Total Correlation (r)
<u>ด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น</u>	
75.	.4533
76.	.8980
77.	.8318
78.	.9178
79.	.9010
80.	.8496
81.	.5745
82.	.9017
83.	.9085
84.	.7441
85.	.6100
86.	.6527
87.	.8449
88.	.6745
89.	.7518
90.	.8711
91.	.6768
92.	.8824
93.	.8956
ความเชื่อมั่นรายด้าน	= .9696
ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	= .9911

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นายชลทิศ ไตรสุธา
วัน เดือน ปี ที่เกิด	8 พฤศจิกายน 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ อุตสาหกรรม (ภาคสมทบ) ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ศรม.)
ตำแหน่งปัจจุบัน	มักคุเทศก์อิสระ

