

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ Factors Affecting Stress of Tourist Guides

ชลทิศ ไตรสุธา*
ผศ.ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์**

บทคัดย่อ

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

ผลการวิจัยพบว่า 1) มัคคุเทศก์มีความเครียดโดยรวมและความเครียดรายด้าน (ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม) อยู่ในระดับต่ำ 2) อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบ ห้วนไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บตัว (Scale E) และ เซาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ได้ ร้อยละ 45.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: ความเครียด บุคลิกภาพ ทักษะจิตต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ เซาวน์อารมณ์

Abstract

The objectives of this research were to study the stress level of tourist guides and the factors that affected the 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 the percentages, the mean, the standard deviation, and the stepwise multiple regression analysis. The findings indicated that

* นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

the overall and each dimension of stress (psychological, physiological, and behavioral) of tourist guides were at “low level” whereas the 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 the 0.001 statistical significance level with a cooperative prediction of 45.2 percent.

Keywords: Stress, personality, attitude towards tourist guide profession, emotion

บทนำ

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เป็นเรื่องที่น่าสนใจเรื่องหนึ่งเพราะจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล จากการสำรวจความเครียดของภาควิชาชีพกรรมบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อ้างใน วรวิทย์นันท์ เมธาภัทร, 2554) พบว่า ความเครียดจากที่ทำงานส่งผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน เช่น เดียวกันกับความท้าทาย (Challenge) ซึ่งเป็นภาวะทางร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นให้บุคคลเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เกี่ยวกับงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลาย น่าพอใจและเป็นสิ่งดีต่อสุขภาพจิต จึงเป็นคำกล่าวที่ว่าความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้อ่งทำหรือหน้าที่ประจำและไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากงาน

จากบทความทางวิชาการดังกล่าวมีความน่าสนใจ ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับงานของมัคคุเทศก์ที่มีความท้าทายเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นงานบริการที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับคนหมู่มาก ซึ่งมีความหลากหลายในด้านพฤติกรรม ด้านความคิด ด้านอารมณ์ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดปัญหา ดังที่ ฉันทัช วรณถนอม (2546) ได้กล่าวว่อาชีพมัคคุเทศก์จะมีความเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง ต้องมีปฏิสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับลูกค้า พนักงานขับรถ เจ้าหน้าที่โรงแรม ร้านอาหาร ฯลฯ การดูแลความสะดวกสบายลูกค้า การให้ข้อมูลในสถานที่ท่องเที่ยว การวางแผนในด้านเวลา การสร้างความน่าเชื่อถือ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลที่ว่าจะทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและระดับความเครียดของมัคคุเทศก์

ผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดของมัคคุเทศก์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงการมัคคุเทศก์ของไทย โดยผลการวิจัยนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะนำข้อมูลนี้ไปใช้เพื่อพัฒนา รูปแบบเพื่อป้องกันไม่ให้มัคคุเทศก์เกิดความเครียดหรือมีระดับความเครียดที่น้อยลง รวมทั้งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลนี้จะเป็ประโยชน์ต่อผู้ที่กำลังทำการค้นคว้าวิจัยและผู้สนใจไม่มากนักน้อย ทั้งยังเป็นข้อมูลที่น่าไปอ้างอิงได้และอาจจะนำไปพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาขั้นสูงต่อไป

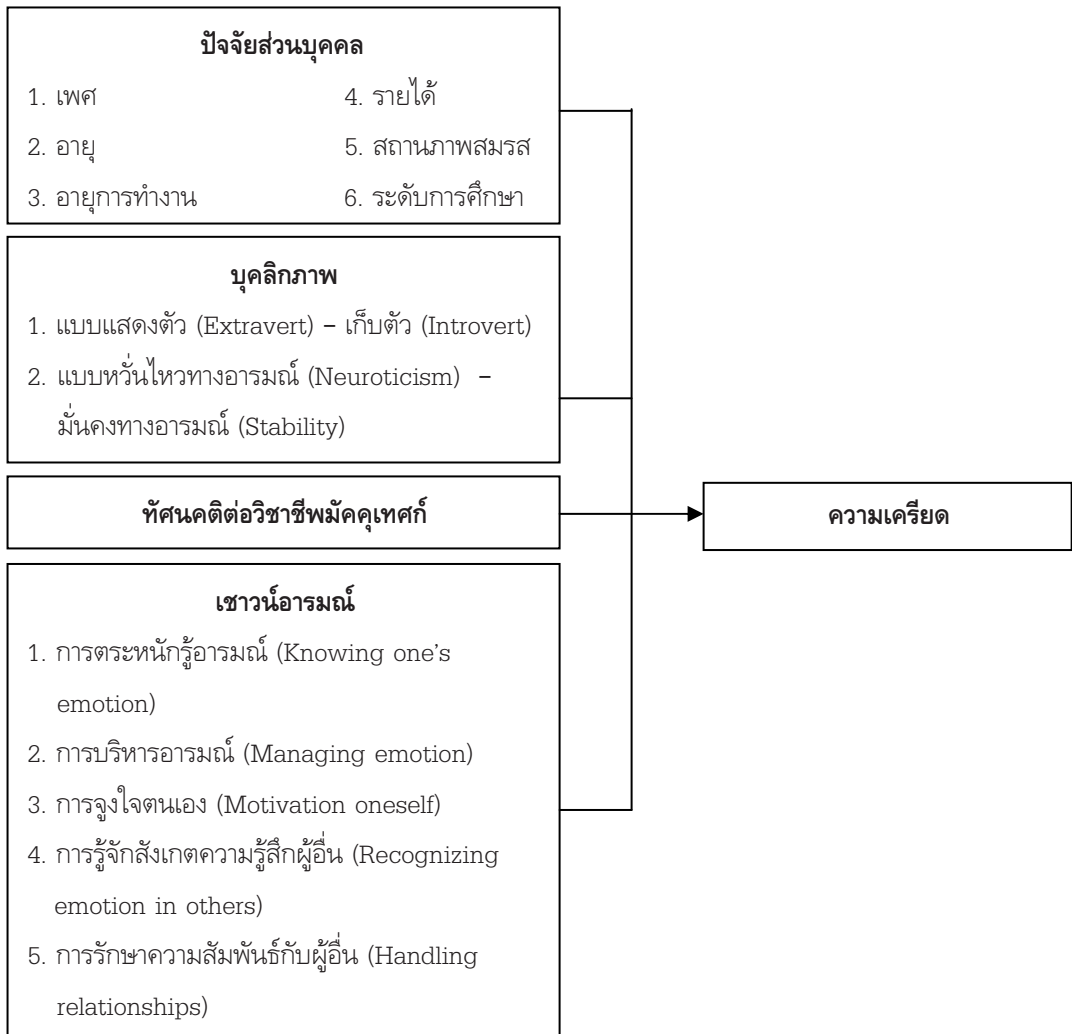
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของมัคคุเทศก์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้ทราบถึงระดับของความเครียด ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้อาจจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดหรือช่วยในการจัดการความเครียดของมัคคุเทศก์ให้ลดน้อยลง อันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของมัคคุเทศก์ได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ และเชาวน์อารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของมัคคุเทศก์

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) ที่ได้ขึ้นทะเบียนบัตรอนุญาต

จาก สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว จำนวนที่บันทึกไว้ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 ที่จำนวน 16,429 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากการเปิดตารางจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morang. (1970: 608-609 อ้างถึงใน ยุทธ์ ไกยวรรณ, 2544: 54-55) โดยเทียบจาก ขนาดกลุ่มประชากร จำนวน 20,000 คน ซึ่งตรงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบเป็นระบบ (Systematic sampling) โดยเก็บข้อมูลกับมัคคุเทศก์ทุกๆ 3 คน ที่มาต่ออายุบัตรหรือ ทำบัตรใหม่ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เติมข้อความและตรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วยข้อความคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความเครียดของมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎี ความเครียดของ Girdano, Everly and Dusek. (1997) ลักษณะข้อความคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เคยเลย นานๆ ครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้งและเป็นประจำ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความเครียดของมัคคุเทศก์ ได้ดังนี้
คะแนน 1.00 – 2.33 คะแนน หมายถึง มัคคุเทศก์มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ
คะแนน 2.34 – 3.67 คะแนน หมายถึง มัคคุเทศก์มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 3.68 – 5.00 คะแนน หมายถึง มัคคุเทศก์มีความเครียดอยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ของ Goleman (1995) ลักษณะข้อความคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อยและ ไม่จริงเลย

ตอนที่ 4 ทศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ลักษณะข้อความคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 แบบวัดบุคลิกภาพ เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) ของ H.J. Eysenck ซึ่งสมทรง สุวรรณเลิศและคณะ (2512) เป็นผู้แปล ประกอบด้วยคำถาม 48 ข้อ ไม่จำกัดเวลาในการทดสอบ แต่ให้ตัดสินใจตอบคำถามนี้ทันทีที่คิดได้ โดยผู้ตอบตัดสินใจเลือกตอบ “ใช่” “ไม่ใช่” หรือ “ไม่แน่ใจ” โดยมีเกณฑ์การพิจารณาคะแนนโดยรวมดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว โดยคะแนนรวมตั้งแต่ 25 คะแนนขึ้นไป หมายถึง มีลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว คะแนนรวมน้อยกว่า 25 คะแนน หมายถึง มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ โดยคะแนนรวมตั้งแต่ 25 คะแนนขึ้นไป หมายถึง มีลักษณะบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ คะแนนรบน้อยกว่า 25 คะแนน หมายถึง มีลักษณะบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและลักษณะการใช้ภาษา และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับมัคคุเทศก์ที่เข้ารับการอบรมภาษาอาหรับเบื้องต้น มหาวิทยาลัยรังสิต ร่วมกับ สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษาและไม่ถูกจัดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบประเมินความเครียด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9107 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9911 แบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9055 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บตัว ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6407 และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8409

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติในการประมวลผล ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคแบบขั้นตอน (Stepwise) ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ามัคคุเทศก์มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.20) มีอายุต่ำกว่า 31 ปี (ร้อยละ 62.80) โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 30 ปี 1 เดือน อายุงานน้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 58.90) โดยมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 5 ปี 4 เดือน มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 76.60) ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 81.20) และรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 21,641.38 บาทต่อเดือน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด เชาวน์อารมณ์ ทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์ และบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ มีรายละเอียดดังนี้

จากตารางที่ 1 พบว่า มัคคุเทศก์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 1.12 เชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.53 เมื่อแยกพิจารณาเชาวน์อารมณ์รายด้านได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ ด้านการบริหารอารมณ์ ด้านการจงใจตนเองและด้านการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.60 2.50 2.75 และ 2.55 ตามลำดับ ส่วนเชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.25 และทัศนคติต่อวิชาชีพมัคคุเทศก์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.86

จากสมการพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ได้ดีที่สุด คือ บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว (Scale E) เซวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ รายได้ อายุงานและระดับการศึกษา ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า อายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) เซวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว (Scale E) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ได้ร้อยละ 45.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยบุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว (Scale E) และรายได้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ ส่วนบุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) เซวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์ อายุงานและระดับการศึกษามีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว สามารถร่วมพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์โดยมีอิทธิพลเชิงบวก อธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากจะมีความเครียดโดยรวมมาก มีผลมาจากงานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่เข้าสังคม แสดงออกถึงความเป็นมิตรและอัธยาศัยต่อกลุ่มหรือบุคคล ทำให้รับรู้ในความคิด ความขัดแย้งหรือแม้แต่เกิดความคับข้องใจ สิ่งเหล่านี้ย่อมก่อให้เกิดความกดดันและเป็นความเก็บกดทางอารมณ์ที่ไม่สามารถจะระบายหรือแสดงออกได้ ทำให้ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมมาก ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ ห้วยธาร (2535) ได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่าบุคลิกภาพ Scale E มีอิทธิพลเชิงลบ โดยนักศึกษาที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีความเครียดสูงกว่านักศึกษาที่มีความเครียดต่ำกว่าแบบแสดงตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การที่บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ - มั่นคงทางอารมณ์ สามารถร่วมพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ โดยมียอิทธิพลเชิงลบ อาจกล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์มากจะมีความเครียดโดยรวมน้อย เนื่องจากมัคคุเทศก์กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่มีความสงสัย ความกังวลในงาน ตลอดจนการดำเนินชีวิตที่ทำให้ระมัดระวังในสิ่งต่างๆ ก่อนข้างมาก เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วมัคคุเทศก์กลุ่มนี้จะมีภาวะในการป้องกันตนเองเพื่อไม่ให้เกิดสิ่งที่ผิดพลาดที่ตนเองได้กังวล คือการวางแผนงานให้รัดกุม อาจจะทำให้เกิดความเครียดในระดับหนึ่งจากสิ่งที่กังวล เมื่อถึงเวลาในการปฏิบัติงานมักจะเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ทำให้สภาวะความเครียดอยู่ในระดับน้อย ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ ห้วยธาร (2535) ได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม พบว่า บุคลิกภาพ Scale N มีอิทธิพลเชิงบวก โดยที่นักศึกษาที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์จะมีความเครียดน้อยกว่านักศึกษาที่มีบุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับเขาวินิจฉัยด้านการบริหารอารมณ์สามารถร่วมพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ โดยมีอิทธิพลเชิงลบ กล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีเขาวินิจฉัยด้านการบริหารอารมณ์ได้ดีมีความเครียดโดยรวมมาก แสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์ที่มีการบริหารอารมณ์ได้ดี สามารถที่จะจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนเองให้อยู่ในภาวะปกติได้ในระหว่างการปฏิบัติงาน เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วย่อมมีความเก็บกดจากการถูกจำกัดการแสดงออก ทำให้เกิดความคับข้องใจ ความรู้สึกที่ขัดแย้ง เมื่อไม่ได้รับการผ่อนคลายหรือการระบายออกก็จะส่งผลก่อให้เกิดความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังพบว่า อายุงานและระดับการศึกษาสามารถร่วมพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ โดยมีอิทธิพลเชิงลบ กล่าวได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุงานมากจะมีความเครียดน้อยกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุงานน้อย เนื่องจากมัคคุเทศก์ที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์การทำงานและความสามารถในการตัดสินใจ การวางแผนและปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างได้เป็นอย่างดี ทำให้เมื่อเกิดปัญหาขึ้นสามารถที่จะแก้ปัญหาได้และมีความมั่นใจในการทำงานค่อนข้างสูง ทำให้มีผลต่อความเครียดในระดับน้อย ดังนั้นอายุงานจึงมีอิทธิพลต่อระดับของความเครียดของมัคคุเทศก์สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวรัตน์ เอี่ยมลำอ่างค์ (2548) ที่ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าอายุงานสามารถร่วมพยากรณ์ระดับความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า รายได้สามารถร่วมพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ โดยมีอิทธิพลเชิงบวก อธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีรายได้มากจะมีความเครียดมาก เนื่องจากรายได้ของมัคคุเทศก์ขึ้นอยู่กับชั่วโมงการทำงาน เพื่อที่จะได้งานอย่างต่อเนื่องมัคคุเทศก์ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในการท่องเที่ยวและการได้รับบริการที่เหมาะสม มัคคุเทศก์เองจำเป็นต้องมีการวางแผนงานและการจัดการที่เป็นรูปธรรมที่ดี รวมไปถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสังคมนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้นๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุให้มัคคุเทศก์เกิดความเครียด ตรงกับงานวิจัยของ จันทรจิรา ภูทองเกษ (2537) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึง ระดับการศึกษาสามารถร่วมพยากรณ์ความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ เนื่องจากว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความเครียดมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อธิบายได้ว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ทำงานโดยการวางแผนและบริหารจัดการที่ค่อนข้างอยู่ในรูปแบบจำกัด เช่น การบริหารจัดการจากประสบการณ์ตนเอง เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมักจะมีการแก้ไขในลักษณะเดิม ขาดทักษะการวางแผนและการบริหารการจัดการที่ทันสมัย นักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายหรือไปยังสถานที่ที่มีความแตกต่างกัน อาจจะทำให้เกิดความกดดัน ความคับข้องใจ ซึ่งเป็นต้นเหตุให้เกิดความเครียด โดยที่มัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากชั้นเรียนในเรื่องของเทคนิคการแก้ปัญหา การเตรียมความพร้อม ตลอดจนการเข้าใจในวัฒนธรรมด้านต่างๆ

จึงทำให้การแก้ไขปัญหาก็ไปในทิศทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถัญญา จรัสสุริยงค์ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด พบว่าระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Scale E) มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ โดยที่มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมากจะเครียดมาก จำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขดังนี้

- มัคคุเทศก์ควรได้รับการพัฒนาทักษะและเทคนิคในการเข้าสังคม ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาก็ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
- การสร้างหลักเกณฑ์ในการเข้าสังคมให้มีความเหมาะสมของมัคคุเทศก์จะเป็นมาตรฐานในการสร้างกรอบการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อลดช่องว่างที่จะทำให้เกิดความเครียดได้

2. จากการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ – มั่นคงทางอารมณ์ (Scale N) มีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์ โดยที่มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงสูงจะเครียดสูง ผลที่เกิดขึ้นและก่อให้เกิดความเครียดควรได้รับการพัฒนาดังนี้

- ส่งเสริมให้มัคคุเทศก์รู้จักการผ่อนคลายและแยกความรู้สึกออกจากเรื่องงาน
- การปรับทัศนคติในการทำงานและบุคลิกที่มีความเชื่อมั่น ระดับที่เหมาะสมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์ด้วยกันซึ่งจะเป็นการกระจายความคิด ทักษะการทำงาน ตลอดจนความสามารถในการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

3. จากการวิจัยพบว่า ชาวน์อารมณ์ด้านการบริหารอารมณ์มีอิทธิพลกับความเครียดโดยรวมผลที่เกิดขึ้นควรได้รับการส่งเสริมให้มีการผ่อนคลาย การระบายอารมณ์ การทำกิจกรรมที่ช่วยลดระดับของความเครียดลง เมื่อสามารถควบคุมอารมณ์และมีการผ่อนคลายได้อย่างเหมาะสมแล้ว ย่อมส่งผลต่อระดับของความเครียดให้ลดน้อยลง

4. จากผลการวิจัยพบว่า อายุงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ ดังนั้นอายุงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มัคคุเทศก์ควรได้รับการส่งเสริมให้มีโอกาสในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์โดยมีมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์คอยทำหน้าที่ดูแลและให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหา

5. จากผลการวิจัยพบว่า รายได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ โดยที่รายได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ควรจัดทำมาตรฐานและการส่งเสริมให้มีขอบเขตการทำงานในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการส่งเสริมให้มีการกระจายงานให้ทั่วถึงซึ่งจะเป็นการกระจายรายได้ของมัคคุเทศก์ที่ทัดเทียมกัน ไม่หักโหมในการทำงานมากเกินไปทำให้ส่งผลต่อระดับความเครียดลดลง

6. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลเชิงลบกับความเครียดโดยรวมของมัคคุเทศก์ โดยที่มัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรีจะมีความเครียดมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นควรที่จะพัฒนาความรู้สร้างทักษะในการใช้เทคโนโลยี และจัดการข้อมูลตลอดจนเทคนิคการสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้า แนวปฏิบัติตนเพื่อการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีเป็นการเฉพาะ โดยอาจจะให้ความรู้ด้านเทคนิคต่างๆ และเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในหลักสูตรโครงการอบรมสัมมนาต่างๆ ตลอดจนส่งเสริมให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจศึกษาตัวแปรที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความเครียดของมัคคุเทศก์เพิ่มเติมขึ้น เช่น พฤติกรรมการเผชิญปัญหา คุณภาพชีวิตในการทำงาน การปรับตัว เป็นต้น เพื่อให้ได้งานวิจัยที่มีขอบเขตที่กว้างและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. อาจศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของมัคคุเทศก์ที่สังกัดบริษัททัวร์ และมัคคุเทศก์ที่ไม่สังกัดบริษัททัวร์ว่ามีความเครียดแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร และสาเหตุของความเครียดของมัคคุเทศก์ทั้งสองกลุ่มเป็นอย่างไร

บรรณานุกรม

- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. 2537. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทร์ ขวรรณถนอม. 2546. **หลักการมัคคุเทศก์.** กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏ สวนสุนันทา.
- ดาร์ธัน เอี่ยมสำอางค์. 2548. **อิทธิพลของพฤติกรรมส่วนบุคคลและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเครียดและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของผู้บริหาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธิ ไกยวรรณ. 2544. **สถิติสำหรับการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร.
- วริทธิ์นันท์ เมธภัทร. 2554. **ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.otinthailand.org/index.php?lay=show&ac=article&Id=383037&Ntype=1>. (วันที่เข้าถึง 5 พฤษภาคม 2554).
- สมทรง สุวรรณเลิศ. 2512. **แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory).** อังโน วรรณ ธีรบรรณรัตน์. 2540. **ผลของบุคลิกภาพ ทัศนคติต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุรีย์ ห้วยธาร. 2535. **บุคลิกภาพกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงกลาโหม.** รายงานการวิจัย บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรัญญา จรัสสุริยงค์. 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Girdano, D.A., G.S. Everly and D.E. Dusek. 1997. **Controlling Stress and Tension.** New Jersey: Prentice - Hall. Inc. อ้างใน เอกภุขงค์ ศรีวิสิฐศักดิ์. 2547. **ความเครียดและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Goleman, D. 1995. **Emotional intelligence : Why it can matter more than IQ.** New York: Bantam Books. อ้างใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2545. **เชาวน์อารมณ์ (EQ) : ดั่งนี้วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- Robert V. K and E. W. Morgan. 1970. **Educational and Psychological Measurement.** Washington DC : The Mid Atlantic Equity Center.