

ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
ของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร

ปริญญาณิพนธ์
ของ
เฟื่องนภา เตียเจริญ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
มีนาคม 2541

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร มากแจ้ง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร มากแจ้ง)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 13 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2541

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จได้โดยได้รับคำแนะนำอันมีค่าอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร อาจารย์ที่ปรึกษาและควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร มากแจ้ง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พิตร ทองชั้น รองศาสตราจารย์ วัณญา วิศาลาภรณ์ และอาจารย์ เย็นจิตร สุขวาสนะ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบทดสอบ

ขอขอบคุณ คุณวรนุช วัฒนศัพท์ และคุณวรนิติ์ กายราศ ผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการกองข้อมูลและระบบงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ มัคคุเทศก์ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ คุณ คมกฤษ เตียเจริญ ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการพิมพ์

เพ็ญนภา เตียเจริญ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
	นิยามปฏิบัติการ.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	มักคุเทศก์.....	12
	ความพึงพอใจในงาน.....	24
	งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	28
	ปัจจัย ทางชีวสังคม	
	เพศ.....	31
	อายุ.....	32
	ระดับการศึกษา.....	33
	ประสบการณ์การทำงาน.....	34
	บุคลิกภาพ.....	34
	งานวิจัยระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน.....	47
	ความภาคภูมิใจในตนเอง.....	48
	งานวิจัยระหว่างความภาคภูมิใจในตนเองกับความพึงพอใจในงาน.....	50
	ความเชื่ออำนาจในตนเอง.....	51
	งานวิจัยระหว่างเชื่ออำนาจในตนกับความพึงพอใจในงาน.....	53
	สุขภาพจิต.....	54
	งานวิจัยระหว่างสุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงาน.....	56
	สมมติฐานการวิจัย.....	56

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
5 บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	79
สมมติฐานในการวิจัย.....	79
วิธีดำเนินการวิจัย.....	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
สรุปผลการวิจัย.....	82
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	106
ภาคผนวก ข.....	108
ภาคผนวก ค.....	110
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	120
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม.....	70
2 แสดงจำนวนร้อยละของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานครจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ในงาน.....	71
3 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรต่างๆ.....	72
4 ผลการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปร เป็นขั้นที่ละตัวแปร เพื่อ พยากรณ์ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร.....	73
5 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ที่มีเพศแตกต่างกัน.....	75
6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของมัคคุเทศก์ที่มี อายุแตกต่างกัน.....	75
7 วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพ- มหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	76
8 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกันเป็น รายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ.....	76
9 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	77
10 แสดงจำนวน กลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของมัคคุเทศก์ที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน.....	77
11 วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน.....	78
12 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ ที่มีประสบการณ์การทำ งานแตกต่างกัน เป็นรายคู่โดยใช้วิธีเชฟเฟ.....	78

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 เปรียบเทียบบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์กับคุณลักษณะของมัลคอล์ม.....	45
2 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย.....	58
3 แสดงกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling).....	60

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างจริงจังเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2520 เมื่อรัฐบาลได้นำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งจัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผนวกเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนา เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (ปีพ.ศ. 2520-2524) นับจากนั้นมา การท่องเที่ยวได้รับการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเรื่อยมา ในแผนพัฒนา ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) วัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในแผนพัฒนา มีประเด็นสำคัญคือ พัฒนาและยกระดับคุณภาพกำลังคนด้านการท่องเที่ยว ทั้งในระดับอุดมศึกษาและวิชาชีพให้ได้ปริมาณ และมีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดธุรกิจท่องเที่ยว (แผนพัฒนา ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535 : 63-65) รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนับเป็นรายได้ อันดับหนึ่งของประเทศตั้งแต่ปีพ.ศ.2525 เงินตราต่างประเทศจากการท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศมีปริมาณสูงถึง 23,879ล้านบาท และเพิ่มเป็น 100,004 ล้านบาท ในปีพ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นการเพิ่ม 3.2 เท่าตัว ภายในช่วงเวลา 9 ปี เงินจำนวนนี้จึงมีส่วนอย่างมากในการชดเชยดุลการชำระเงินของประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2534)

✓ มัคคุเทศก์เป็นอาชีพหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในบทบาทตัวแทนของประเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างประเทศและบทบาทในฐานะผู้นำเที่ยว (สุภาพร มากแจ้ง. 2534 : 59 - 60) ถือว่าเป็นผู้ที่ใกล้ชิดนักท่องเที่ยวมากที่สุดและเป็นเพื่อนคนแรกของนักท่องเที่ยวในขณะพำนักอยู่ต่างถิ่น มัคคุเทศก์เป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือดูแลอำนวยความสะดวก แนะนำให้คำปรึกษา ช่วยแก้ปัญหา ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับประเทศไทยแก่นักท่องเที่ยว (พวงบุหงา ภูมิพานิช. 2535 : 2) ฉะนั้นผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์จึงควรตระหนักถึง ความสำคัญของอาชีพของตน ใฝ่หาความรู้อย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนศึกษาภูมิหลังและความต้องการของนักท่องเที่ยว ทั้งพยายามศึกษา ทำความเข้าใจ บทบาทของตน เพื่อจะได้เป็นมัคคุเทศก์ที่ดีมีคุณภาพ และคุณธรรม นำชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติ และช่วยเพิ่มพูนจำนวนนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามามากขึ้น ✓

✓ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การเลือกอาชีพอย่างฉลาด จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องต่างๆ หลายประการ คือ การรู้จักตนเอง ความรู้เกี่ยวกับโลกของงาน ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงของอาชีพ (สวัสดี สุวรรณอักษร. 2515 : 81-85) โดยเฉพาะการรู้จักตนเองในด้านบุคลิกภาพ ทั้งนี้เพื่อจะได้พิจารณาคุณสมบัติของตนให้เหมาะสมกับอาชีพ อาชีพแต่ละอาชีพต้องการแบบอย่างที่มีลักษณะพิเศษของความสามารถ ความสนใจ และคุณลักษณะเฉพาะตัว (จำเนียร ช่างโซติ. 2525 : 81 - 85 ; อ้างอิงมาจาก Holland. 1966 : 132) ซึ่งสอดคล้องกับสำเนา ขจรศิลป์ (2529 : 2) ที่กล่าวว่าอาชีพแต่ละอาชีพมีความแตกต่างกัน อาชีพบางอย่างอาจ

จะเหมาะกับ บุคลิกภาพของคนหนึ่งแต่ก็อาจไม่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของคนหนึ่ง การเลือกประกอบอาชีพจึงจำเป็นต้องให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ดังที่ เมอร์เรย์ (Hilgard. 1962 : 125 - 126 ; citing Murray. n.d.) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพของมนุษย์ว่าเป็นองค์กรที่ควบคุมการทำงานของร่างกาย (Governing Organ) ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย โดยจะเข้าไปมีส่วนกำหนดการแสดงพฤติกรรม บุคลิกภาพจะมีศูนย์รวมอยู่ที่สมองถ้าบุคคลไม่มีสมองก็ไม่มีบุคลิกภาพ และการก่อให้เกิดบุคลิกภาพนั้นจะมีความต้องการ (Needs) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ โดยความต้องการจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการ จากแนวคิดนี้เมอร์เรย์ (Murray) ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความต้องการทางสรีระ และความต้องการทางจิตใจ

✓ ความพึงพอใจในการทำงานนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลมีโอกาสประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดปริมาณการขาดงาน หรือหยุดงานโดยไม่จำเป็นรวมทั้งการลาออกจากงานด้วย (กิตติมา ปรีดีติลล. 2529 : 332 - 333) จากผลการศึกษา เฮาเซอร์ (Hauser. 1981) พบว่า ผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง ทำงานด้วยความพึงพอใจไม่รังเกียจหรือเบื่องาน นอกจากนั้นยังเป็นผู้ที่ทำงานด้วยการวางแผนล่วงหน้า เฮคแมน และคนอื่นๆ (Hackman and others. 1971 : 305 - 310) พบว่า ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นตัวแปรอย่างหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้น ส่วนปัจจัยที่กำหนดความพยายามในการทำงานของบุคคลนั้นจากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูง (งามตา วนันทานนท์. 2532) ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางหรือระดับต่ำ ย่อมส่งผลทางลบต่อการทำงาน เช่น การลาออก การขาดงาน และด้านสุขภาพจิต เช่น การที่สุขภาพจิตเสื่อม มีส่วนทำให้สุขภาพร่างกายไม่สมบูรณ์ด้วย (สุโขทัยธรรมธราช. 2523 : 542) จากการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของอรนุช เพียรช่าง (2533) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิตทางบวก สอดคล้องกับลลิตา สุนทรวภาค (2532 : 82) พบว่ายังมีสุขภาพจิตดีเท่าใด กลุ่มก็มีประสิทธิผลสูงเท่านั้น และในเมื่อประสิทธิผลสูงขึ้นระดับความพึงพอใจในการทำงานจึงสูงขึ้นด้วย

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้นั้น ต้องมีการจูงใจ เพื่อให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานก่อน เมื่อเขาได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายของเขา หลังจากการปฏิบัติงาน แล้วจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (หลุย จำปาเทศ. 2535 : 15 - 18) การจูงใจจึงเป็นกระบวนการแรกที่จะโยงไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ส่วนใหญ่ได้ศึกษาปัจจัยในการจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 - 283) ได้อธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ อันได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน (Company and Management) ค่าจ้าง (Wages) ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of Job) การบังคับบัญชา (Supervision) ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of

the Job) การติดต่อสื่อสาร (Communication) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) และ สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) หากบุคคลได้รับอะไร ไม่เพียงพอแล้ว จะทำให้เกิดความไม่ พึงพอใจในการทำงาน การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานแม้จะมีงานวิจัยจำนวนมากไม่น้อยที่ศึกษาตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน แต่ยังไม่พบว่ามิงงานวิจัยใดที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของประชากรมัคคุเทศก์ เลย ส่วนใหญ่ศึกษากับประชากรที่เป็นครู พยาบาล และผู้ปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรม ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งทำ งานในสายงานมัคคุเทศก์ สงสัยว่าปัจจัยทางจิตวิทยาที่พบดังกล่าวข้างต้นอันได้แก่ บุคลิกภาพ ด้านความต้องการ ของเมอร์เรย์ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิตนั้นเมื่อศึกษากับประชากร มัคคุเทศก์ แล้วยังพบผลเหมือนกันหรือไม่ และปัจจัยใดที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ ได้ทั้งนี้โดยยึดปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของ กิลเมอร์และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 - 283) นำมาประยุกต์ใช้เพื่อความเหมาะสมกับประชากรที่ศึกษา นอกจากนั้นยังได้นำเอาตัวแปร ซึ่งเป็นปัจจัยทางชีวสังคมบางประการที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานเข้ามาร่วมศึกษา ด้วยคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

✓ ดังนั้นในการศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้จึงแบ่งตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้ บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้านได้แก่ 1) ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือ การยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวของทางด้านสังคม 7) ความภาคภูมิใจในตนเอง 8) ความเชื่ออำนาจในตน 9) สุขภาพจิต 10) เพศ 11) อายุ 12) ระดับการศึกษา และ 13) ประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็น แนวทางในการจงใจให้เหมาะสมกับลักษณะส่วนบุคคลในการเสริมให้มัคคุเทศก์มีความพึงพอใจในการทำงาน สูงขึ้น อันเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ และการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้านได้แก่ 1) ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวของทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตนและสุขภาพจิต ของมัคคุเทศก์กับความพึงพอใจในงาน

✓ 3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

✓ 4. เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานครโดยใช้บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตนและสุขภาพจิต และปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นตัวพยากรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยทำให้ผู้ควบคุมนโยบายและการบริหารการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ทราบถึงความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ว่ามีอยู่ในระดับใดอันจะทำให้สามารถวางแผนหรือวางแผนนโยบายในการทำงานทำให้มีความพึงพอใจมาก

2. ผลที่ได้จะช่วยให้ทราบว่าปัจจัยด้านใดของบุคลิกภาพมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานครที่มี สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

3. ข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามตัวแปรทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร จะเป็นแนวทางแก่ผู้เกี่ยวข้องในการพิจารณาว่า มัคคุเทศก์กลุ่มใด ที่ควรให้ความสนใจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นอันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในงานมัคคุเทศก์ อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในงานมัคคุเทศก์

4. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ และนำผล การวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง บรรยากาศ การทำงานที่เอื้อต่อบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้านได้แก่ 1) ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตนและสุขภาพจิต ของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

5. เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับอาชีพประเภทอื่น ๆ

✓ ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ มัคคุเทศก์ Inbound ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนมัคคุเทศก์มากกว่า 50 คนมีจำนวน 5 บริษัท ในปี พ.ศ.2540

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ มัคคุเทศก์ Inbound ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนมัคคุเทศก์มากกว่า 50 คน มีจำนวน 5 บริษัท ในปี พ.ศ. 2540 โดยสุ่มอย่างง่ายมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง 3 บริษัท ต่อจากนั้นจึงสุ่มมัคคุเทศก์อย่างเจาะจงได้จำนวน มัคคุเทศก์ 144 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆดังต่อไปนี้

บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้านได้แก่

3.1.1 ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต

3.1.2 ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน/มีอำนาจ บรรณาความ

สำเร็จและการมีชื่อเสียง

3.1.3 ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน/ การต่อต้านหรือการ

ยอมแพ้

3.1.4 ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น ✓

3.1.5 ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น ✓

3.1.6 ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ✓

3.1.7 ความภาคภูมิใจในตนเอง

3.1.8 ความเชื่ออำนาจในตน

3.1.9 สุขภาพจิต

3.1.10 ความพึงพอใจในงาน

3.2 ศึกษาความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม

เพศ แบ่งเป็น

เพศชาย

เพศหญิง

อายุแบ่งเป็น

อายุ 20-30 ปี

อายุ 31-40 ปี

อายุ 41ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งเป็น

1-5 ปี

6-10 ปี

10 ปีขึ้นไป

✓ 3.2.2 ตัวแปรตามได้แก่

ความพึงพอใจในงาน

3.3 ศึกษาตัวแปรที่พยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ ดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่

บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ทั้ง 6 ด้านได้แก่

ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต

ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ บรรลุความสำเร็จและการมีชื่อเสียง

ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้

ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น

ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น

ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม

ความภาคภูมิใจในตนเอง

ความเชื่ออำนาจในตน

สุขภาพจิต

ปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่

เพศ

อายุ

ระดับการศึกษา

ประสบการณ์ในการทำงาน

3.3.2 ตัวแปรตามหรือตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่

ความพึงพอใจในงาน

✓ นิยามศัพท์เฉพาะ

✓ 1. มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่ได้ผ่านการอบรม และได้รับบัตรมัคคุเทศก์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่ทำงานเป็นมัคคุเทศก์เฉพาะนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศมาเที่ยวในประเทศไทย (Inbound) ในบริษัทท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

✓ 2. ปัจจัยทางด้านชีวสังคม ได้แก่

2.1 เพศ หมายถึง ประชากรเพศชาย และประชากรเพศหญิง ที่ตอบแบบสอบถาม

2.2 อายุ หมายถึง จำนวนเต็มปีของอายุประชากรที่ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม อายุคือ 1) อายุ 20-30 ปี 2) อายุ 31-40 ปี และ 3) อายุ 41 ปีขึ้นไป

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของประชากรที่ตอบแบบสอบถามจริงๆ ซึ่งในที่นี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ 2) กลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

2.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนเต็มปีของระยะเวลาในการทำงานของประชากร ตั้งแต่แรกทำงาน จนถึงปี พ.ศ. 2540 ซึ่ง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม 1) ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี 2) ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี และ 3) ระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป

นิยามปฏิบัติการ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของมัคคุเทศก์ที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง การที่มัคคุเทศก์พอใจว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้น นานคงทน

1.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการตอบสนองจากความสามารถในการทำงานของเขา

1.3 สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน (Company and Management) หมายถึง การที่มัคคุเทศก์มีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานของสถาบัน

1.4 ค่าจ้าง (Wages) หมายถึง มัคคุเทศก์มีความพึงพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน

1.5 ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of Job) หมายถึง มัคคุเทศก์ได้ทำงานตรงความรู้ความถนัด ทำให้เกิดความพอใจ

1.6 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

1.7 ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of Job) หมายถึง ความรู้สึกของมัคคุเทศก์ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น

1.8 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นการทำทางหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

1.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องน้ำ และชั่วโมงการทำงาน

1.10 สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) หมายถึง การที่มีบุคคลที่ได้รับเงินบำเหน็จเงินบำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด

ความพึงพอใจในงานสามารถวัดได้จากแบบวัดความพึงพอใจในอาชีพซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดตามแนวคิดของกิลเมอร์ และคนอื่นๆ (Gilmer and others. 1966:280-283) โดยแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 อันดับ จำนวน 50 ข้อ เป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก 26 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 24 ข้อ

2. บุคลิกภาพด้านความต้องการ หมายถึง ลักษณะของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมาจากความรู้สึกของอารมณ์ ความสนใจ และความพึงพอใจที่แสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมที่มีความคงที่คงเส้นคงวาที่จะกำหนดให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น เมอร์เรย์ได้จำแนกความต้องการทางจิตใจที่จะสร้างบุคลิกภาพออกเป็น 6 กลุ่ม จากความต้องการ 28 ด้านในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ซึ่งสร้างโดย ศิลปชัย รูปสุวรรณ (2538) โดยแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 อันดับ จำนวน 90 ดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งที่ไม่มีชีวิต ได้แก่

2.1.1 การถือสิทธิ์ (Acquisition) หมายถึง ความต้องการเป็นเจ้าของ การสะสมเก็บหอมรอมริบ

2.1.2 การอนุรักษ์สิ่งของ (Conservation) หมายถึง ความต้องการที่จะสะสมหรือซ่อมแซมสิ่งต่าง ๆ

2.1.3 ความเป็นระเบียบ (Order Liness) หมายถึง ความต้องการที่จะจัดระเบียบสิ่งของให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและสะอาด

2.1.4 การดูแลรักษา (Retention) หมายถึง ความต้องการที่จะเก็บสิ่งของที่เป็นของตนมิให้เสียหาย รู้จักประหยัด มัธยัสถ์

2.1.5 การสร้าง (Construction) หมายถึง ความต้องการที่จะประดิษฐ์ และ ก่อสร้าง

2.2 ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปราบปรามความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง ได้แก่

2.2.1 ความโดดเด่น (Superiority) หมายถึง ความต้องการอยากเด่น ได้รับความสำเร็จ และยอมรับนับถือ

2.2.2 ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) หมายถึง ความต้องการเอาชนะอุปสรรค ได้รับผลสำเร็จ และมีอำนาจ

2.2.3 ความยอมรับ (Recognition) หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่องและรับรอง

2.2.4 การแสดงออก (Exhibition) หมายถึง ความต้องการแสดงตัวให้เป็นจุดเด่น สนุกสนาน

2.2.5 ความต้องการรักษาสีห์ของตนเอง (Invulnerability) หมายถึง ความต้องการที่จะไม่ถูกฝ่าฝืนสิทธิของตนเอง ป้องกันชื่อเสียงและคุณค่าของตน

2.2.6 การหลีกเลี่ยงสิ่งที่บกพร่อง (Avoidance of Inferiority) หมายถึง ความต้องการหลีกเลี่ยง ความล้มเหลว ความอับอาย และปมด้อย

2.2.7 การป้องกันตัว (Defensiveness) หมายถึง ความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากการถูกตำหนิ

2.2.8 การตอบโต้ผลักดัน (Counteraction) หมายถึง ความต้องการต่อต้านและตอบโต้ผู้ที่ทำให้ตนพ่ายแพ้

2.3 ความต้องการที่จะทำสิ่งเกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ ได้แก่

2.3.1 การมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dominance) หมายถึง ความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ควบคุมหรือให้ผู้อื่นกระทำตาม

2.3.2 การยกย่องผู้อื่น (Deference) หมายถึง ความต้องการที่จะยกย่อง และยอมตามผู้นำ

2.3.3 ความต้องการเหมือนผู้อื่น (Similance) หมายถึง ความต้องการทำตนให้เหมือนทัดเทียมผู้อื่นด้วยการเลียนแบบ แข่งขัน เห็นด้วย และเชื่อผู้อื่น

2.3.4 การพึ่งตนเอง (Autonomy) หมายถึง ความต้องการต่อต้าน และต่อสู้เพื่ออิสรภาพ

2.3.5 ความเป็นอิสระ (Contrariness) หมายถึง ความต้องการที่จะทำตนให้ต่างจากผู้อื่น เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง

2.4 ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น ๆ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้แก่

2.4.1 ความก้าวร้าว (Aggression) หมายถึง ความต้องการก้าวร้าวผู้อื่น หรือรุกรานผู้อื่น

2.4.2 ความยอมรับผิด (Abasement) หมายถึง ความต้องการที่ยอมตามหรือยอมรับการลงโทษ

2.4.3 การหลีกเลี่ยงการถูกตำหนิ (Avoidance of Blame) หมายถึง ความต้องการหลีกเลี่ยงการตำหนิ การวิจารณ์ ประพุดติตามกฎเกณฑ์และระเบียบ

2.5 ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น ได้แก่

2.5.1 การผูกไมตรีกับผู้อื่น (Affiliation) หมายถึง ความต้องการผูกมิตร และสังสรรค์กับผู้อื่น

2.5.2 การผลักไสผู้อื่น (Rejection) หมายถึง ความต้องการแยกตัวเองจากผู้อื่น เพิกเฉยต่อสิ่งทั้งปวง

2.5.3 การช่วยเหลือผู้อื่น (Nurturance) หมายถึง ความต้องการช่วยเหลือหรือเลี้ยงดูผู้อื่น

2.5.4 การขอความช่วยเหลือ (Succorance) หมายถึง ความต้องการให้ผู้อื่นสนใจหรือเกิดความสงสารตนเอง

2.6 ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ได้แก่

2.6.1 ความเพลิดเพลิน (Play) หมายถึง ความต้องการพักผ่อนทำตนให้สนุกสนาน โดยไม่มีวัตถุประสงค์อย่างอื่น เพียงเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด

2.6.2 ความต้องการรู้สิ่งต่าง ๆ (Cognizance) หมายถึง ความต้องการเพื่อให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น

2.6.3 การเผยแพร่ความรู้ (Exposition) หมายถึง ความต้องการแสดงชี้แจงสาธิตให้ความรู้ บรรยาย อธิบาย ตีความหมายเรื่องราวต่าง ๆ

3. ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem) หมายถึง การประเมินค่าตนเองของมีคุณค่าเกี่ยวกับลักษณะที่พึงปรารถนาของตน เช่น ความฉลาดหลักแหลม ความสามารถในการทำงาน ความสามารถในการปรับตัวได้ดี ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัดความภาคภูมิใจในตนเองของ คักดีชัย นิรัญทวี (2532 : 219 - 220) ดัดแปลงมาจากเครื่องมือวัด ความภาคภูมิใจในตนเองของ โรเซนเบิร์ก (Rosenberg : 1965) ใช้วัดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา เนื่องจากแบบวัดความภาคภูมิใจในตนเองของคักดีชัย นิรัญทวี กระทำกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครู ผู้วิจัยจึงดัดแปลงสำนวนภาษาและเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในบางข้อข้อความให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 อันดับ จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก 5 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 5 ข้อ

4. ความเชื่ออำนาจในตน (Locus of Control) หมายถึง ปริมาณความเชื่อของมีคุณค่าที่ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นกับตนหรือสิ่งที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำหรือความสามารถของตนเองมากกว่าอิทธิพลภายนอกของตนและตนเองก็สามารถควบคุมให้เป็นไปตามที่ต้องการได้การวัดจะใช้แบบวัดความเชื่ออำนาจในตนซึ่งปรับปรุงมาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของจินตนา บิลมาศ (2529) กระทำกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการพลเรือนผู้วิจัยจึงดัดแปลงสำนวนภาษา และเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในบางข้อข้อความให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้โดยแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 อันดับ จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก 6 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 4 ข้อ

5. สุขภาพจิต (Mental Health) หมายถึง ความวิตกกังวลอันประกอบด้วยความกลัวในเรื่องต่าง ๆ โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร ความกลัวใจ ความโกรธง่าย ตื่นเต้นง่าย ขาดสมาธิ ขาดความกล้า และกลัวผิดเกี่ยวกับความวิตกกังวลนี้วัดโดยใช้แบบทดสอบวัดสุขภาพจิตของดวงเดือน พันธุมนาวิน และ

เพ็ญแข ประจักษ์ (2524 : 214 - 215) ใช้วัดกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยรุ่น เป็นแบบสอบถามความรู้สึก
วิตกกังวล มีลักษณะ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 อันดับ จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อความที่มีความหมาย
ทางบวก 4 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 6 ข้อ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการศึกษา และได้นำเสนอ เป็นลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. มัคคุเทศก์
2. ความพึงพอใจในงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
4. ปัจจัยทางชีวสังคมบางประการกับความพึงพอใจในงาน
 - เพศ
 - อายุ
 - ระดับการศึกษา
 - ประสบการณ์ในการทำงาน
5. บุคลิกภาพ
6. งานวิจัยระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน
7. ความภาคภูมิใจในตนเอง
8. งานวิจัยระหว่างความภาคภูมิใจในตนเองกับความพึงพอใจในงาน
9. ความเชื่ออำนาจในตน
10. งานวิจัยระหว่างความเชื่ออำนาจในตนกับความพึงพอใจในงาน
11. สุขภาพจิต
12. งานวิจัยระหว่างสุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงาน

มัคคุเทศก์

ความหมายของมัคคุเทศก์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2535 (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช, 2535: 708) ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ว่าหมายถึงผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Tourist Guide หรือนิยมเรียกโดยย่อว่า Guide ได้มีนักวิชาการและท่านผู้รู้ทั้งหลายได้แสดงทรรศนะในแง่มุมต่างกันคือ

✓ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2536:3) ได้อธิบายความหมายของมัคคุเทศก์ว่า หมายถึง ผู้นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน

• บุปผา คุมนานนท์ (2528 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า “มัคคุเทศก์” เป็นคำภาษาบาลี แปลว่าผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว

✓ หม่อมหลวงต๋อย ชุมสาย (2529 : 16) ได้ให้ความหมายของมัคคุเทศก์ไว้ว่า มัคคุเทศก์ คือผู้นำเที่ยว โดยพานักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการและชี้แจงอธิบาย ตอบคำถามนักท่องเที่ยวกี่ยวกับสถานที่นั้นๆจนตลอดจนการให้บริการตามอัธยาศัยของมัคคุเทศก์โดยไม่ล่งล่าประเพณีนิยม

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2525 : 24) มัคคุเทศก์ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide หมายถึงผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง ผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่พานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบายคำถามที่นักท่องเที่ยวถาม

ความหมายของมัคคุเทศก์ดังกล่าว สรุปได้ว่า มัคคุเทศก์คือผู้ที่มีความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวโดยตรงเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่แก่บุคคลตามข้อตกลงซึ่งได้รับค่าตอบแทนและโดยทางอ้อมซึ่งไม่ได้รับค่าตอบแทน

ความเป็นมาของมัคคุเทศก์

อาชีพมัคคุเทศก์เริ่มขึ้นเมื่อมีการนำเที่ยวเป็นกลุ่มของบริษัทการท่องเที่ยวต่าง ๆ ในทวีปยุโรปได้เริ่มมีการนำเที่ยวเป็นกลุ่มตั้งแต่ประมาณกลางศตวรรษที่ 19 เมื่อบริษัทโทมัส คุก (Thomas Cook) จัดนำเที่ยวโดยทางรถไฟในประเทศอังกฤษและต่อมาได้ขยายไปในที่อื่น ๆ ด้วย ซึ่งการนำเที่ยวให้แก่คนเป็นจำนวนมากเช่นนี้ จำเป็นต้องมีมัคคุเทศก์คอยดูแลอำนวยความสะดวกให้ นอกจากนี้ตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมเสมอ ๆ ก็มักจะจัดหาคนที่มีความรู้เรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่นั้นไว้คอยอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน (ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร 2531 : 2)

สำหรับประเทศไทย อาชีพมัคคุเทศก์เพิ่งมาแพร่หลายมากขึ้นภายหลังสงครามโลกครั้งที่2 เมื่อชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้องในวงการทหาร สงครามเวียดนามมีผลทำให้ทหารอเมริกันเป็นจำนวนมากเข้ามาในประเทศไทย ทั้งที่มาอยู่ประจำและที่มาพักผ่อนจากการรบ ซึ่งก็เป็นผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีบริษัทนำเที่ยวเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและขยายตัวมากขึ้นตามลำดับ แม้สงครามเวียดนาม จะสิ้นสุดลงแล้วก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาเป็นกลุ่มใหญ่ ยังคงมีมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการเดินทาง นอกจากจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นแล้ว นักท่องเที่ยวยังประกอบด้วยคนเชื้อชาติต่าง ๆ ทั้งชาวยุโรป อเมริกัน อเมริกาใต้ ออสเตรเลียและเอเชีย ทำให้เกิดความต้องการมัคคุเทศก์ที่รู้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน อิตาลี ญี่ปุ่น และภาษาจีน เป็นต้น

ระยะเริ่มแรกที่มีอาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทยนั้น สถานภาพของอาชีพมัคคุเทศก์ยังไม่เป็นที่รับรองกัน ผู้ที่เข้ามาอยู่ในวงการมัคคุเทศก์ไม่จำเป็นต้องมีความรู้สูงก็ได้เพียงแต่มีความรู้ภาษาอังกฤษพอพูดได้ก็อาจเป็นมัคคุเทศก์ได้ จนกระทั่งเมื่อได้มีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(อ.ส.ท.) ขึ้นในปี พุทธศักราช 2502 แล้วจึงได้เริ่มพัฒนาสถานภาพของมัคคุเทศก์ด้วยการจัดอบรมมัคคุเทศก์ขึ้นที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นแห่งแรกในพ.ศ. 2504 และได้กระทำต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งได้ขยายการอบรมไปยังสถาบันการศึกษาส่วนภูมิภาคด้วย นอกจากนั้นยังมีการจัดตั้งสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพขึ้น เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2518 เพื่อเป็นศูนย์กลางของผู้ที่ประกอบอาชีพได้มาประชุมพบปะกัน

ในปัจจุบันได้มีการกำหนดโดยทางอ้อมที่บังคับให้ผู้ที่จะเข้ามาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ต้องมีความรู้พื้นฐานพอสมควร นอกเหนือจากความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้ได้ การกำหนดโดยทางอ้อมนี้ได้แก่ 1) มีการแข่งขันในตลาดอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น ผู้ที่มีความรู้สูงจึงได้เปรียบในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีความรู้ต่ำ 2) บริษัทนำเที่ยวมักจะเลือกจ้างผู้ที่ผ่านการอบรมวิชามัคคุเทศก์จากสถาบันการศึกษาที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมจัดอบรมด้วย เป็นการกระตุ้นให้ผู้ที่จะเข้ามาในวงการมัคคุเทศก์ต้องขวนขวายขอเข้ารับการอบรมก่อนสมัครงาน 3) สถานที่ท่องเที่ยวทางราชการบางแห่ง (โดยเฉพาะพระบรมมหาราชวัง และวัดพระศรีรัตนศาสดาราม) มีการควบคุมมัคคุเทศก์ว่าจะต้องผ่านการอบรมแล้วจึงจะอนุญาตให้นำนักท่องเที่ยวเข้าไปชมสถานที่ได้

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มัคคุเทศก์ที่ไม่ได้ผ่านการอบรมเกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดต่างๆ เหล่านี้เป็นผลให้มีการส่งเสริมสถานภาพของมัคคุเทศก์ให้สูงขึ้นกว่าเดิม ในปัจจุบันกล่าวได้ว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่รายได้ดี แต่ผู้ที่เข้ามาประกอบอาชีพนี้ก็จะต้องมีคุณสมบัติและความสามารถสูงพอสมควรด้วย (สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ 2537: อ้างจากสุภาพร มากแจ้ง 2534:54-55) นอกจากนี้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพสงวนสำหรับคนไทยในอาชีพทั้ง 39 อาชีพ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกากำหนดงานในอาชีพและวิชาชีพห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ. 2522 และตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521

บทบาทของมัคคุเทศก์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐมีนโยบายหลักที่สำคัญในเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการอย่างมีมาตรฐานที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนให้มากที่สุดการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2536 : 7) ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

1. การเป็นครู มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่ในการอธิบายความรู้ต่าง ๆ และตอบคำถาม ดังนั้นจึงต้องมีความรู้เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ แต่มีใช้ทำตนให้เป็นครูสอนนักเรียน
2. การเป็นนักจิตวิทยา มัคคุเทศก์ต้องรู้และเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว และสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

3. การเป็นนักการทูต มัคคุเทศก์มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวจึงสามารถถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับประเทศหรือท้องถิ่นและเสริมความเข้าใจที่ดีต่อกัน
4. การเป็นนักแสดงการสร้างบรรยากาศขณะเดินทางให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนุกสนาน
5. การเป็นนักพูด มัคคุเทศก์ ต้องเป็นนักพูดที่ดีมีศิลปะในการสื่อความหมาย สร้างความเข้าใจและเป็นผู้หนึ่งที่สามารถประสานความสามัคคีได้

หน้าที่ของมัคคุเทศก์ (ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร 2531 : 4-5)

มัคคุเทศก์มีหน้าที่ คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่นับตั้งแต่การรับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมหรือจุดนัดพบไปตามรายการนำเที่ยวที่ระบุไว้ จนกระทั่งถึงการส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของรายการนำเที่ยวนั้น ๆ

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ของมัคคุเทศก์มีดังต่อไปนี้

ก. ดูแลสภาพรถหรือยานพาหนะ ตลอดจนสิ่งของต่าง ๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว (เช่น เครื่องขยายเสียง ร่มกันแดด เครื่องดื่มประจำรถ บัตรอนุญาตเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ฯลฯ) ก่อนออกเดินทางไปยังนักท่องเที่ยวว่าอยู่สภาพที่พร้อมและครบถ้วนบริบูรณ์

ข. รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรมและจุดนัดพบต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวแจ้งไว้ หรือที่บริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้ โดยมีให้นักท่องเที่ยวตกหล่นหายไป มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทได้

ค. นำท่องเที่ยวไปตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางการเดินทางไปยังสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวหาว่ามัคคุเทศก์หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบนักท่องเที่ยวที่ไม่ปฏิบัติตามรายการท่องเที่ยวที่ระบุไว้

ง. พยายามอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยว และมีความรู้สึกว่าได้ประโยชน์จากมัคคุเทศก์อย่างคุ้มค่า

จ. คอยดูแลสวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทาง ไม่ปล่อยนักท่องเที่ยวทิ้งไว้ระหว่างทาง และต้องเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังการโจรกรรม และอุบัติเหตุจากการจราจร ขณะเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ

ฉ. ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง

ช. ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด การพลัด เวลาอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นักท่องเที่ยวได้ ถ้าหากนักท่องเที่ยวมีนัดหรือต้องขึ้นเครื่องบินในวันนั้น

คุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์ (สุภาพร มากแจ้ง, 2534:55-58)

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์ คือผู้นำเที่ยว งานของมัคคุเทศก์จึงจัดเป็นงานบริการ ดังนั้น คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ก็คือคุณสมบัติของผู้ให้บริการนั่นเองโดยทั่วไปมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีคุณสมบัติต่อไปนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มนุษยสัมพันธ์ (Relationship) ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความประทับใจ และผูกมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมักเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังนี้

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

มัคคุเทศก์ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี จะเป็นมัคคุเทศก์ที่เอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวเสมือนญาติ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย และประทับใจในการท่องเที่ยว

2. มีบุคลิกภาพดี บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีมีลักษณะดังนี้

- 2.1 มีพละนาถัยสมบุรณ รำกายสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไป
- 2.2 มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่นแจ่มใส
- 2.3 มีอารมณ์มั่นคง เยือกเย็น ไม่หวั่นไหวง่าย เคารพศานการณต่าง ๆ อย่างสงบสุข
- 2.4 เอาใจใส่ดูแลความสะดวกของร่างกายอย่างทั่วถึง ไม่ปล่อยให้เกิดความสกปรกหรือกลิ่นอับพึง

รังเกียจ

- 2.5 แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 2.6 กิริยามารยาทอ่อนโยน
- 2.7 วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ

มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพที่ดี จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ ยินดีให้เป็นผู้นำในการท่องเที่ยว และแน่ใจว่าจะได้รับความเพลิดเพลินและความรู้ที่ถูกต้อง มีค่าควรแก่ความทรงจำ

3. มีความรู้ดี บุคคลที่มีความรู้ดีจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้

- 3.1 สนใจสิ่งรอบตัว
- 3.2 ช่างสังเกต
- 3.3 รักการค้นคว้า
- 3.4 เป็นนักอ่าน
- 3.5 เป็นนักฟัง
- 3.6 มีความจำดี

3.7 รู้จักแยกแยะเหตุผลข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวคุ้มกับเงินและเวลาที่เสียไป

4. มีวาทศิลป์ บุคคลที่มีวาทศิลป์มีลักษณะดังนี้

- 4.1 มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง
- 4.2 มีจังหวะและลีลาการพูดเหมาะสม
- 4.3 ใช้ระดับของภาษาได้เหมาะกับผู้ฟัง
- 4.4 ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น
- 4.5 มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย
- 4.6 สามารถสร้างความสนใจของผู้ฟัง และทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย

มัคคุเทศก์ที่มีวาทศิลป์ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ทำให้การท่องเที่ยวไม่น่าเบื่อ

5. มีความรักงาน ความรักงานเป็นหัวใจของการทำงาน บุคคลที่มีความรักงานจะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ มัคคุเทศก์ที่มีความรักงาน จะรักที่จะให้การดูแลนักท่องเที่ยว กระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่แปลกใหม่ ยินดีที่จะหยยยื่นประสบการณ์ที่ดีที่มีค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ และรักที่จะค้นคว้าหาความรู้ เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ และพอใจที่จะพัฒนางานของตน

ความสามารถของมัคคุเทศก์

นอกเหนือจากคุณสมบัติทั้ง 5 ประการกล่าวแล้ว มัคคุเทศก์ยังต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์ความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย

1. ความสามารถทางด้านภาษา โดยเหตุที่งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลักโดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตน และภาษาต่างประเทศอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ดี คือสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา ความสามารถด้านภาษาจะเป็นคุณสมบัติสำคัญในการพิจารณารับสมัครมัคคุเทศก์เข้าทำงาน ดังหลักเกณฑ์การรับสมัครมัคคุเทศก์เข้าทำงานในสังกัดบริษัทดีทisel (Diethelm Travel : HandBook) ที่กำหนดว่างานมัคคุเทศก์ต้องใช้ภาษาต่างประเทศเป็นหลักในการสื่อสาร ดังนั้นการรับสมัครจึงพิจารณาภาษาพูดเป็นหลักพร้อมกับมีส่วนประกอบดังนี้

1.1 ผู้ที่เคยผ่านการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อน และมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในขั้นมาตรฐานแล้ว

1.2 ผู้ที่จบการศึกษาจากต่างประเทศไม่ว่าสาขาใด ๆ ก็ตาม แต่ผู้นั้นต้องรอบรู้เรื่องภาษา

1.3 ผู้ที่ผ่านการอบรมวิชามัคคุเทศก์จากสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
ร่วมจัด อบรมด้วย

1.4 ผู้จบการศึกษาจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวทั้งของรัฐและเอกชน

1.5 ผู้ที่มีความสามารถในการพูดฟัง และเข้าใจในภาษาต่างประเทศ (ไม่จำกัดว่าจบการ
ศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศ)

1.6 บุคลิกภาพของผู้สมัครเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องพิจารณา

2. ความสามารถทางด้านวิชาการ ความสามารถทางวิชาการได้แก่ความรู้ที่มีมัคคุเทศก์ใช้ เพื่อ
ประกอบอาชีพคือ

2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์
ลักษณะทางกายภาพ การเข้าถึงที่พักแรม กิจกรรมการท่องเที่ยว

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบธรรมเนียม
ประเพณี วิถีชีวิต ความเชื่อ ศาสนา ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน การเมืองการปกครอง

2.3 ความรอบรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนเงินสกุล
ต่าง ๆ กับเงินไทย ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ เหตุการณ์ปัจจุบัน

3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถด้านการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพ
มัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ แม้จะมีคุณสมบัติดังกล่าวในอาชีพได้ มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในการนำเที่ยวจะทำให้
การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ประกอบด้วยสาระ ความรู้ และการพักผ่อนอย่างแท้
จริง นักท่องเที่ยวไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะถูก เร่งรัด และเบื่อหน่าย เพราะถูกยัดเยียดด้วยความรู้เกินความ
จำเป็น หรือเบื่อหน่าย เพราะมัคคุเทศก์ขาดความรู้ไม่สามารถสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ ความ
สามารถด้านการนำเที่ยวประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการจัดเวลา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่
ละรายการได้พอเหมาะ และนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวครบตามรายการที่จัดโดยไม่รู้สึกรู้สึกเหนื่อย หรือเบื่อ
หน่าย การเตรียมการข้อนี้ทำได้โดย มัคคุเทศก์ต้องสำรวจเส้นทางการท่องเที่ยวล่วงหน้า แบ่งเวลาในการนำ
ชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ ทั้งนี้โดยไม่ลืมคำนึงถึงการให้เวลาส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวด้วย
เช่น การให้เวลาถ่ายรูป ดื่มน้ำ ฯลฯ

3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์นักท่อง
เที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่ามีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใด เพื่อจะได้สามารถสนอง
ตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูก เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม
มัคคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญ่กับการเที่ยวชมแหล่งศิลปกรรมและสถาปัตย์กรรม รวมทั้งให้การบรรยายใน
แต่ละจุดโดยละเอียด ส่วนนักท่องเที่ยวที่สนใจเพียงท่องเที่ยวถ่ายรูป และซื้อของที่ระลึก มัคคุเทศก์ก็ควร
บรรยายสั้น ๆ เฉพาะเรื่องทั่ว ๆ ไป ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ และให้เวลาอิสระแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น ตามที่

นักท่องเที่ยวพอใจ โดยไม่เกินเวลาที่กำหนดไว้ในรายการ การวิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยการศึกษา ลักษณะประจำชาติของชนชาติต่าง ๆ เช่น ชนชาติฝรั่งเศส มักสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี อเมริกัน ชอบท่องเที่ยว ผจญภัย ชาวเอเชียชอบถ่ายรูป และซื้อของ เป็นต้น เพศ วัย และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวมีส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

3.3 ความสามารถในการรับรู้ความสนใจ มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชม ดังนั้นนอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจตามทางผ่านที่มัคคุเทศก์อาจชี้ชวนให้นักท่องเที่ยวสนใจได้แล้ว หากเดินทางเป็นเวลานาน มัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือการละเล่นเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อคลายเหงาและช่วยให้เกิดความเป็นกันเอง ภายในกลุ่มของนักท่องเที่ยวด้วยกัน

3.4 ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก มัคคุเทศก์ที่ดีต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบายปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง ดังนั้นก่อนการทำเที่ยวทุกครั้งมัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ แจ้งย้ายสถานที่พักแรม และสถานประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นัดหมายและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไปตั้งแต่การกำหนดการ การเตรียมตัว ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น การเข้าชมพระบรมมหาราชวังต้องแต่งกายสุภาพ การเข้าพระอุโบสถต้องถอดรองเท้า สุภาพสตรีถูกต้องพระภิกษุไม่ได้ การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพ หรือถ่ายภาพยนตร์ ฯลฯ การเตรียมสัมภาระ และข้อควรระวังต่าง ๆ เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงและเสมอหน้า

4. ความสามารถด้านการแก้ปัญหา มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้นั้น มัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมการที่ดีโดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ในการนำชมแต่ละรายการ และศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้น และจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้าโดยมีสิ่งสำคัญคือ ความมีสติมั่นคง และความรอบคอบของมัคคุเทศก์ ตัวอย่างปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การนำเที่ยวทางเรือ อาจเกิดอุบัติเหตุเรือจม

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ (สุภาพร มากแจ้ง. 2534 : 62 - 63)

จรรยาบรรณ คือ สิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์คือข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยกย่องนับถือในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ได้แก่

1. ตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ มัคคุเทศก์ก็พึงปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยเต็มกำลังความสามารถ และมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พักโดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวเผชิญโชคโดยลำพัง หรือละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

2. ความซื่อสัตย์สุจริต มัคคุเทศก์ไม่เพียงปล่อยให้ความโลภ ความเห็นแก่ได้เข้าครอบงำ และถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสียผลประโยชน์

3. ความรู้จักประมาณตน ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้รับบริการเปรียบเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรติดน้อมกับนักท่องเที่ยว ทั้งด้วยกิริยาท่าทาง ความประพฤติ และวาจา

4. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคน ปราบถนอ รัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญจึงควรปฏิบัติตนต่อนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอหน้า เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึงไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระวังระวังที่จะไม่ก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนใจโดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลกของชาติต่าง ๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้นได้

5. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข มัคคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุข และความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว

อาชีพมัคคุเทศก์เริ่มมีบทบาทความสำคัญในช่วงเวลาไม่นานมานี้เอง จากการที่มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ทำรายได้สูงและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ทำให้คนเริ่มหันมาให้ความสนใจ ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มากขึ้น แต่การเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีมีประสิทธิภาพไม่ใช่เป็นได้ทุกคนดังที่ พวงบุหงา ภูมิพานิช (2536 : 7) ให้ความเห็นว่าผู้ที่เหมาะสมที่จะประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ควรมีความรู้ความสามารถเฉพาะตัว มีความรอบรู้ในสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีจิตวิทยา มีมนุษยสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดี

อาชีพมัคคุเทศก์ซึ่งถือเป็นอาชีพอย่างหนึ่งในการประกอบอาชีพ แต่ละประเภทโดยทั่วไปบุคคลจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพหรือคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ สำหรับบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ยังไม่มีเอกสารงานวิจัยใด ๆ ได้กล่าวถึง ฉะนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารที่ได้มีนักวิชาการและผู้รู้กล่าวถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ควรจะมีเพื่อเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือทดสอบ บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ในครั้งนี้

ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช (คำานท์ สุตรบุตร. 2525 : 285 ; อ้างอิงมาจาก ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมช. ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่าผู้จะเป็นมัคคุเทศก์ได้ต้องมีลักษณะดังนี้

1. ไม่โทธร้าย
2. ไม่มีโอโว
3. ไม่ใจเร็ว
4. ไม่ขี้น
5. ไม่หมดสติ

เสงี่ยม เอกโชติ (บุบผา คุมมานนท์. 2528 : 9 ; อ้างอิงมาจาก เสงี่ยม เอกโชติ. ม.ป.ป.) มัคคุเทศก์อาวุโส และเป็นผู้ก่อตั้งสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ กล่าวถึง มัคคุเทศก์ที่ดีว่า

1. ต้องเป็นผู้นำที่ดี

2. ต้องรับผิดชอบดี

3. ต้องรักงาน

ทินวัณน์ มฤคพิทักษ์ (2525 : 284) แห่งศูนย์พัฒนาบุคลิกภาพได้ให้ข้อเสนอแนะบางประการสำหรับมัคคุเทศก์ไว้ดังนี้

1. มีความเป็นกันเอง
2. ลดความเห็นแก่ตัว
3. เอาใจใส่นักท่องเที่ยวทุกคนในกลุ่ม
4. ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ
5. สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน
6. รู้ให้จริง (อย่ายกเมฆ)
7. จำชื่อเขาให้ได้ เรียกชื่อเขาให้ถูก
8. หัดเป็นนักร้องและสังเกตจดจำ
9. เป็นนักฟังที่ดี
10. สร้างทัศนคติที่ดีต่อประเทศไทย

ถกิง สวาสดิพันธ์ (2525:260) แห่ง ถกิง ทัวร์ กล่าวถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่ มัคคุเทศก์ที่ดีไว้ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้รู้
2. วางแผนงานดี
3. ความรู้ดี
4. การบรรยายดี
5. บริการดี
6. ตรงต่อเวลา
7. มีความอดทน
8. มีมารยาทดี
9. มองคนในแง่ดี
10. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าดี

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2525 : 24 - 33) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมัคคุเทศก์ พอสรุปได้ดังนี้

1. มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา
2. มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่มีน้ำใจ
3. มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้มีความกระตือรือร้น

4. มัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้ที่รู้จักกาลเทศะ
5. มัคคุเทศก์ต้องมีสุขลักษณะและสุชนนิสัยที่ดี
6. มัคคุเทศก์ต้องมีศิลปะในการพูด

ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร (บุบผา คุมนานนท์. 2528 : 10 ; อ้างอิงมาจาก ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร. ม.ป.ป.) แห่งคณะอักษรศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่ดีไว้ดังนี้

1. มีใจรักที่จะทำ รักที่จะอธิบาย รักที่จะศึกษาเนื้อหา และรักที่จะศึกษานักท่องเที่ยว
2. ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น เป็นคนกระตือรือร้นตาหูไวที่จะสังเกตปฏิกิริยาของนักท่องเที่ยวเป็นคนเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ง่ายและรูปโฉมมีส่วนช่วย ทำทางแจ่มใส แต่งกายรัดกุม ฯลฯ
3. มีความรู้ดี ได้แก่ความรู้ที่เกี่ยวกับการนำชมสถานที่ต่างๆ ทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรมและสามารถที่จะตอบคำถามได้ทุกเรื่องด้วยความมั่นใจ

✓คุณลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. 2532 : 142 - 148)

คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งเป็นกุญแจดอกสำคัญจะไขไปสู่ความสำเร็จมีอยู่ 3 ลักษณะใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. คุณสมบัติด้านทัศนคติ เป็นนามธรรมได้แก่ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ และจะมีพฤติกรรมสอดคล้องกับความรู้สึกนั้น ๆ ทัศนคติจะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ สามส่วนด้วยกันคือ ส่วนรู้ ส่วนรู้สึก และส่วนปฏิบัติหรือการแสดงออก ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวกับท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพจากองค์ประกอบต่อไปนี้

1.1 มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น ลักษณะยืดหยุ่น-เฉพาะฤดูกาล

1.2 การเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น ต่อตนเองและต่อส่วนรวม เช่น เห็นว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเป็นช่องทางให้ตนมีงานทำและมีอาชีพ

1.3 ความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพไม่ว่าบุคคลนั้นจะทำหน้าที่ใดก็ตามล้วนแต่มีส่วนสำคัญร่วมกันในอันที่จะทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันเลย

2. คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยบุคคลที่ทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีคุณสมบัติลักษณะนิสัยเอื้อต่อการทำงานบางประการคือ

2.1 นิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ชอบให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มอกเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อนักท่องเที่ยวและต่อเพื่อนร่วมงานในทุกระดับ

2.2 มีความเห็นอกเห็นใจและมีความอดทน นักท่องเที่ยวย่อมจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการและการเอาใจใส่จากผู้ทำหน้าที่ให้บริการ การคัดเลือกบุคลากรจึงควรคำนึงถึงลักษณะในอันที่จะให้ความช่วยเหลือ เห็นอกเห็นใจนักท่องเที่ยวในสภาวะการณ์ต่าง ๆ

2.3 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นักท่องเที่ยวมีภูมิหลังแตกต่างกัน อาจสร้างปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างคาดไม่ถึง

2.4 ความสามารถในการปรับตัวต่อนักท่องเที่ยว ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ การเปลี่ยนเวลาอาหาร การกิน

2.5 ความเป็นคนมีระเบียบวินัย และจรรยาบรรณในอาชีพ ความซื่อสัตย์ทั้งต่อตัวเองและต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจรรยาบรรณที่สำคัญสำหรับการทำงานการท่องเที่ยว เช่น การตรงต่อเวลา การรักษาคำพูด ไม่ละเลยคำมั่นสัญญาที่มีต่อนักท่องเที่ยวและเพื่อนร่วมงาน แม้แต่ในเรื่องเล็กน้อย

3. คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ การทำงานแต่ละชนิด ประเภท จำต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้และทักษะเฉพาะด้านนั้นๆ จึงจะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ บุคคลที่จะทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็เช่นกันจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะเฉพาะด้านนั้น ๆ เช่น เป็นมัคคุเทศก์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในแง่มุมต่าง ๆ ทั้งทางประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีความรู้ด้านการใช้ภาษา และมีความสามารถที่จะถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวฟัง รู้กฎระเบียบและข้อห้ามต่าง ๆ ประเภทของการ

จัดการท่องเที่ยว (สุทิน อรุณวัฒนางกุล . 2524)

ประเภทของการจัดการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็น ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. จัดท่องเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศ (Inbound Tourist) การจัดการท่องเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศนั้น ปกติแล้วธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศ จะต้องมีการติดต่อประสานงานกับธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศในลักษณะของการเห็นตักตักสัญญาต่อการจัดการส่งนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมากการเห็นสัญญานั้นจะกระทำล่วงหน้ากันเป็นปี ๆ โดยธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยจัดทำแผนการท่องเที่ยวขึ้น โดยให้ผู้ชำนาญในทางนี้โดยเฉพาะจะกำหนดติดต่อกันทั้งปีโดยทำล่วงหน้าไว้อย่างน้อย 1 ปี เพื่อความเหมาะสมในการท่องเที่ยวในฤดูกาลต่าง ๆ ของประเทศไทย

2. การจัดการท่องเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวที่จะไปต่างประเทศ (Outbound Tourist) ในการจัดการท่องเที่ยวแบบนี้ก็เช่นเดียวกันกับการจัดการท่องเที่ยวแบบ Inbound แต่ต่างกันตรงที่ว่าธุรกิจในประเทศจะเป็นผู้หาลูกค้าให้กับธุรกิจต่างประเทศ ฉะนั้น ธุรกิจในประเทศไทยจะต้องมีสัญญากับธุรกิจท่องเที่ยวในต่างประเทศ

3. การจัดการท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวที่มาจากต่างประเทศ และจัดการท่องเที่ยวไปต่างประเทศ (Inbound/Out-bound Tourist)

4. การจัดท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ (Domestic/Outbound Tourist) สำหรับการ จัดท่องเที่ยวในประเทศ ก็ได้แก่การจัดท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในประเทศ ซึ่งอาจจะจัดให้ทุกวัน เช่น จัดท่องเที่ยวสวนสามพราน ตลาดน้ำดำเนินสะดวก เป็นต้น

5. การจัดท่องเที่ยวในประเทศเท่านั้น (Domestic Tourist)

✓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลของงาน การสร้างความพึงพอใจในงานจึงเป็นกุญแจหรือหัวใจของการบริหารงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความ สม่ครใจ (อรุณ รักธรรม. 2522 : 205) และในทางตรงกันข้าม ไพเกอร์และไมเยอร์ (Pigors and Myers. 1973 : 215 - 218) กล่าวว่า หากบุคคลไม่พึงพอใจในงานจะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการแก่หน่วยงาน ชั่วญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะต่ำ การปฏิบัติงานนั้นจะได้ผลในทางด้นลบ มีปัญหาการเข้าออกงาน ตามมา เป็นปัญหายุ่งยากสำหรับผู้บริหารในการวินิจฉัยควบคุม และเป็นการเสี่ยงประมาทของหน่วยงาน เป็นอันมาก

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้แตกต่างกันดังนี้

แอปเปิลไวน์ (Applewhite. 1965 : 8) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความ สุขความสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีเจตคติที่ดีต่อ งาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์การ

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 252 - 253) ให้นิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าทัศนคติที่นั้ก่อ ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับความพึงพอใจก่อให้เกิดขวัญดี ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายในได้แก่ แรงจูงใจ และองค์ประกอบภายนอก ซึ่งออกมาในรูปที่เห็น ได้ เช่น รางวัล เป็นต้น

สตราสและเซลส์ (Strauss and Sayles. 1960 : 119 - 121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอ ใจในงานว่าหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

ฟรูม (Vroom. 1964 : 99) มีความเห็นว่าทัศนคติในงาน ความพึงพอใจในงานและขวัญในทาง อุตสาหกรรมเป็นคำที่ใช้แทนกันได้ เนื่องจากหมายถึงประสิทธิผลที่ได้จากการมีส่วนร่วมของบุคคล ซึ่งต่างก็มี บทบาทและหน้าที่แตกต่างกัน การมีทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานและทัศนคติทาง ลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ

โยเดอร์ และคนอื่น ๆ (Yoder and others. 1958 : 6) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานเป็นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากการที่มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติการ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 - 283) ได้สรุป องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ เรียงลำดับความสำคัญคือ

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานอย่างเต็มที่หน้าที่ความสามารถได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขาดความรู้ จะเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความสำคัญมาก ทั้งนี้คนอายุมากก็เช่นกันที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินสิ่งตอบแทนจากความความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายจะต้องการโอกาสก้าวหน้าสูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการในเรื่องนี้จะลดลง
3. สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบัน การบริหารงานในสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย
4. ค่าจ้าง (Wages) ผลตอบแทนจากการทำงานเป็นเงินเดือน หรือสวัสดิการ คนงานชายจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าคนงานหญิง และมีผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of Job) ถ้าลักษณะงานตรงกับความรู้ ความถนัด จะทำให้เกิดความพอใจ
6. การบังคับบัญชา (Supervision) การบังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การบังคับบัญชาไม่ดีอาจทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นที่มีการศึกษาระดับสูง

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ การขาดการติดต่ออาจเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงาน องค์ประกอบนี้สำคัญมาก สำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร ห้องน้ำ และชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด การได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรมจากหน่วยงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

ฮาร์เรลล์ (Harell, 1964 : 260 - 268) ได้ให้ความพึงพอใจในงาน เกิดจากความสัมพันธ์หลายองค์ประกอบ ข้อสำคัญที่ควรพิจารณาคือ

1. องค์ประกอบทางด้านบุคคล
 - 1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย
 - 1.2 ผู้อยู่อาศัย ถ้ามีผู้อยู่อาศัยมาก มีความต้องการเงินมาก จะทำให้ไม่พึงพอใจสูง
 - 1.3 อายุ ผู้สูงอายุจะอยู่ในกลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจสูง
 - 1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในงานจะสูงเมื่อเริ่มทำงานใหม่ๆ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5-8 ปี
 - 1.5 ปฏิภานไหวพริบ มีส่วนอยู่บ้างในการเปลี่ยนทัศนคติต่องาน
 - 1.6 การศึกษา มีความสำคัญมากกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.7 บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคคลอาจทำให้เขาไม่พึงพอใจในงานได้

2. องค์ประกอบในเนื้อหาของงาน

- 2.1 ชนิดของงาน งานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่ทำประจำ

- 2.2 ทักษะที่ต้องการ ทักษะขึ้นอยู่กับชนิดของงาน ความรับผิดชอบ
- 2.3 ฐานะอาชีพ บุคคลอาจมีความสุข กับอาชีพของตนได้
- 2.4 ภูมิประเทศ คนที่ทำงานในเมืองใหญ่ๆ ความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

3. องค์ประกอบที่ควบคุมโดยการบริหาร

- 3.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นความต้องการปลอดภัยในด้านต่าง ๆ

เบรช (Brech 1966 : 508 - 516) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความรู้สึกมั่นคงในงาน

2. ค่าจ้างดีเพียงพอสำหรับครอบครัวในระดับที่มีเหตุผล
3. มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
4. ได้รับความยุติธรรม
5. สถานภาพในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
6. ผู้ร่วมงานมีโอกาสรับรู้เรื่องราวขององค์กร มีการสื่อความหมาย เพื่อความเข้าใจและความร่วมมืออันดี

มืออันดี

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick, 1968 : 339) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงาน และการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

สมยศ นาวิการ (2521 : 435 - 445) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยเบื้องต้นที่มุ่งใจให้เกิดความพึงพอใจในงานดังนี้

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงิน
3. ความท้าทายของงาน
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
5. การยกย่องและสถานภาพ
6. ความรับผิดชอบ และอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความอิสระในการทำงาน
9. โอกาสความเจริญเติบโตส่วนบุคคล
10. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 260) ได้เสนอว่าตัวกำหนดความพึงพอใจในงานแต่ละงานอาจจะไม่เหมือนกันปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลใน

ในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคล มักจะเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ลักษณะการดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. องค์การฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคม
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. การยกย่องของงาน
14. ผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงาน

ปัจจัยและองค์ประกอบทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมาก กล่าวคือถ้าผู้ทำงานไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานนั้น ๆ เป็นอย่างยิ่ง

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยในประเทศ

เซอร์จิโอวันนี (Sergiovanni. 1970 : 1235 - A) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แห่งมหาวิทยาลัยแอลลิน นอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ทำการศึกษาค้นคว้า เรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู โดยศึกษาจากครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ของมอนโรเคาน์ตี้ รัฐนิวยอร์ก โดยมีจุดหมายที่จะทราบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และเพื่อศึกษาว่า เพศ ตำแหน่ง ประเภทของโรงเรียน มีผลต่อปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานต่างกันหรือไม่ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ส่วนเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียน ไม่มีผลทำให้ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

งานวิจัยในประเทศ

วัดไธสง (Vatthaisong, 1982 : 468 - A) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ในสถาบันการฝึกหัดครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยสำรวจทัศนคติจากกลุ่มตัวอย่าง ครูอาจารย์ในสถาบันฝึกหัดครูภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย 6 แห่ง จำนวน 220 คน พบว่า

1. สิ่งที่ทำให้ครูอาจารย์มีความพึงพอใจ เมื่อเรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา และนโยบายการบริหาร สิ่งที่ทำให้ครู อาจารย์มีความไม่พึงพอใจ ได้แก่ เงินเดือน

2. ครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนเกินกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจอย่างมากต่อความสำเร็จในการทำงาน และสภาพการทำงาน มากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอน 10 ปีลงมา

3. ครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การสอนเกินกว่า 10 ปี แสดงออกมาให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอน 10 ปี ลงมา

4. ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอยู่ในเวลานี้ ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง แร่นูซึ่ง มะรอซี (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 2 ผลการศึกษาปรากฏว่า

1. ระดับความพึงพอใจของครูอยู่ในระดับปานกลาง

2. ครูเพศชาย และครูที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูง

3. โดยส่วนรวม ครูมีความพึงพอใจด้านปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

✓ ปรานี อารยะศาสตร์ (2519 : 116 - 120) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารสองระดับ มีความเห็นตรงกันในเรื่องความมั่นคงในการทำงาน เป็นอันดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ลักษณะของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. ความไม่พึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารทั้งสองระดับ ปรากฏว่าเงินเดือน และผลประโยชน์ เกือบอยู่ในระดับต่ำสุด สูงขึ้นมาได้แก่ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้ บังคับบัญชา

วีระชาติ แก้วไสย (2518 : 60 - 65) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรกเพื่อการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของครู ว่ามีอะไรบ้าง และมีความสำคัญอย่างไร ประการที่สอง สังกัด อายุ และวุฒิที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานต่างกันหรือไม่ จากการศึกษาพบว่า

1. ครูโรงเรียนประถมศึกษา มีความรู้สึกต่อความสำเร็จของงานในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนความรู้สึกในเรื่องนโยบาย และการบริหารงาน อยู่ใน ระดับต่ำสุด เหนือขึ้นมาได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะงาน

2. ครูที่ไม่พอใจในงาน มีความรู้สึกต่อความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ความ ปลอดภัยในการทำงาน และความสำเร็จของงานมีความรู้สึกต่อนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับต่ำ เหนือ ขึ้นมาได้แก่ เงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัวและลักษณะงาน

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกของครูที่มีองค์ประกอบด้านเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจระหว่างครู แต่ละคนนั้นปรากฏว่าส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันรวมทั้งในด้านที่เกี่ยวกับอายุ และวุฒิก็เช่นเดียวกัน กล่าวคือไม่ ส่งผลต่อองค์ประกอบต่าง ๆ แตกต่างกัน

อินทรา เฟ็งแก้ว (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการการ ศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอภาคใต้ของ ประเทศไทย โดยส่วนรวมและรายได้อาศัยอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักวิชาการการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมและรายด้านไม่เท่ากัน

3. นักวิชาการการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย ว่ามีประสบการณ์ ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมไม่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการปกครองบังคับบัญชา และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. นักวิชาการการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอภาคใต้ของประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานในขนาด อำเภอแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. นักวิชาการการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานในเขตการ ศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมนึก มีแสง (2530 : 109 - 110) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสงขลา โดยสอบถามความรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่าง 532 คน พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ที่มีต่อองค์ประกอบ 10 ประการ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 10 องค์ประกอบ คือความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานและการปกครอง

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนประถมศึกษา มีสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา โดยการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติตามตัวแปร พบว่าครูอาจารย์ เพศชายและครูอาจารย์เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หนึ่งองค์ประกอบ คือ นโยบายและการบริหาร ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ครูอาจารย์ที่มีอายุราชการ 1-10 ปี และครูอาจารย์ที่มีอายุราชการสูงกว่าสิบปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามองค์ประกอบคือ การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงาน องค์ประกอบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน สำหรับวุฒิทางการศึกษามากกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยและเอกสารดังกล่าว พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยกำหนดให้ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของกิลเมอร์ และคนอื่น ๆ 10 ประการเป็นตัวแปรตาม เพื่อวัดความพึงพอใจในของมัลคอล์ม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างเพศกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยทางชีวสังคมได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน มีผู้ได้ศึกษาค้นคว้ามากมายมีทั้งศึกษากับหน่วยงานในวงการศึกษ วงการอุตสาหกรรมซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเพื่อเป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีในการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยแยกเป็นหัวข้อดังนี้

เพศกับความพึงพอใจในงาน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าตัวแปรเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทั้งแตกต่างระหว่างเพศ และไม่แตกต่างระหว่างเพศดังนี้

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2518 : 105 - 107) กล่าวว่าปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเลือกอาชีพและความก้าวหน้าในด้านอาชีพของเพศหญิงและเพศชายที่มีความแตกต่างในเชิงจิตวิทยาบางประการคือ 1. ชาย

ความมักใหญ่ใฝ่สูง มุ่งความสำเร็จของชีวิตจากผลการทำงานมากกว่าหญิง ไม่ชอบทำงานจำเจ ต้องการเป็นหัวหน้าชอบงานท้าทายมากกว่าหญิง 2. หญิงชอบทำงานคล้อยตามวิสัยแห่งเพศ งานที่ต้องถนัดถนัดระมัดระวังในรายละเอียดงานซ้ำ ๆ รักษาแบบแผนไม่ต้องการตัดสินใจมาก ไม่ชอบงานรับผิดชอบสูง และทำงานเป็นหมู่คณะได้ดีไม่เท่าชาย 3. หญิงปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีกว่าชาย ฮาเรล (Harell. 1964 : 206 - 268) พบว่าการปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรม เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายสอดคล้องกับสุพล บุญทรง (2522 : 195) กล่าวว่าเมื่อคนเราเริ่มมีอายุเข้าสู่วัยผู้ใหญ่แล้วผู้หญิงมีแบบแผนของชีวิต และความสนใจแตกต่างจากผู้ชาย มากด้วยสาเหตุหลายประการดังนี้คือ โอกาส ภาระหน้าที่ของแต่ละบุคคล การคบค้าสมาคมกับบุคคลอื่น สถิติปัญญา ระดับการศึกษา สภาพทางกาย ประสบการณ์ในวัยเด็ก และฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ส่วนพรรณราย อ่ำประภา (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษา พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกับโสภณ หาสิตะพันธ์ (2528 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องสถานภาพและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และยุคล ทองตัน (2529 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง ส่วนนิคม พรหมน้อย (2529 : 69 - 70) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้พบว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องเพศสอดคล้องกับวัดไธสง (Vatthaiong. 1982 : 468 - A) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในสถาบันการศึกษาฝึกหัดครู ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และสุภรณ์ ศรีพหล (2519 : 30 - 33) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และศุภฤกษ์ ทองประยูร (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ

จากงานวิจัยดังกล่าว พบว่าเพศไม่มีความแตกต่างในด้านความพึงพอใจในงาน จากการศึกษางานมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นงานภาคสนามทำให้ไม่ค่อยสะดวกสำหรับมัคคุเทศก์เพศหญิงประกอบกับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในบริษัทต่างๆ เป็นเพศชายส่วนใหญ่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มัคคุเทศก์เพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ดังเช่น เฮอร์ลิค (สุพล บุญทรง. 2523 : 196 ; อ้างอิงมาจาก Hurlock. 1970 : 1970 : 382 - 383) กล่าวว่าวัยผู้ใหญ่ตอนต้นจะเผชิญปัญหาการปรับตัวอารมณ์จะมั่นคงแค่นั้นจึงขึ้นอยู่กับระดับความมุ่งหวังทางด้านอาชีพ และสังคมที่เขาตั้งเอาไว้ความสนใจจะเปลี่ยนแปลงมากในช่วงต้นของอายุ ประมาณครึ่งหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะตกอยู่ในอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ประมาณร้อยละ 20 ระหว่างอายุ 35 - 45 ปี ส่วนอายุ 55 - 65 ปี จะมีการ

เปลี่ยนแปลงน้อยหรือไม่มีเลยนี้ไม่มีเลย ส่วนอาร์รตัน หิรัญโร (2532) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษาพบว่าครูในกลุ่มอายุมาก (41 ปีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าครูกลุ่มอายุน้อย (20 - 30 ปี) และ กลุ่มอายุปานกลาง (31 - 40 ปี) สอดคล้องกับ อาริ สวรรค์วานิช (2521) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ทำงาน แต่ครูช (Cruz. 1990) กลับพบผลงานในทางตรงกันข้ามคือ ครูกลุ่มอายุ 23 - 32 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า ครูกลุ่มอายุ 40-47 ปี ส่วนงานวิจัยที่พบว่าอายุไม่มีความแตกต่างได้แก่ จรุง ผาสวรรณ (2516 : 6251 - A) รายงานการวิจัยโดยใช้ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ชเบิร์กมาดัดแปลง เพื่อวัดความพึงพอใจในงานของครูอาชีวศึกษาในประเทศไทยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานของครูอาชีวศึกษากับอายุ วีรชาติ แก้วไสย (2518 : 62 - 68) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงรายพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกรู้สึกของครูที่มีต่อองค์ประกอบของปัจจัย โดยจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกันทางสถิติ และสำเนา ขจรศิลป์ (2525 : 50 - 53) จากการวิจัยพบว่าช่วงอายุไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องกำลังขวัญในการทำงาน

สรุปได้ว่าผลการวิจัยและเอกสารที่ได้กล่าวมาแล้ว ตัวแปรอายุมีความแตกต่างกัน 2 ลักษณะคือ มีทั้งทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และไม่แตกต่างกัน ทำให้ผู้วิจัยสงสัยว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างเป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีลักษณะงานต่างไปจากงานวิจัยข้างต้น ผลจะเป็นอย่างไรโดยผู้วิจัยคาดว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า และอายุน่าจะมีผลต่อการทำนายความพึงพอใจในการทำงานของมัคคุเทศก์ได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน

ในเรื่องระดับการศึกษา นักวิชาการและนักวิจัยหลายรายค้นพบว่าคนที่มียกระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันเช่น ฮาร์เรลล์ (Harell. 1964 : 260 - 268) พบว่าในการปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรม ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กันมากกับความพึงพอใจในงาน ระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานสูง สำเนา ขจรศิลป์ (2525 : 50 - 53) รายงานการวิจัย ว่าข้าราชการที่มีวุฒิปริญญาเอกมีกำลังขวัญสูง ส่วนข้าราชการวุฒิมัธยมศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามมีนักวิจัยอีกหลายรายที่ได้พบว่าระดับการศึกษาไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนี้คือ จรุง ผาสวรรณ (2516 : 6215 - A) รายงานผลการเปรียบเทียบระดับความรู้สึกรู้สึกของครู ที่มีต่อองค์ประกอบของปัจจัยโดยจำแนกตามคุณวุฒิปรากฏว่าไม่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบต่าง ๆ แตกต่างกันและโสภณ ทาสิตาพันธ์ (2528 : บทคัดย่อ) จากการวิจัยพบว่าข้าราชการสายบริหารทางวิชาการและสายธุรกิจมีความพึงพอใจในองค์ประกอบทางแรงจูงใจและองค์ประกอบของอนามัย ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

พอสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรอิสระตัวแปรหนึ่งซึ่งส่งผลทำให้มีความแตกต่างและไม่แตกต่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่าระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงจึงเห็นควรกำหนดวุฒิการศึกษาเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

งานวิจัยเกี่ยวข้องระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน

จากเอกสารและงานวิจัยพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ฮาเรลล์ (Harell. 1964 : 260 - 268) พบว่าการปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรม ผู้ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นเมื่อทำงานใหม่และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 หรือ 8 ปี วัดไธสง (Vatthaisong. 1982 : 468 - A) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในสถาบันการฝึกหัดครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนเกินกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจอย่างมากต่อความสำเร็จในการทำงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี สอดคล้องกับสมนึก มีแสง (2530 : 109 - 110) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสงขลาพบว่าครูอาจารย์ที่มีอายุราชการสูงกว่า 10 ปี ขึ้นไปและต่ำกว่า 10 ปี ไม่มีความแตกต่างทางด้านปัจจัยของความพึงพอใจในงาน สำหรับประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันความพึงพอใจไม่แตกต่าง ได้แก่ นิคม พรหมน้อย (2539 : 69 - 70) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้ และศุภฤกษ์ ทองประยูร (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยทักษิณพบว่าระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันในประสบการณ์ที่ต่างกัน

สรุปได้ว่า ตัวแปรทางด้านประสบการณ์จากการวิจัยพบว่ามีความแตกต่างของประสบการณ์ต่อความพึงพอใจในงาน และความไม่แตกต่างจากประสบการณ์ต่อความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่พบว่าประสบการณ์ในการทำงานสูงมีความพึงพอใจในงานสูงด้วยทำให้ผู้วิจัยสงสัยว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งมีลักษณะงานแตกต่างจากงาน วิจัยข้างต้นผลจะเป็นอย่างไร จึงกำหนดให้ ประสบการณ์ในการทำงานเป็น ตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

บุคลิกภาพ (Personality)

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของความคิด ทำที นิสัย ซึ่งสร้างมาจากมูลฐาน องค์ประกอบและทางกายภาพของบุคคลอันถ่ายทอดมาทางชีววิทยาส่วนหนึ่ง และจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดมาทางสังคมอีกส่วนหนึ่งรวมถึงการปรับตัว เหตุจูงใจ ความปรารถนาและความมุ่งประสงค์ของบุคคลนั้น ให้เข้ากับความต้องการและวิสัยแห่งสภาพแวดล้อม ทั้งทางสังคมและไม่เกี่ยวข้องกับสังคม (พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2532 : 260)

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายคนได้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้แตกต่างกันดังนี้ คือ

เมอร์เรย์ (Hall and Lindzey. 1978 ; citing Murray. n.d.) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพคือ พฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นซ้ำ ๆ และค่อนข้างถาวรรวมทั้งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ และลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล

อลพอร์ต (Allport. 1961 : 263) ได้ให้ความหมายของ บุคลิกภาพว่าเป็นหมวดหมู่ของระบบทางจิตที่มีพลังในตัวบุคคลและเป็นตัวกำหนดการปรับตัวของแต่ละบุคคล

แคทเทล (Cattell. 1970 : 2 - 3) ได้ให้ความหมายบุคลิกภาพว่าเป็นสิ่งที่ช่วยในการทำนายได้ว่า บุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้บุคลิกภาพเป็นเรื่องพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลที่เปิดเผยและซ่อนเร้นอยู่ภายใน ดังนั้นการศึกษามุขบุคลิกภาพจะต้องศึกษาพฤติกรรมทั้งหมด มิใช่ศึกษาเพียงบางส่วน

เชดคัทซ์ ไชวาลินธุ์ (2520 : 3) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะนิสัย (Traits) ที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่ช่วยให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้นที่แสดงออกหรือตอบสนอง (Interaction) ต่อสิ่งแวดล้อม

บังอร ภูวภิรมย์ขวัญ (2524 : 41) ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพไว้คือทุกสิ่งทุกอย่าง อันได้แก่ ลักษณะท่าทีการแสดงออกรูปร่างหน้าตา ความรู้สึก ฯลฯ และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกต้องมีความคงตัว สำหรับเป็นพฤติกรรมเฉพาะของบุคคลอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้บ้าง แต่ต้องใช้เวลาพอสมควร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพของบุคคลนั้นเป็นผลรวมของนิสัย ค่านิยม ความเชื่อ ทักษะคติ พื้นฐานทางอารมณ์ และแรงจูงใจอันเป็นพื้นฐานในการแสดงออกของบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดการปรับตัวตามแบบฉบับของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพ มีหลายทฤษฎี เพราะบุคลิกภาพเป็นเรื่องกว้างขวางซับซ้อน ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งสามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพ ได้ครบหมดทุกด้าน ต่างเป็นรายละเอียดไปคนละด้านในแง่มุมต่างกัน แต่มีความสำคัญและจัดระบบได้มีดังนี้ (โสภา ชูพิกุลชัย. 2521 : 100 - 105)

ทฤษฎีแบ่งประเภท (Type Theory)

ทฤษฎีแบ่งประเภทนี้จะขึ้นอยู่กับการสังเกตโดยทั่ว ๆ ไป เพื่อมุ่งพิจารณาเกี่ยวกับด้านตัวบุคคล นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับการยอมรับเกี่ยวกับลักษณะหรือบุคลิกภาพภายนอก นักจิตวิทยากลุ่มนี้ได้แก่ จุง (Jung) และเชลดอน(Sheldon)

จุง (Jung) ได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพไว้ 2 ประการคือ

1. บุคคลที่มีลักษณะเด่น และชอบสังคม (Extrovert) เป็นคนสร้างความเชื่อมั่นบนรากฐานความเป็นจริงมีอุปนิสัยที่เปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสมเป็นบุคคลที่เปิดเผยไม่ชอบเก็บตัว

2. บุคคลประเภทเก็บตัว (Introvert) เป็นคนที่มีมาตรการ และกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ในการควบคุมอุปนิสัยของตนเองเป็นคนเชื่อมั่นตนเอง และทุกอย่างที่กระทำมักจะขึ้นอยู่กับตนเองเป็นใหญ่

สำหรับเชลดอน (Sheldon) ได้แบ่งบุคลิกภาพตามรูปร่างลักษณะโครงสร้างทางร่างกายโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. พวกที่มีโครงสร้างแบบเอนโดมอร์ฟ (Endomorph) มีลักษณะอ้วน เตี้ย มีเนื้อและไขมัน เป็นพวกชอบสนุกสนาน เป็ดเผย ร่าเริง ชอบกิน โกรธง่ายหายเร็ว

2. พวกที่มีโครงสร้างแบบเมโซมอร์ฟ (Mesomorph) มีลักษณะของนักกีฬา รูปร่างดี สมส่วน บึกบึน เต็มไปด้วยกล้ามเนื้อแข็งแรง เป็นพวกคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉงอยู่เสมอ มักเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ใช้การแข่งขันให้กำลังใจหรือความก้าวร้าว

3. พวกที่มีโครงสร้างแบบเอกโตมอร์ฟ (Ectomorph) มีลักษณะผอม สูง ไหล่ห่อ มักเป็นคนเอางานเอาการ ชอบใช้สมอง ใช้ความคิด เคร่งขรึม ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น

ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัย (Trait Theory) ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัยนี้ต่างกับทฤษฎีแบ่งประเภทคือจะมุ่งอธิบายลักษณะบุคลิกภาพที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) นักจิตวิทยากลุ่มนี้ได้แก่ ออลพอร์ต (Allport) แคทเทล (Cattell) และไอแซนค์ (Eysenck)

ออลพอร์ต แบ่งบุคลิกภาพของบุคคลเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ลักษณะสามัญหรืออุปนิสัยสามัญ (Common Traits) คือ ลักษณะที่อาจนำมาเปรียบเทียบได้ในบุคคลทุกคน เช่น ความเชื่อทางศาสนา ค่านิยมของสังคม เป็นต้น

2. ลักษณะเฉพาะบุคคลหรืออุปนิสัยเฉพาะตัว (Personal Disposition traits) หมายถึง ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ทำให้แต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป มี 3 ประการคือ

2.1 ลักษณะเด่น (Cardinal Traits) เป็นลักษณะเด่นในบุคลิกภาพที่แสดงออกชัดเจนเหนือลักษณะอื่นก็ได้ แต่ถ้าบุคคลใดมีลักษณะเด่นเพียงลักษณะเดียวที่ควบคุมพฤติกรรม บุคคลนั้นอาจกลายเป็น "บุคลิกภาพอ้างอิง (Reference Personality) ที่ใช้เรียกผู้อื่นที่ลักษณะเหมือนเขา

2.2 ลักษณะร่วม (Central Traits) คือลักษณะที่มีคนหลาย ๆ คนโดยทั่วไป แล้วลักษณะร่วมจะแสดงออกมาประมาณห้าหรือสิบลักษณะเท่านั้น แต่ก็เป็นลักษณะสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังตัวอย่าง เช่น ความรักพวกพ้องความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความเมตตากรุณา ความทะเยอทะยาน เป็นต้น

2.3 ลักษณะทุติยภูมิ (Secondary Traits) คือเป็นลักษณะการโต้ตอบสิ่งเร้าและสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล ที่แตกต่างกันไป เช่น เจตคติ ความสนใจ ค่านิยม ฯลฯ

แคทเทล (Cattell) ได้จัดแบ่งบุคลิกภาพไว้หลายแบบตามลักษณะของบุคคล บุคลิกภาพเปรียบเสมือนโครงสร้างที่สลับซับซ้อน เช่นเดียวกับโครงสร้างทางสมอง ซึ่งจะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ลักษณะ

ต่าง ๆ เป็น 2 ประเภท คือลักษณะทั่วไป (Common trait) และลักษณะเฉพาะ (Unique Trait) นอกจากนี้แคทเทล (Cattell) ยังได้กำหนดระดับของลักษณะตามตัวแปรที่เกี่ยวข้องเป็น 2 ลักษณะดังนี้คือ

1. ลักษณะพื้นผิว (Surface Traits) หมายถึง ลักษณะที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวแปรที่แสดงพฤติกรรมออกมาที่สังเกตได้

2. ลักษณะต้นตอ (Source Traits) หมายถึง ลักษณะที่เป็นตัวแทนของตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งซ่อนอยู่ภายใน มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของลักษณะพื้นผิวเป็นโครงสร้างทางจิตอย่างแท้จริงถือว่าเป็นรากฐานของบุคลิกภาพแบ่งออกได้ 2 ชนิดคือ

2.1 ลักษณะแม่บท (Constitutional Traits) เป็นลักษณะที่ถ่ายทอดมาจากพันธุกรรม

2.2 ลักษณะสิ่งแวดล้อมปั้นขึ้น (Environment-Mold Traits) เป็นลักษณะที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมและสังคม

ไอแซค (Eysenck) อธิบายบุคลิกภาพที่อยู่ใน 2 มิติโดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบคือ

1. มิติการแสดงตัวและการเก็บตัว (Extravert-Introvert) บุคคลที่แสดงตัวเมื่อประสบปัญหาจะลดความเครียดโดยการคลุกคลีอยู่กับเพื่อน กล่าวคือมีความโน้มเอียงที่จะคบหาเพื่อนมาก ส่วนบุคคลประเภทเก็บตัวมักจะมีอาการหมกมุ่นครุ่นคิดหันเข้าหาตัวเองหรือเมื่อเกิดทุกข์หรือการขัดแย้ง และจะมีลักษณะประกอบคือ ขี้อาย ชอบทำงานตัวคนเดียว

2. มิติของอารมณ์มั่นคง และอ่อนไหว (Stable-Unstable) บุคคลที่มีอารมณ์มั่นคงจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีไม่ตื่นตกง่าย สงบและสม่ำเสมอส่วนบุคคลที่มีอารมณ์ที่ไม่มั่นคงอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงได้ง่าย หงุดหงิด ใจน้อย กังวล อยู่ไม่เป็นสุข

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (Dynamic Theory) ทฤษฎีแบบนี้จะเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพในลักษณะเชื่อมโยงระหว่างสิ่งแวดล้อมทางด้านร่างกาย (Physical) และทางด้านสังคม (Social) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับเรื่องความขัดแย้งในใจ ซึ่งเกิดขึ้นในปัจจุบันไม่คำนึงถึงสาเหตุจากอดีต เป็นความขัดแย้งในใจที่เกิดขึ้นจากแนวโน้มทางบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ๆ นักจิตวิทยาที่มองบุคลิกภาพในแง่ก็คือ ฟรอยด์ (Freud)

ฟรอยด์เชื่อว่าจิตมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

Id เป็นสภาวะของจิตใจที่ต้องการแสวงหาความสุข ความพอใจโดยปราศจากขอบเขตใด ๆ ทั้งสิ้น

Ego คือการรู้จักตัวเองคือใคร เริ่มแยกตัวเองจากโลกภายนอกได้

Superego คือความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เมื่อเด็กโตขึ้นก็จะได้รับการอบรมสั่งสอนให้ประพฤติตามศีลธรรม วัฒนธรรมอันดี

ฟรอยด์เห็นว่า การทำงานของระบบทั้งสามนี้จะเกี่ยวข้องกันเสมอ

ทฤษฎีสวนรวมทั้งร่างกายและจิตใจ (Organismic Theory) ทฤษฎีนี้มุ่งจุดสนใจว่าการเข้าใจบุคลิกภาพจะต้องเข้าใจส่วนรวมแยกส่วนไม่ได้ มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพ (Potential) ที่จะพัฒนาไปในทางที่

ดี นักจิตวิทยาที่สำคัญคือ มาสโลว์ (Maslow) และโรเจอร์ (Rogers)

มาสโลว์ ได้เรียงลำดับขั้นความต้องการของบุคคลไว้ 6 ขั้น เรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและมั่นคง
3. ความต้องการทางด้านความรักและการยอมรับ
4. ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง (ได้รับการยกย่อง)
5. ความต้องการตระหนักในความสามารถของตน
6. ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ

ทฤษฎีที่เน้นสังคมและสิ่งแวดล้อมของสังคม (Social Determinants) นักจิตวิทยากลุ่มนี้เชื่อว่า ประสพการณ์ที่บุคคลได้รับจากสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพโดยตรง นักจิตวิทยากลุ่มนี้ที่สำคัญ คือ แอดเลอร์ (Adler) และ فروมม (Fromm)

แอดเลอร์ (Adler) เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม เพราะการดำเนินชีวิตของมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับสังคมตลอดเวลา มนุษย์มีแรงจูงใจที่จะสร้างชีวิตให้สมบูรณ์ เอาชนะอุปสรรคตนเอง فروมม เชื่อว่ามนุษย์ต้องการอิสระภาพ จึงทำให้ต้องแยกตัวออกจากธรรมชาติทำให้เกิดความว้าวุ่นเดียวดาย

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพมีหลักการที่ยึดมั่นแตกต่างกันไปในรายละเอียดที่เน้นหนักซึ่งไปในด้านต่างๆ กัน ทำให้ไม่อาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งสามารถอธิบายลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลได้อย่างครอบคลุมชัดเจน และเป็นสิ่งที่ท้าทายให้นักจิตวิทยาและนักการศึกษาอีกจำนวนมากสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าต่อมาจนถึงปัจจุบัน

โครงสร้างของบุคลิกภาพ

โครงสร้างบุคลิกภาพโดยทั่วไป ประกอบด้วยโครงสร้างใหญ่ ๆ ดังนี้ (เชิดศักดิ์ โฆวสินธุ์, 2520 : 4-5)

1. สติปัญญาหรือความสามารถพิเศษ (Intelligence or Ability) เป็นคุณสมบัติทางสมองเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าบุคคลแต่ละคนสามารถทำอะไรได้บ้างถ้าบุคคลนั้นพยายามกระทำแยกได้ เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.1 ความถนัดทางธรรมชาติ เป็นการปฏิบัติที่แสดงถึงขีดความสามารถของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อไปปฏิบัติงานในระยะต่อไป ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้หรือการฝึกทักษะ

1.2 ความสัมฤทธิ์ผล เป็นการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นได้เรียนรู้อะไรไปบ้างแล้วในการปฏิบัติงาน

2. อารมณ์ (Temperament) เป็นคุณสมบัติ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของจิตใจที่ตอบสนองสิ่งแวดล้อม เช่น ความรู้สึกหงุดหงิด ความรู้สึกมั่นใจ ความรู้สึกเกรี้ยวกราด เป็นต้น

3. แรงจูงใจ (Drive or Motive) คุณสมบัตินี้เกี่ยวกับแรงจูงใจที่กิลฟอร์ด (Guilford) ได้แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

3.1 ด้านความต้องการ (Need) เป็นความปรารถนาอย่างถาวรในสภาวะหรือเงื่อนไขเฉพาะอย่างของบุคคล เช่น ต้องการเป็นจุดเด่น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ต้องการความสะดวกสบาย เป็นต้น

3.2 ด้านความสนใจ (Interest) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะติดตามสิ่งเร้าบางอย่าง เช่น การสนทนา งานฝีมือ เป็นต้น

3.3 ด้านเจตคติ (Attitude) เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลที่พร้อมจะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของเขาไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งจะปรากฏให้เห็นได้ชัดเจน ในกรณีที่เป้าหมายหรือนโยบายทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เจตคติต่อการควบคุมกำเนิดซึ่งเจตคตินี้มักจะเป็นตัวกำหนดการกระทำ

4. พฤติกรรมหรือการแสดงออก (Behavior) เป็นการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าบางอย่างไม่ว่าสิ่งเร้านั้นจะเกิดภายในหรือภายนอกกายมาจูงใจ หรือก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นผลให้มนุษย์เกิดภาวะที่เตรียมพร้อมเสมอที่จะแสดงพฤติกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 192 - 193) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพมี 2 ปัจจัยใหญ่คือ

1. พฤติกรรม ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ ความสมบูรณ์หรือความพิการของร่างกาย
2. สิ่งแวดล้อม ได้แก่ ดินฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัย สถานการณ์ สภาพแวดล้อมบุคคลที่ใกล้ชิด ตลอดจนประสบการณ์ที่บุคคลในสังคมเดียวกันได้รับ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ คำสั่งสอน การอบรมและการเลี้ยงดู เป็นต้น

การศึกษาบุคลิกภาพตามแนวคิดของ เฮนรี เอ เมอร์เรย์ (HENRY A. MURRAY)

เมอร์เรย์ (Hilgard. 1962 : 125 - 126 ; citing Murray. n.d.) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพของมนุษย์ว่าเป็นสิ่งที่ควบคุมการทำงานของระบบ (Governing Organ) ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย โดยจะเข้าไปมีส่วนกำหนดการแสดงพฤติกรรม บุคลิกภาพจะมีศูนย์รวมอยู่ที่สมอง ถ้าบุคคลไม่มีสมองก็จะมีบุคลิกภาพ และการก่อให้เกิดบุคลิกภาพของมนุษย์นั้นจะมีความต้องการเป็นสำคัญโดยความต้องการจะเป็นตัวทำให้เกิด

พฤติกรรมในทิศทางที่สนองความต้องการ จากแนวคิดนี้เมอร์เรย์ (Murray) ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Viscerogenic Needs) เป็นความต้องการทางชีวภาพของมนุษย์ ได้แก่

- 1.1 ความต้องการอาหาร (Food)
- 1.2 ความต้องการน้ำ (Water)
- 1.3 ความต้องการอากาศ (Air)
- 1.4 ความต้องการขับถ่ายของเสีย (Urination)
- 1.5 ความต้องการทางเพศ (Sex)
- 1.6 ความต้องการอาหารประเภทนม (Lactation)
- 1.7 ความต้องการขับถ่ายกากอาหาร (Defecation)
- 1.8 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางกาย (Harmavoidance)
- 1.9 ความต้องการหลีกเลี่ยงสิ่งเป็นพิษ (Noxavoidance)
- 1.10 ความต้องการหลีกเลี่ยงความร้อน (Heatavoidance)
- 1.11 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเย็น (Coldavoidance)
- 1.12 ความต้องการมีความรู้สึกสัมผัส (Sensation)

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological Needs) เป็นความต้องการที่พัฒนาขึ้นภายหลัง ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนอง โดยเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของจิตใจและอารมณ์ซึ่งเมอร์เรย์ (Murray) ได้ให้ความสำคัญต่อความต้องการประเภทนี้เป็นอย่างมาก และกล่าวว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์มากที่สุด ความต้องการบางชนิดในประเภทนี้จัดเป็นลักษณะที่ติดตัวมาแต่กำเนิด มี 28 ด้านคือ

2.1 ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ได้แก่

- 2.1.1 การถือสิทธิ์ (Acquisition) หมายถึง ความต้องการเป็นเจ้าของ การสะสม เก็บหอมรอมริบ
- 2.1.2 การอนุรักษ์สิ่งของ (Conservation) หมายถึง ความต้องการที่จะสะสม หรือ ซ่อมแซมสิ่งต่าง ๆ
- 2.1.3 ความเป็นระเบียบ (Order Liness) หมายถึง ความต้องการที่จะจัดระเบียบ สิ่งของให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและสะอาด
- 2.1.4 การดูแลรักษา (Retention) หมายถึง ความต้องการที่จะเก็บสิ่งของที่เป็นของตน มิให้เสียหายรู้จักประหยัด มัธยัสถ์

2.1.5 การสร้าง (Construction) หมายถึง ความต้องการที่จะประดิษฐ์และก่อสร้าง

2.2 ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง ได้แก่

2.2.1 ความโดดเด่น (Superiority) หมายถึง ความต้องการอยากเด่นได้รับความสำเร็จ และยอมรับนับถือ

2.2.2 ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) หมายถึง ความต้องการชนะอุปสรรคได้รับผลสำเร็จ และมีอำนาจ

2.2.3 ความยอมรับ (Recognition) หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่องและรับรอง

2.2.4 การแสดงออก (Exhibition) หมายถึง ความต้องการแสดงตัวให้เป็นจุดเด่นสนุกสนาน

2.2.5 ความต้องการรักษาสีทธิของตนเอง (Inviolacy) หมายถึง ความต้องการที่ไม่ถูกฝ่าฝืนสิทธิของตนเอง ป้องกันชื่อเสียง และคุณค่าของตน

2.2.6 การหลีกเลี่ยงสิ่งที่บกพร่อง (Avoidance of Inferiority) หมายถึง ความต้องการหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ความอับอาย และปมด้อย

2.2.7 การป้องกันตัว (Defensiveness) หมายถึง ความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากการถูกตำหนิ

2.2.8 การตอบโต้ผลักดัน (Counteraction) หมายถึง การต่อต้าน และตอบโต้ผู้ที่ทำให้ตนพ่ายแพ้

2.3 ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของบุคคล

2.3.1 การมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dominance) หมายถึง ความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ควบคุม หรือให้ผู้อื่นกระทำตาม

2.3.2 การยกย่องผู้อื่น (Deferency) หมายถึง ความต้องการที่จะยกย่องและยอมรับตามผู้นำ

2.3.3 ความต้องการเหมือนผู้อื่น (Similance) หมายถึง ความต้องการทำตนเองให้เหมือนทัดเทียมผู้อื่นด้วยการเลียนแบบ แข่งขัน เห็นด้วย และเชื่อผู้อื่น

2.3.4 การพึ่งตนเอง (Autonomy) หมายถึง ความต้องการต่อต้านและต่อสู้เพื่ออิสรภาพ

2.3.5 ความเป็นอิสระ (Contrariness) หมายถึง ความต้องการที่จะทำตนให้ต่างจากผู้อื่นเป็นเอกลักษณ์

2.4 ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น ๆ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้แก่

2.4.1 ความก้าวร้าว (Aggression) หมายถึง ความต้องการก้าวร้าวผู้อื่น หรือ รุกรานผู้อื่น

2.4.2 ความยอมร่ำพิศ (Abasement) หมายถึง ความต้องการที่ยอมตามหรือ ยอมรับการลงโทษต่อตนเอง

2.4.3 การหลีกเลี่ยงการถูกตำหนิ (Avoidance of Blame) หมายถึง ความต้องการหลีกเลี่ยงการตำหนิการวิจารณ์ ประพฤติตามกฎเกณฑ์ และระเบียบ

2.5 ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น ได้แก่

2.5.1 การผูกไมตรีกับผู้อื่น (Affiliation) หมายถึง ความต้องการผูกมิตร และ สัมพันธ์กับผู้อื่น

2.5.2 การผลักไสผู้อื่น (Rejection) หมายถึง ความต้องการแยกตัวเองจากผู้อื่น เพิกเฉยต่อสิ่งทั้งปวง

2.5.3 การช่วยเหลือผู้อื่น (Nurturance) หมายถึง ความต้องการช่วยเหลือ หรือ เลี้ยงดูผู้อื่น

2.5.4 การขอความช่วยเหลือ (Succorance) หมายถึง ความต้องการให้ผู้อื่นสนใจ หรือเกิดความสงสารตนเอง

2.6 ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ได้แก่

2.6.1 ความเพลิดเพลิน (Play) หมายถึง การพักผ่อนทำตนให้สนุกสนาน โดยไม่มี วัตถุประสงค์อย่างอื่นเพียงเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด

2.6.2 ความต้องการรู้สิ่งต่าง ๆ (Cognizance) หมายถึง ความต้องการเพื่อให้เกิด ความอยากรู้อยากเห็น

2.6.3 การเผยแพร่ความรู้ (Exposition) หมายถึง ความต้องการแสดงชี้แจงสาธิต ให้ความรู้ บรรยาย อธิบาย ตีความหมายเรื่องราวต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าบุคลิกด้านความต้องการจะหมายถึง ลักษณะทางพฤติกรรมที่เกิดจากความรู้สึกของ อารมณ์ ความสนใจและความพึงพอใจที่แสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมที่มีความคงที่ คงเส้นคงวา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพในต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพที่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย และเป็นแบบทดสอบ ที่ได้มาตรฐานแล้วในต่างประเทศมีแบบทดสอบหลายฉบับ ในงานวิจัยฉบับนี้ขอกล่าวเพียง 3 ฉบับ เพื่อเป็น กรอบในการวิจัย

1. แบบทดสอบบุคลิกภาพของแคทเทิลชื่อแบบทดสอบ Sixteen Personality Factor Questionnaire สร้างเมื่อ ค.ศ. 1962 โดยการรวมลักษณะบุคลิกภาพในพจนานุกรม หรือในหนังสือจิตวิทยา และจิตเวช แล้วใช้วิธีวิเคราะห์ องค์ประกอบได้ 16 องค์ประกอบคือ

- A : สำรวม - ชอบของสังคม (Reserved-Outgoing)
 - B : สติปัญญา (Intelligence)
 - C : อารมณ์อ่อนไหว - อารมณ์มั่นคง (Affected by Faling - Emotionally Stable)
 - E : เป็นอิสระแก่ตน - ถ่อมตน (Independent - Mumble)
 - F : ทำตามสบาย - ถี่ถ้วน (Happy go lucky - Sobur)
 - G : ไม่ทำตามกฎ - ซื่อตรงต่อหน้าที่ (Escpedient - Concientious)
 - H : กลัวสังคม - ขี้อาย (Venturesouse - Shy)
 - I : จิตใจกล้าแข็ง - จิตใจอ่อนแอ (Tough Mindel - Tender Mivided)
 - L : ไว้วางใจ - ระแวง (Trusting - Supspiciouns)
 - M : เพ้อฝัน - ปฏิบัติตามความเป็นจริง (Imaginative - Practical)
 - N : ตรงไปตรงมา - มีเหลี่ยม (Forthright - Shrowd)
 - O : ประสาทมั่นคง - หวาดกลัว (Plaeid - Apprehensive)
 - Q1 : อนุรักษ์นิยม - พึ่งตนเอง (Conservation - Experimenting)
 - Q2 : อาศัยกลุ่ม - พึ่งตนเอง (Ground dexpendent - Self Sufficient)
 - Q3 : ไม่มีวินัย - ควบคุมตนเอง (Undisciplixed Self Sufficient)
 - Q4 : ผ่อนคลาย - เคร่งเครียด (Relaxed - Tense)
- แบบทดสอบทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80 (Halland Lindzey. 1970:390)

2. แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ CPI (The California Psychological Inventory) โดยแฮร์สัน จี กัฟ (Harison G Gough) และคณะได้ดำเนินการสร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1953 วัดตัวแปรบุคลิกภาพ 16 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dominance)
- 2.2 ความสามารถที่จะบรรลุสถานภาพ (Capicity for Status)
- 2.3 การชอบสังคม (Socialability)
- 2.4 การวางตัวในสังคม (Social Fresence)
- 2.5 ความยอมรับตนเอง (Self Acceptance)
- 2.6 ความรู้สึกว่าตนเองมีค่าเป็นอยู่ดี (Sense of Well-freing)
- 2.7 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.8 การควบคุมงาน (Self Control)

- 2.9 ความอดทน (Tolerance)
- 2.10 การสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Good Imperssion)
- 2.11 ลักษณะที่พบในคนส่วนมาก (Commernality)
- 2.12 สัมฤทธิ์ผลที่เกิดจากการทำตามผู้อื่น (Communality)
- 2.13 สัมฤทธิ์ผลที่เกิดจากการเป็นตัวของตัวเอง (Achievement Via Independence)
- 2.14 ประสิทธิภาพทางสมอง (Intellectual Efficency)
- 2.15 ความยืดหยุ่นได้ (Floxibility)
- 2.16 มีลักษณะของผู้หญิง (Feminity)

แบบทดสอบทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .38 - .87 (Gough. 1

3. แบบวัดบุคลิกภาพของเอดเวิร์ดส์ (Edwards Personal Preference Schedule) สร้างโดย
แอลเลนอล เอดเวิร์ดส์ (Allen L. Edwards) ใช้วัดบุคลิกภาพตามต้องการของคนทั่วไป 15 ลักษณะ
ได้แก่

- 3.1 ความสำเร็จ (Acheivement)
- 3.2 การยอมรับนับถือ (Deference)
- 3.3 ความเป็นระเบียบ (Oder)
- 3.4 การแสดงตัว (Exhibition)
- 3.5 ความเป็นอิสระ (Autonomy)
- 3.6 ความมีไมตรีสัมพันธ์ (Affiliation)
- 3.7 การเข้าใจผู้อื่น (Intracement)
- 3.8 การให้ผู้อื่นเอื้ออาทร (Succorance)
- 3.9 ความมีอำนาจ(Dominance)
- 3.10 การรู้สึกลำบาก (Abasement)
- 3.11 ความมีน้ำใจ (Nurturance)
- 3.12 การเปลี่ยนแปลง (Change)
- 3.13 ความอดทน (Endurance)
- 3.14 ความสนใจเพศตรงข้าม (Heterosexual)
- 3.15 การก้าวร้าว (Aggression)

แบบทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .74 - .88 (Edward, 1959 : 1)

จากการศึกษาแบบวัดบุคลิกภาพดังกล่าว ผู้วิจัยได้ กำหนดคุณลักษณะของมัลคอล์ม โดยอาศัย
ทฤษฎีการจัดระบบบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ดังภาพประกอบ 1

บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์**คุณลักษณะของมัคคุเทศก์**

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| 1. ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต | → | ตรงต่อเวลา |
| 2. ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน | → | รักงาน |
| มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและมีชื่อเสียง | | บริการดี |
| | | วางแผนดี |
| 3. ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน | → | เป็นผู้นำที่ดี |
| การต่อต้านหรือยอมแพ้ | | มีมารยาทดี |
| 4. ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น | → | รู้จักกาลเทศะ |
| 5. ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น | → | มีความเป็นกันเอง |
| | | หลีกเลี่ยงความเห็นแก่ตัว |
| | | เอาใจใส่นักท่องเที่ยว |
| | | ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ |
| 6. ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม | → | เป็นนักอ่าน เป็นนักฟัง |
| | | ค้นคว้าหาความรู้ |

ภาพประกอบ 1 เปรียบเทียบบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์กับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์

จากภาพประกอบหนึ่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดแบบทดสอบบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์เป็นกรอบในการวิจัย เพื่อค้นหามัคคุเทศก์ทางด้านจิตใจ และอารมณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพในประเทศไทย

มณฑนา ปิยะมาดา (2511 : 23 - 25) ได้รวบรวมคุณลักษณะของครูด้วยการใช้แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนเหตุการณ์ที่ตนได้ประสบพบเห็นมาจากการกระทำของครูอาจารย์ของตน เป็นที่ประทับใจทั้งในด้านดีและไม่ดี ประเภทและเหตุการณ์ คือเป็นการเล่าถึงพฤติกรรมวิกฤต (Critical Incident) ที่ได้ประสบมาจากครู อาจารย์ในสมัยที่ยังเป็นนักเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามนี้เป็นข้าราชการครู นิสิต นักศึกษา หรือนักเรียนที่ผ่านการศึกษาน้อยที่สุด ในสถาบันฝึกหัดครูหรือเทียบเท่า มีจำนวนทั้งสิ้น 782 คน หลังจากวิเคราะห์แบบสอบถามแล้วปรากฏว่าคุณลักษณะต่างๆ ของครูในด้านที่ดีคือ

1. ส่งเสริมให้กำลังใจยกย่องชมเชยนักเรียน
2. เมตตากรุณา
3. การสอนดี
4. ให้คำแนะนำปรึกษาให้แก่นักเรียน
5. มีเหตุผลเป็นประชาธิปไตย

6. มีความยุติธรรมเชื่อถือตรง

7. ให้ความอุปการะนักเรียน

แล้วนำมาจัดคู่ลำดับ เช่นเดียวกับแบบสำรวจของ เอ็ดเวิร์ดส์ (Edwards Personal Preference Schedule) มีความเชื่อมั่นของคุณลักษณะต่างๆ มีค่าเท่ากับ .0661 - .5970

สุเมธี อำพันลำ (2531 : 97 - 98) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของผู้บริหารโรงเรียนปฐมศึกษาดีเด่นกับผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาทั่วไป สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยใช้แบบทดสอบ EPPS พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบในด้านต่าง ๆ มีค่าเท่ากับ .5255 - .8493

ประเวทย์ จันทรรัตน์ (2516 : 19) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการทางบุคลิกภาพ 15 ด้านของนักเรียนฝึกหัดครู และนักเรียนเกษตรกรรมในจังหวัดอุดรธานี โดยใช้แบบทดสอบ EPPS แบบทดสอบแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .62 - .98

นงเยาว์ พิงพา (2529 : 114 - 117) ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพเป็นทหาร โดยศึกษาเกี่ยวกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2529 ของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดราชบุรี จำนวน 70 คน แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นมี 8 ด้าน คือ

1. ด้านความมีระเบียบวินัย
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านความกล้าหาญ
4. ด้านความไม่เห็นแก่ตัว
5. ด้านความคิดริเริ่ม
6. ด้านความรักหมู่คณะ
7. ด้านความยุติธรรม
8. ด้านความซื่อสัตย์

แบบทดสอบฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .71 - .77

ณรงค์ฤทธิ์ อิศรรัตน์ (2530 : 104 - 108) ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นครู โดยใช้ศึกษากับนักศึกษาวิทยาลัยครูชั้นปีที่ 4 สังกัดกรมการฝึกหัดครู กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2529 จำนวน 759 คน แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นครูที่สร้างขึ้นมี 9 ด้านคือ

1. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านความยุติธรรม
4. ด้านความมีระเบียบวินัย
5. ด้านความซื่อสัตย์

6. ด้านความเสียสละ
7. ด้านความมีเหตุผล
8. ด้านความมีเมตตากรุณา
9. ด้านความขยันหมั่นเพียร

แบบทดสอบนี้มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .71 - .77

วีรวรรณ สุจริต (2532 : 37 - 40, 64 - 65) ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นแพทย์ของนักศึกษาแพทย์ ปีการศึกษา 2532 จำนวน 33 คน แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นแพทย์ที่สร้างขึ้นมี 6 ด้านคือ

1. ความรับผิดชอบ
2. ความคิดริเริ่ม
3. ความเห็นอกเห็นใจ
4. ความเชื่อมั่นในตนเอง
5. ความซื่อสัตย์
6. ความเป็นผู้นำ

แบบทดสอบทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .75 - .86

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน

นักจิตวิทยาและนักการศึกษามีความเห็นว่า ถ้าบุคลิกภาพของตนเองสอดคล้องกับงานที่ทำย่อมเกิดความพึงพอใจในอาชีพ (สุชา จันทรเฒ. 2527 : 10 - 11) และถ้าเลือกอาชีพได้เหมาะสมและประสบความสำเร็จในอาชีพ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความสุขในชีวิต (วัชร ทรัพย์มี. 2323 : 1) จากการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานดังนี้

ไดเยอร์ และคนอื่น ๆ (Dyer and others. 1972 : 294 - 304) ได้ศึกษาวิจัยพบว่าพยาบาลที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะมีคะแนนของลักษณะบุคลิกภาพสูงกว่าพยาบาลที่มีผลการปฏิบัติงานด้อยในด้านการแสดงตัวทางสังคม ความรู้สึกมีความสุข ความรับผิดชอบ ความอดทนและใจกว้าง ความไม่ล้มเหลวโดยการปฏิบัติตามผู้อื่น และประสิทธิภาพทางด้านสติปัญญา

ศรีไพบุลย์ สังข์บัวลี (2525 : 83 - 84) ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพ โดยแบบทดสอบ CPI ผลปรากฏว่าพยาบาลที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีลักษณะบุคลิกภาพสูงกว่าพยาบาลที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง ในด้านความชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การเข้าสังคม และความไม่ล้มเหลว

ประภา เชื้อภักดี (2526 : 80 - 81) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางบุคลิกภาพกับ

ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลศิริราชโดยใช้แบบทดสอบ 16PF ผลปรากฏว่า พยาบาลที่มีคุณลักษณะรอบคอบ ปรับตัวเก่ง อารมณ์อ่อนไหวง่าย ถ่อมตน ซื่อสัตย์ จิตใจกว้างขวาง ช่างสงสัย และเป็นนักทดลอง ส่วนคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลคืออารมณ์มั่นคง

จันทร์จิรา เหล่าพวงนันทน์ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจในอาชีพของพยาบาล กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณลักษณะของพยาบาลแต่ละด้านทั้ง 8 ด้าน คือความรู้ความสามารถ ทักษะในอาชีพ ในการตัดสินใจ ความรับผิดชอบ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเสียสละ ความอดทน ความมีวินัยในตนเอง ในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในอาชีพของพยาบาล ($r = .4319$)

จากงานวิจัย คุณลักษณะและบุคลิกภาพทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่ามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน การบริหารงานและความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงคาดได้ว่าบุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับอาชีพที่สูง ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และถ้าบุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับอาชีพที่ต่ำ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำไปด้วย นั่นคือ บุคลิกภาพเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้

ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem)

ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการของมนุษย์ในด้าน ความมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีของความเป็นตัวของตัวเอง และเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อสภาพทางจิตและอารมณ์ที่มีประสิทธิผล ความภาคภูมิใจในตนเองยังเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาบุคคลไปสู่ความเป็นบุคคลที่มีศักยภาพสมบูรณ์ (Fully Functional Person) อีกด้วย (Bruno. 1983 : 359)

ความหมายของความภาคภูมิใจ

เจมส์ (James. 1950 : 310 - 311) ได้ให้ความพยายามของความภาคภูมิใจในตนเองว่า หมายถึง ความรู้สึกซึ่งมีอยู่ในตัวเรา การไม่ทำให้ตัวเราเกิดความล้มเหลวและต่ำต้อย ความรู้สึกของเราเองจะคงอยู่ครบถ้วนภายหลังจากการที่เราได้ทำอะไรสำเร็จลุล่วง

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith. 1984 : 5) มีความเห็นว่าความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง การพิจารณาตัดสินค่าของตนเองซึ่งแสดงถึงทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเองเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับตนเอง และแสดงถึงขอบเขตความเชื่อที่บุคคลมีต่อความสำเร็จและความมีค่าของตนเอง

แบรนเดน (Branden. 1981 : 110 - 112) กล่าวว่าความภาคภูมิใจเป็นลักษณะของความเชื่อมั่นและความนับถือตนเองที่เกิดจากความเชื่อมั่นในควมมีคุณค่าของตนเอง ความมั่นใจในความสามารถของตนที่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่พอใจ

แบรนดัวร์ (Bandura. 1986 : 356) ได้ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเองว่าความ

ภาคภูมิใจในตนเองหมายถึง การประเมินตัวของเขาเองว่า เขาเป็นอย่างไร ถ้าบุคคลใดแสดงความรู้สึกว่าตนเองไร้ค่า จะกล่าวได้ว่าเขาเป็นคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองที่ต่ำ ขณะที่บุคคลใดที่แสดงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง กล่าวได้ว่าเขาเป็นคนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง นอกจากนี้ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่าความภาคภูมิใจในตนเองสามารถที่จะประเมินจากพื้นฐานความสามารถหรือเป็นการลงความเห็น ความภาคภูมิใจของตนเองทั้งทางบวกและด้านลบ ความภาคภูมิใจในตนเองได้รับการพัฒนานั้นจากความสามารถ ความรู้สึกของความภาคภูมิใจ บุคคลจะได้รับมาตรฐาน การกระทำของตนที่ได้ตั้งไว้ บุคคลเหล่านี้ถ้าประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เบรนดูรา กล่าวว่า การตัดสินจากสังคม (Social Judgement) มีอิทธิพลในการรับรู้ของบุคคลว่าจะประเมินตนเองออกมาในลักษณะเช่นใด เช่น จะพบการประเมินจากบุคคลอื่นๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจและไม่พอใจและทัศนคติมากกว่าที่จะเป็นการแสดงที่เกิดจากความสามารถนอกเหนือจากนั้นแบบแผนทางวัฒนธรรมเป็นอีกวิธีหนึ่งในการตัดสินใจจากสังคมในการประเมินตนเองในด้านการมีคุณค่า หรือไม่มีคุณค่าขึ้นอยู่กับจรรยา ภูมิหลัง เชื้อชาติ เพศหรือลักษณะทางร่างกาย และการยอมรับ การประเมินจากบุคคลอื่น

จากที่มีผู้ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเองไว้ต่าง ๆ กัน ผู้วิจัยจึงสรุปความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อตนเอง อันเนื่องมาจาก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ทำให้บุคคลประเมินตนว่ามีคุณค่า มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมีศักยภาพในการประสบความสำเร็จต่อสิ่งที่ตนคาดหวัง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความภาคภูมิใจในตนเอง

ใน ค.ศ. 1950 เจมส์ (James. 1950 : 310 - 311)

$$\text{ความภาคภูมิใจในตนเอง} = \frac{\text{ความสำเร็จ (Success)}}{\text{ความคาดหวัง (Expectation)}}$$

ตามสูตรนี้ ความสำเร็จ หมายถึง การประสบความสำเร็จที่แท้จริง ตามเป้าหมายของบุคคล ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่เราคาดคิดว่าจะเป็นเช่นนั้นหรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งไว้ เพราะฉะนั้นความภาคภูมิใจในตนเองของบุคคลก็คือ อัตราส่วนระหว่างความสำเร็จที่แท้จริงกับความคาดหวังในความสำเร็จของบุคคลสูตรนี้เจมส์ เห็นว่าเป็นเรื่องอึดวิสัย (Subjection) เพราะเป็นการประเมินส่วนตน (Gruno. 1983 : 359) ต่อมา ค.ศ. 1979 โรเบิร์ต แล็คสัน ได้แปลในรูปศัพท์ทางจิตวิทยา Jackson ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self - esteem) = คุณค่าที่บุคคลมีอยู่ (Material Goods Process) คุณค่าที่บุคคลต้องการ (Material Goods Needs)

นั่นคือ ความภาคภูมิใจในตนเองของบุคคล คือ อัตราส่วนระหว่างคุณค่าที่บุคคลมีอยู่กับคุณค่าที่บุคคลนั้นต้องการ

การวัดความภาคภูมิใจในตนเอง

สำหรับแบบทดสอบที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความเชื่อมั่นในตนเอง มีเกิดขึ้นหลายชุด เดโม (คักดีชัย นิรัญทวี. 2532 : 33 - 35 ; อ้างอิงมาจาก Demo. 1985 : 1490 - 1502) ได้นำเอาเครื่องมือที่ใช้กันอยู่แพร่หลาย มาตรวจสอบความเที่ยงตรงในการวัดความภาคภูมิใจในตนเอง เช่น RSE (Responberg Self-Esteem Scale), SEI (Coopersmith Self-Esteem Inventory), INT (Interview), TAT (Thematic Apperception Test) วิธีการวัดที่ใช้วัดมี 3 วิธี คือ การใช้ผู้ถูกศึกษาเป็นผู้รายงาน (Self Report) การประเมินค่าโดยบุคคลอื่น และเครื่องวัดแบบสะท้อนภาพ (Projective instrument) เดโม (Demo. 1985) พบว่าแต่ละวิธีมีเนื้อหาการวัดแตกต่างกันโดย RSE และ SEI สามารถวัดลักษณะความภาคภูมิใจทางบวกและลบของตนเองโดยรวม ๆ กับการวัดความภาคภูมิใจที่แสดงออกมาโดยให้ผู้อื่นรับรู้โดยวิธี Q-sort ที่กระทำโดยผู้สังเกตการณ์และการประเมินค่าจากเพื่อน อย่างไรก็ตาม ผลการตรวจสอบของเขพบว่า เครื่องมือหนึ่ง ๆ มีความสัมพันธ์กับเครื่องมืออย่างมีนัยสำคัญอย่างน้อยหนึ่งชนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง SEI มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับเครื่องมือวัดทุกชนิดโดยมีค่าสหพันธ์สูงสุดกับ RSE ($R = .58, p < .05$) และมีค่าสหพันธ์ต่ำสุดกับการประเมินโดยผู้สังเกตการณ์ ($R = .58, p < .05$) สำหรับการสร้างแบบวัดความภาคภูมิใจในตนเองใช้วัดกับพฤติกรรมการทำงานของครูโดย (คักดีชัย นิรัญทวี. 2532 : 34) โดยปรับปรุงแบบทดสอบความภาคภูมิใจในตนเองมาจากเครื่องมือวัดความภาคภูมิใจในตนเองของโรเซนเบิร์ก (Rosenberg. 1965) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น .85 จากการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 5024 คน ได้ใช้ชื่อแบบทดสอบว่า "ความรู้สึกที่มีต่อตนเอง" แบบทดสอบมีเนื้อความเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าของตนเองในการประกอบอาชีพครู การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความสำคัญของตน หน่วยงาน ความเข้าใจในอารมณ์ความรู้สึกของตน ความพึงพอใจในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในสังคมปัจจุบัน จากการทดลองใช้กับครู 90 คน เพื่อเลือกคำถามที่มีค่าที่สูงสุดมีความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .54 ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเลือกเอาแบบทดสอบวัดความภาคภูมิใจในตนเองของคักดีชัย นิรัญทวี (2532) เป็นเครื่องมือวัดความภาคภูมิใจในตนเองของมัคคุเทศก์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความภาคภูมิใจในตนเองกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาพบว่าความภาคภูมิใจในตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานดังจะกล่าวต่อไปนี้

แคมเบล (Campbell. 1985 : 1097 - 1111) ศึกษาความสัมพันธ์ของความภาคภูมิใจในตนเองกับความคาดหวังความสามารถในการทำงานจากนักศึกษาปริญญาตรีซึ่งจำแนกเป็นกลุ่มมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงและต่ำศึกษากลุ่มละ 10 คน พบว่าผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงเท่าไรก็มีความคาดหวังความสามารถในการปฏิบัติงานของตนสูงมากขึ้นเท่านั้น

เฮาเซอร์ (Houser. 1981) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความภาคภูมิใจในตนเองกับการทำงานด้วยความพึงพอใจจากครูประถมศึกษา 98 คน พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .27, P < .05$) และความพึงพอใจในการทำงานยังมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับการวางแผนเพื่ออนาคต ($r = .25, P < .05$) แสดงให้เห็นว่าครูที่มีความภูมิใจในตัวเองสูงก็จะทำงานด้วยความพึงพอใจไม่รังเกียจหรือเบื่อหน่ายงาน นอกจากนั้นยังเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผนล่วงหน้า

ไรค์แมนและคนอื่น (Ryckman and others 1971 : 305 - 310) ได้ศึกษาการประเมินค่าของตนเองรวมกับความเชื่ออำนาจ และประสบการณ์สำเร็จและล้มเหลวสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยไมน์ (Maine) จำนวน 145 คน ความภาคภูมิใจในตนเองสูงและความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีความสัมพันธ์ กับความสามารถในการทำงานของนักศึกษาเหล่านี้สูง ($r = .05, P < .05$)

เฮกแมนและคนอื่น (Hackman and others. 1977 : 911) ได้จำแนกโครงสร้างของการทำงานเป็นองค์ประกอบ 4 ประการ คือลักษณะของงาน การบริหารองค์กร ลักษณะองค์กรไม่เป็นทางการ และลักษณะบุคคลโดยเฮกแมนชี้ให้เห็นว่าความภาคภูมิใจในตนเองเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะทำให้พฤติกรรมการทำงานของผู้ทำงานดีขึ้น

ศักดิ์ชัย นิธิภูมิ (2532 : 169) ได้ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงมีทัศนคติต่อสภาพการทำงานสูง

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนา มีแนวโน้มทำงานได้ดีและความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่มีความภาคภูมิใจต่ำ นั่นคือความภาคภูมิใจในตนเอง น่าจะเป็นปัจจัยที่ทำนายความพึงพอใจในงานได้

ความเชื่ออำนาจในตน

ความเชื่ออำนาจในตน เป็นจิตลักษณะที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning Theory) จากคำอธิบายของรอตเตอร์ (Rotter. 1966 : 1 - 28) ซึ่งเป็นเจ้าของความคิดเรื่องความเชื่ออำนาจในตนเห็นว่าทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชื่อว่าการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต (Expectancy) เกิดจากมีตัวเสริมแรงมาทำให้เชื่อว่าผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ในอนาคตจะเป็นเช่นเดียวกับกระบวนการเกิดขึ้นของเหตุการณ์เช่นที่เคยเกิดมาแล้ว ดังนั้นรอตเตอร์จึงเชื่อว่าเราสามารถแบ่งคนได้เป็น 2 ประเภท ตามการรับรู้ และการคาดการณ์ของเขา คือถ้าบุคคลหนึ่งรับรู้เหตุการณ์ที่เขาเกี่ยวข้องเกิดจากทักษะและความสามารถของตนเอง บุคคลนี้จะเป็นผู้มีความเชื่ออำนาจในตน แต่ถ้าบุคคลนั้นรับรู้เหตุการณ์ที่เขาเกี่ยวข้อง เกิดขึ้นจากโชคชะตา หรืออำนาจของบุคคลอื่น หรืออยู่นอกเหนือจากความสามารถของตนเอง บุคคลนั้นเป็นผู้มีความเชื่ออำนาจนอกตน รอตเตอร์ (Rotter. 1966 : 3) ต่อมาสตรีกแลน (Strickland. 1977 : 219 - 280) สรุปว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน เป็นผู้ที่ชอบแสวงหาความรู้ และ

เชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำและความสามารถของตน มากกว่าอิทธิพลของสังคม เช่นเดียวกับที่ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2529 : 207) อธิบายเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนว่าเป็นความเชื่อว่าผลที่เกิดขึ้นกับตนส่วนใหญ่เป็นเพราะการกระทำของตนเองมากกว่าจะเกิดความบังเอิญ โชคเคราะห์หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ดลบันดาล จากแนวความคิดดังกล่าวความเชื่ออำนาจในตนหมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับผลหรือสิ่งที่ได้รับส่วนใหญ่ว่าเกิดจากการกระทำ และความสามารถของตนเองมากกว่าอิทธิพลภายนอกหรือสังคม

การวัดความเชื่ออำนาจในตน

สำหรับแบบทดสอบที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความเชื่ออำนาจในตนนั้น มักจะยึดตามเกณฑ์ที่รอตเตอร์ (คักดีชัย นิรัญทวี. 2532 : 28 ; อ้างอิงมาจาก Pervion. 1980 : 510) ได้เสนอไว้ว่า "เมื่อบุคคลรับรู้ตัวเสริมแรงในลักษณะที่ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเขาเกิดจากการกระทำของเขาหรือบุคลิกภาพที่ค่อนข้างแน่นอนของเขา ก็สามารถตัดสินใจได้ว่าเขามีความเชื่ออำนาจในตน และในทางตรงข้ามหากบุคคลรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเขานั้นขึ้นอยู่กับโชคชะตา ความบังเอิญ หรือภายใต้อำนาจของบุคคลอื่น หรือไม่สามารถทำนายได้เนื่องจากความซับซ้อนของอำนาจที่อยู่รอบตัว ก็สามารถตัดสินใจได้ว่าเรามีความอำนาจนอกตน" ในเครื่องมือนี้จะประกอบด้วยข้อความที่มีเนื้อความของความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน และคำตอบที่ให้เลือก 2 คำตอบ เลือกข้อใดข้อหนึ่งต่อมา ลีเวนสัน (คักดีชัย นิรัญทวี. 2532 : 28 ; อ้างอิงมาจาก Levenson and Miller. 1976) ได้ปรับเครื่องมือวัดของรอตเตอร์ที่สามารถใช้ประเมินค่าในลักษณะของมาตราลิเคิร์ต (Likert Scale) และใช้ความรู้สึกรับรู้ควบคุมโดยอำนาจของผู้อื่น (Powerful Others) กับกาเกิดขึ้นโดยบังเอิญ (Chance or Undered) เป็นองค์ประกอบแสดงความเชื่ออำนาจนอกตน นอกจากนี้จินตนา บิสมาศ (2529) ได้สร้างแบบทดสอบความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน โดยใช้ในการวัดกับข้าราชการพลเรือนจำนวน 1253 คน และตั้งชื่อแบบทดสอบนี้ว่า "แบบทดสอบเหตุการณ์ในชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า" มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต แต่ละข้อมีมาตราวัด วัด 6 ค่า ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย จำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก 4.17 - 7.31 จากการศึกษาต่อมาพบว่ามีงานวิจัยหลายฉบับที่ได้นำแบบทดสอบความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ของ จินตนา บิสมาศ (2529) ไปปรับใช้ เช่น คักดีชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความเชื่ออำนาจในตนของครูประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร โดยใช้มาตราประเมินค่า 6 อันดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ .90 บุญรับ คักดีมณี (2532) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจในตนของข้าราชการบรรจุใหม่ กรุงเทพมหานคร โดยใช้มาตราประเมินค่า 6 อันดับ จำนวน 80 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ .82 และเจิดหล้า สุนทรวภาค (2534) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจในตนของหัวหน้าภาควิชาครุศาสตร์และศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยปิดของประเทศไทย โดยใช้สามารถประเมินค่า 6 อันดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ .87 ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกเอาแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของ จินตนา บิสมาศ (2529) มาเป็นเครื่องมือวัดความเชื่ออำนาจในตนของมัคคุเทศก์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความเชื่ออำนาจในตนกับความพึงพอใจในงาน

แม้ไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนกับความพึงพอใจในงานโดยตรงแต่มีผลการวิจัยที่สามารถนำมาโยงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตนกับความพึงพอใจในงาน ดังนี้

สตรีกแลนด์ (Strickland. 1977:233-234) ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า พวกที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะมีวิธีการและรู้จักใช้เครื่องชี้แนว (Cue) ที่เป็นประโยชน์ และจะมีพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายในการแสวงหาความรู้แตกต่างกันไปจากพวกที่เชื่ออำนาจภายนอกตน ดังปรากฏในด้านของการปฏิบัติงาน (Task Performance) พบว่าคนที่เชื่ออำนาจภายในตน จะทำงานโดยคำนึงถึงความสามารถของคน และทำตามลักษณะความต้องการของงานใช้เวลาพิจารณาในการทำงานมากกว่า เห็นคุณค่าของความล้มเหลว คำนึงถึงแต่เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานโดยขาดฟังถึงผู้อื่น หรือคำนึงถึงการตอบแทนของสังคม ส่วนมากที่เชื่ออำนาจนอกตนจะทำงานตามอิทธิพลของสังคม ลักษณะของการกระทำดังกล่าวนั้นเอาที่让别人คล้อยตามสิ่งต่างๆ ได้สำเร็จ นั่นคือในเรื่องของพฤติกรรมการทำงานนั้นคนที่มีความเชื่ออำนาจในตน จะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าคนที่เชื่ออำนาจภายนอกตน

ไวท์ และเชอร์แมน (Weise and Sherman. 1973 : 132) วัดความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน เพื่อทำนายการใช้ความพยายามในการทำงานหลังจากที่เคยทำงานล้มเหลวมาแล้ว จากการทำงานประเภทเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยนิวยอร์กที่เรียนวิชาจิตวิทยาเบื้องต้นจำนวน 41 คน ผลการทดลองพบว่าหลังจากประสบความล้มเหลวในการทำงานแล้ว คนที่เชื่ออำนาจในตน จะยังคงมีความคาดหวังว่าหากตนเองพยายามทำงานหนักจะทำให้ได้รับความสำเร็จและใช้ความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จมากกว่าพวกที่เชื่ออำนาจภายนอกตน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2526 : 6) กล่าวว่าความเชื่ออำนาจในตนของข้าราชการนั้นลดน้อยลงเมื่อบุคคลเข้ามาบรรจุราชการและทำงานได้ระยะหนึ่งแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากกฎระเบียบและการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (Buck and Ausstrin. 1971 : 1861 - 1862 ; อ้างอิงมาจาก เปรมสุริย์ เชื่อมทอง. ม.ป.ป.) ได้ศึกษาความเชื่ออำนาจในตนได้สอดคล้องกับงานวิจัยของฮอลแลนด์ (Hullander. 1981 : 1 23) ซึ่งพบว่าผู้ที่เชื่ออำนาจในตนจะใช้ความพยายามในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ มากกว่าคนที่เชื่ออำนาจภายนอกตน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะมีการรับรู้ว่าการกระทำของตนจะก่อให้เกิดผลความต้องการและเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ

จินตนา บิสมาศ (2529 : ข) ได้ศึกษาคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือนพบว่าผู้ที่ทำงานตรงกับอุปนิสัยจะเป็นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าผู้ที่ทำงานตรงกับอุปนิสัยน้อย

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 167) จากการศึกษาเรื่องความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรม การทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

งามตา วนันทานนท์ (Atkinson and Feathes. 1966 ; อ้างอิงมาจาก งามตา วนันทานนท์. ม.ป.ป.) ได้ศึกษาพบว่าความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตน มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และอาจกล่าวได้ว่าความเชื่ออำนาจภายในตน-ภายนอกตนเป็นลักษณะทางจิตที่เป็นพื้นฐานสำคัญของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพราะการรู้สึกว่าคุณสามารถควบคุมสถานการณ์ในการกระทำได้ดีเพียงใดเป็นปัจจัยที่กำหนดความพยายามในการทำงานของบุคคล ดังนั้นบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงมักจะเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานสูง

จากเอกสารดังกล่าวสรุปผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์กับการใช้ความพยายามในการทำงาน มีแนวโน้มทำให้มีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน นั่นคือความเชื่ออำนาจในตน น่าจะเป็นปัจจัยที่ทำนายความพึงพอใจในงานได้ ✓

สุขภาพจิต (Mental Health)

สุขภาพจิตมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ในการทำนายพฤติกรรมต่างๆ ไป มีผู้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ดังนี้

มูลี (Monly. 1965 : 465) กล่าวว่าสุขภาพจิต หมายถึง การกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการของบุคคล เป็นการลดความตึงเครียดทางอารมณ์ เพื่อการปรับตัว เพื่อสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เช่น เพศ วัฒนธรรม สภาพสังคม

เจโฮดา (Jahoda. 1958 : 28 - 35) กล่าวว่า สุขภาพจิต หมายถึง การที่มีสภาวะจิตที่สมบูรณ์ และการมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ของตลาดนั้นจะต้องพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้ง 6 ประการคือ 1) เจตคติที่มีต่อตนเอง สามารถที่จะยอมรับตนเอง สามารถที่จะยอมรับความอ่อนแอหรือความบกพร่องของตนเอง ความมั่นใจในตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนเข้าใจและยอมรับกับสภาพของตนเอง 2) การเจริญเติบโตและพัฒนาของบุคคลเป็นไปอย่างสมปรารถนาและสอดคล้องกับศักยภาพของตนเองสามารถประสบความสำเร็จและความมุ่งหวังที่พึงประสงค์ได้ ตลอดจนสามารถพัฒนาความสามารถของตนเต็มที่ 3) ความประสมประสานขององค์ประกอบบุคลิกภาพเป็นไปอย่างกลมกลืนราบรื่นมีสติสัมปชัญญะสามารถที่จะทนต่อความวิตกกังวลและความบีบคั้นภายใต้สภาวะการณ์ใดสภาวะการณ์หนึ่งได้ 4) ความเป็นตัวของตัวเองและความเป็นอิสระ จากอิทธิพลของสังคมในการตัดสินใจโดยยึดมาตรฐานที่เป็นสิ่งที่พึงประสงค์มีความเป็นอิสระจากอิทธิพลภายนอก 5) การยอมรับและเผชิญความเป็นจริง สนใจและเอาใจใส่ในสวัสดิการของบุคคลอื่น ๆ และ 6) ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคและสิ่งแวดล้อม โดยสามารถให้และรับความรักกับบุคคลอื่น ๆ ได้ สามารถอุทิศเวลาให้แก่งานตลอดทั้งการละเล่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของตนเอง เต็มใจที่จะทำวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องเผชิญในชีวิต

องค์การอนามัยโลกได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า เป็นสภาพของจิตที่เป็นสุข ผู้ที่มีสุขภาพจิตหรือสภาพจิตใจที่สมบูรณ์จะต้องเป็นผู้ที่สามารถรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และสามารถทำตนให้เป็นประโยชน์ได้ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางสังคมและลักษณะความเป็นอยู่ ในการดำรงชีวิตสุขภาพจิตมิใช่เพียงแต่ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บหรือความผิดปกติทางใจเท่านั้น แต่เป็นการแสดงออกถึงการวางตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคมด้วย (กองสุขภาพจิต. 2524 : 75)

ฝน แสงสิงแก้ว (2522 : 57) จิตแพทย์ผู้วางรากฐานจิตเวชและสุขภาพจิตของประเทศไทยได้ให้ความหมายสุขภาพจิตไว้ว่าคือสภาพของชีวิตที่เป็นสุข ผู้มีสุขภาพจิตดีนั้นไม่เพียงแต่ไม่เป็นโรคจิตโรคประสาทเท่านั้น แต่เป็นผู้ที่มีสมรรถภาพ มีภาระงาน และชีวิตที่เป็นสุข และทำประโยชน์ต่อสังคมด้วยความพอใจ งานของสุขภาพจิตคืองานป้องกัน รักษา และส่งเสริมป้องกัน

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 19) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิต หมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีเป็นผู้มีร่างกายและจิตใจที่เป็นสุข ปราศจากโรคจิต โรคประสาทสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคม โดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ มีความมั่นคงทางจิตใจมีสมรรถภาพในการทำงานสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความพอใจ มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีบุคลิกภาพที่อำนวยประโยชน์ให้แก่ตนเอง และสังคมได้ดี และสามารถทำประโยชน์ให้ทั้งตนเองและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป สุขภาพจิต คือ การที่สามารถปรับตัวได้เป็นอย่างดี ในทุกสถานการณ์อย่างเหมาะสม

การวัดสุขภาพจิต

สุขภาพจิตของบุคคลสามารถวัดได้ทั้งสภาพร่างกาย และจิตใจ โดยทั่วไปแล้วการวัดสุขภาพจิตมีสองลักษณะ คือ การวัดสุขภาพจิตของบุคคลทั่วไป และการวัดสุขภาพจิตของคนไข้จิตเวช ซึ่งแบบวัดทั้งสองมีลักษณะแตกต่างกันมาก การวัดสุขภาพจิตของบุคคลทั่วไปมักจะวัดเกี่ยวกับด้านความวิตกกังวล อาการทางกาย และมโนภาพ แห่งตน หรือความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง (ธีรวัฒน์ นัจเนตร. 2526 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Bloom and others. 1975 : 483) ในการวัดสุขภาพจิตของบุคคลด้วยการวัดความวิตกกังวลทางด้านต่าง ๆ และการวัดอาการผิดปกติทางกายนี้มีผู้พบในการวิจัยหลายเรื่องว่า ปริมาณความวิตกกังวลและปริมาณหรือความถี่ของการป่วยไข้ของบุคคล มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัด กับความรู้สึกเป็นทุกข์หรือเป็นการปราศจากความสุขของบุคคล (ดวงเดือน พันธุมนาวัน และเพ็ญแข ประจวบจันทน์. 2524 : 6 - 7 ; อ้างอิงมาจาก Wilson. 1967) อีกทั้งดวงเดือน พันธุมนาวัน และเพ็ญแข ประจวบจันทน์ (2524 : 7) ได้สรุปว่าวิธีการวัดสุขภาพจิตของบุคคลอย่างน่าเชื่อถือได้มากที่สุดวิธีหนึ่ง คือ การวัดความรู้สึกวิตกกังวลในด้านต่าง ๆ และการสอบถามอาการป่วยไข้ และการผิดปกติทางกายของบุคคล แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้วัดอาการทางกายแต่วัดเกี่ยวกับจิตใจ เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิตมัลคูลเทรต์ ดังนั้น การ

วัดสุภาพจิตจึงใช้แบบวัดสุภาพจิตของดวงเดือน พันธมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบปัจฉิม (2524) ซึ่งวัดกลุ่มตัวอย่างวัยรุ่น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเทียบเคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามาได้

งานวิจัยระหว่างสุภาพจิตกับความพึงพอใจในงาน

นักจิตวิทยาพบว่าสุภาพจิตมีความสัมพันธ์กับลักษณะทางจิตอื่นๆ และพฤติกรรมของมนุษย์ การที่สามารถวัดสุภาพจิตของบุคคลๆ ทำให้เราเข้าใจบุคคลได้อย่างลึกซึ้ง และอาจทำนายพฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆ ของบุคคลได้ สุภาพจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลโดยตรง จินตนา บิสมาศ (2529 : 27 จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสุภาพจิตของบรรณารักษ์ห้องสมุดในโรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษากรุงเทพมหานคร (อรนุช เพียรช่าง. 2533 : 71 - 72) พบว่าสุภาพจิตของบรรณารักษ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจส่วนลติตา สุนทรวภาค (2532 : 82) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสุภาพจิตกับประสิทธิผลของงาน พบว่าหัวหน้าในสำนักคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในวงราชการ (ป.ป.ป.) กับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ยิ่งสุภาพจิตดีเท่าใด กลุ่มหัวหน้าก็มี ประสิทธิผลสูงเท่านั้นและในเมื่อประสิทธิผลของงานสูงขึ้น ระดับความพึงพอใจในการทำงานจึงสูงขึ้นด้วย

สรุปได้ว่า สุภาพจิตเป็นสภาวะทางจิตใจที่มีความสัมพันธ์ในทางบวก กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลและประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นจึงคาดได้ว่าผู้ที่มีสุภาพจิตดีจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีสุภาพจิตไม่ดี นั่นคือ สุภาพจิตน่าจะเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้

สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลิกภาพด้านความต้องการเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน การต่อต้านหรือยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์

2. มัคคุเทศก์ที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันดังนี้

2.1 มัคคุเทศก์เพศชาย มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง

2.2 มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุที่ต่ำกว่า

2.3 มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

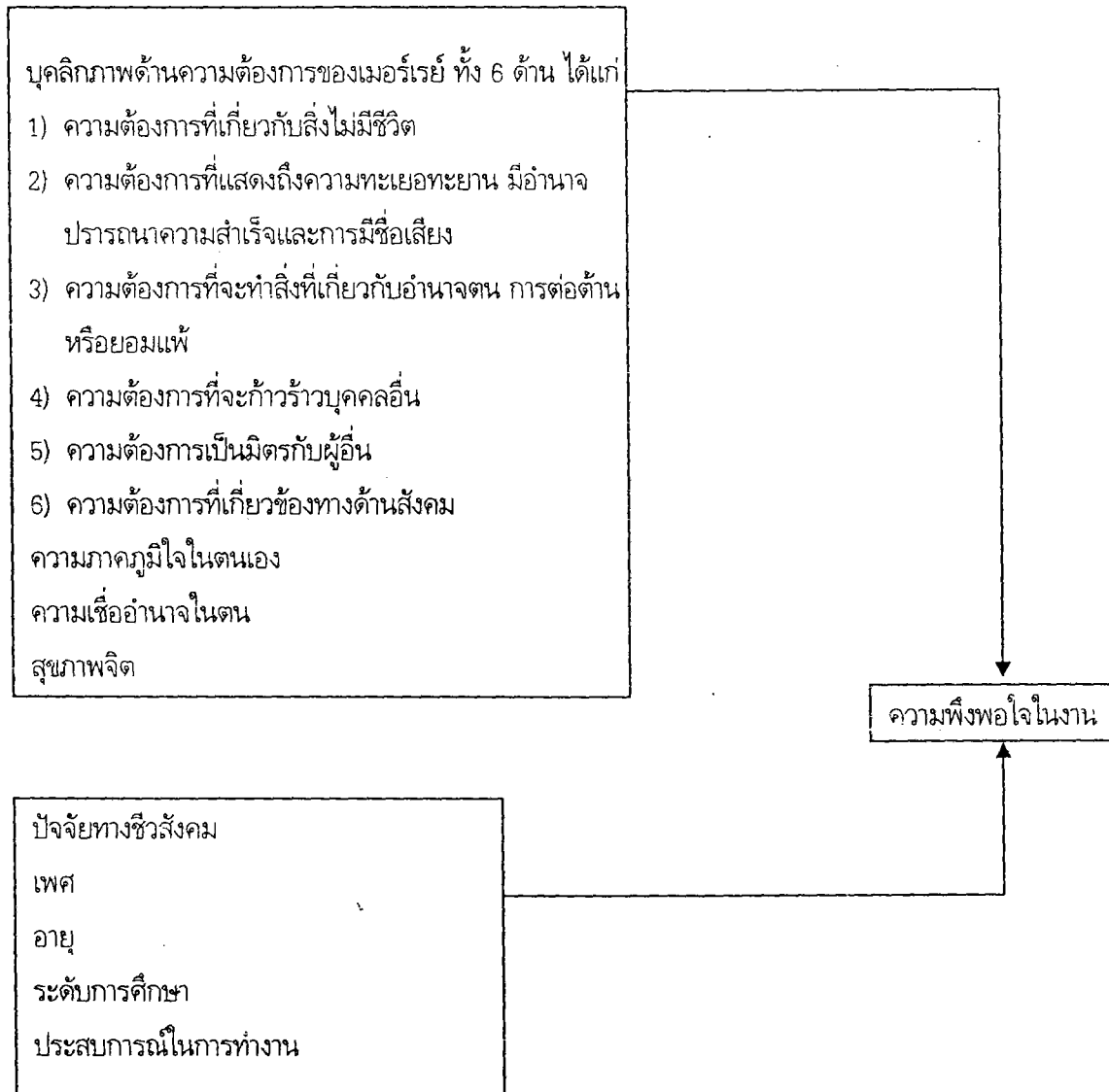
2.4 มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี

3. บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน การต่อต้านหรือยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต และปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ได้

กรอบความคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 2 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

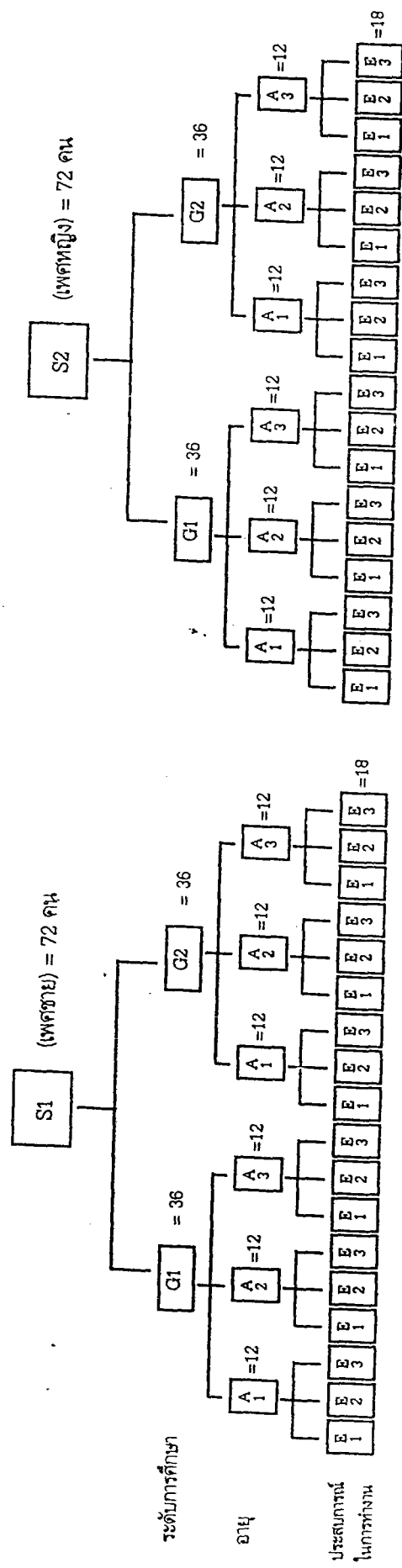
✓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นมคคเหตุค้ทที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทท่องเที่ยว ที่มีจำนวนมคคเหตุค้มากกว่า 50 คน จำนวน 5 บริษัทใน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2540

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นมคคเหตุค้ทที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทท่องเที่ยวที่มีจำนวนมคคเหตุค้มากกว่า 50 คน จำนวน 5 บริษัทใน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2540 จำนวน 144 คน โดยมีวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดังต่อไปนี้

2.1 สุ่มขนาดบริษัทโดยวิธีสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มจาก 3 บริษัท จาก 5 บริษัท

2.2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างของมคคเหตุค้จาก 3 บริษัทท่องเที่ยวโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรตามปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ได้จำนวนมคคเหตุค้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 144 คน ดังแสดงไว้ในภาพประกอบ 3



$$S_1 + S_2 = 36 \times 4 = 144 \text{ คน}$$

ภาพประกอบ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling)

S = แทนเพศ แบ่งเป็น S_1 = เพศชาย S_2 = เพศหญิง
 G = แทนการศึกษา แบ่งเป็น G_1 = การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี G_2 = การศึกษปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี
 A = แทนอายุ แบ่งเป็น A_1 = อายุ 20-30 ปี A_2 = อายุ 31-40 ปี A_3 = อายุ 41 ปีขึ้นไป
 E = แทนประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งเป็น E_1 = ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี E_2 = ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี E_3 = ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ชุดที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในงานซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 6 อันดับ

ชุดที่ 3 แบบวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 6 อันดับ

ชุดที่ 4 แบบวัดความภาคภูมิใจในตนเองซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 6 อันดับ

ชุดที่ 5 แบบวัดความเชื่ออำนาจในตนซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 6 อันดับ

ชุดที่ 6 แบบวัดสุขภาพจิตซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 6 อันดับ

วิธีสร้างแบบสอบถาม

ชุดที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยทางชีวสังคม

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางชีวสังคมนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามตัวแปรที่ศึกษาคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยกำหนดตัวแปร (Variable Attribute) ตามลักษณะของวิชาชีพดังนี้

- เพศ
 - ⇒ ชาย
 - ⇒ หญิง
- อายุ
 - ⇒ 20-30 ปี
 - ⇒ 31-40 ปี
 - ⇒ 41 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา
 - ⇒ ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ⇒ ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี
- ประสบการณ์ในการทำงาน
 - ⇒ 1-5 ปี
 - ⇒ 6-10 ปี
 - ⇒ 10 ปีขึ้นไป

ชุดที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในงาน

เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวความคิดของกิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and Others. 1966 : 280 - 283)

1. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การที่มัคคุเทศก์พอใจว่าจะได้ทำงานในตำแหน่ง และสถานที่นั้นนานคงทน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินงานต่อแทน จากความสามารถในการทำงานของเขา
3. สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน หมายถึง การที่มัคคุเทศก์มีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง หมายถึง มัคคุเทศก์มีความพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน
5. ลักษณะงานที่ทําค่า หมายถึง มัคคุเทศก์ได้ทำงานตรงกับความรู้ ความถนัด ทำให้เกิดความพอใจ
6. การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร
7. ลักษณะทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกของมัคคุเทศก์ ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
8. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน ห้องอาหาร และชั่วโมงการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง การที่มัคคุเทศก์ได้รับเงินบำนาญ บำนาญ บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาคาร ที่อยู่อาศัย และวันหยุด

ลักษณะของแบบวัด เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ประกอบไปด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวก 45 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 35 ข้อ รวมทั้งสิ้น 80 ข้อ โดยมีข้อความที่ให้ผู้ตอบพิจารณา พร้อมกับมีคำตอบที่แสดงความเข้มเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เป็นระดับขึ้นไป 6 ระดับคือ จริงที่สุด จริง จริงเกินครึ่ง จริงไม่ถึงครึ่ง จริงบ้างเล็กน้อย ไม่จริงเลย เมื่อผู้ตอบพิจารณาแล้วให้ทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ผู้ตอบเห็นว่าตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ตัวอย่างแบบวัดความพึงพอใจ

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
(0) ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับความสามารถของท่าน						
(00) ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ไม่ถูกสุขลักษณะ						

เลือกคำตอบว่า จริงที่สุด เมื่อข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทุก
ครั้งหรือเป็นประจำ

เลือกคำตอบว่า จริง เมื่อข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นมาก
พอสมควร

เลือกคำตอบว่า จริงเกินครึ่ง เมื่อข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นมาก
เกินครึ่ง

เลือกคำตอบว่า จริงไม่ถึงครึ่ง เมื่อข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่มากไม่ถึงครึ่ง

เลือกคำตอบว่า จริงบ้างเล็กน้อย เมื่อข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
นานๆ ครั้ง

เลือกคำตอบว่า ไม่จริงเลย เมื่อข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ถ้าข้อความที่มีความหมายทางบวก (Positive Statement) คือ มีความพึงพอใจ
ในงาน ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (0) การให้คะแนนคือ

ถ้าตอบในช่อง	จริงที่สุดให้	6	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงให้	5	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงเกินครึ่งให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงไม่ถึงครึ่งให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงบ้างเล็กน้อยให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริงเลยให้	1	คะแนน

2. ถ้าข้อความที่มีความหมายทางลบ (Negative Statement) คือ ไม่มีความพึงพอใจ
ในงาน ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (00) เกณฑ์การให้คะแนนคือ

ถ้าตอบในช่อง	จริงที่สุดให้	1	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงให้	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงเกินครึ่งให้	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงไม่ถึงครึ่งให้	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	จริงบ้างเล็กน้อยให้	5	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง	ไม่จริงเลยให้	6	คะแนน

การแปลผลคะแนนตามระดับความพึงพอใจในงาน

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 - 1.49 คะแนนหมายถึง ความพึงพอใจในงานต่ำ

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50 - 2.49 คะแนนหมายถึง ความพึงพอใจในงานต่ำค่อนข้างสูง

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50 - 3.49 คะแนนหมายถึง ความพึงพอใจในงานปานกลางค่อนข้างต่ำ

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 - 4.49 คะแนนหมายถึง ความพึงพอใจในงานปานกลางค่อนข้างสูง

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50 - 5.49 คะแนนหมายถึง ความพึงพอใจในงานสูงค่อนข้างต่ำ

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5.50 - 6.00 คะแนนหมายถึง ความพึงพอใจในงานสูง
การหาคุณภาพแบบวัด

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบวัดความพึงพอใจในงานไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. ดวงเดือน ศาสตราภักดิ์ รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพร มากแจ้ง รองศาสตราจารย์ ดร. พิศร ทองชั้น รองศาสตราจารย์ วัญญา วิศาลภรณ์ และ อาจารย์ เย็นจิตร สุวาสนะ พิจารณามีเนื้อหาครอบคลุมนิยามปฏิบัติการหรือไม่ และสำนวนภาษาในข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่จากนั้นผู้วิจัยได้ประมวลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงแบบวัด

2. นำแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับนักศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่มีได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน นำผลที่ได้มาตรวจให้คะแนน และวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อ กับคะแนนรวมของแบบวัดทั้งฉบับ (Item - Total Correlation) โดยใช้สูตรการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pear son Product Moment Correlation) พบว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญมี 50 ข้อ เป็นข้อความทางบวก จำนวน 26 ข้อ และข้อความทางลบ จำนวน 24 ข้อ และมีความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ .953

ชุดที่ 3 แบบวัดบุคลิกภาพ

เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ซึ่งสร้างโดย ศิลปชัย ฐปสุวรรณ (2538) ซึ่งครอบคลุมนิยามปฏิบัติการของบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ 6 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต
2. ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง
3. ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ต่อต้านหรือยอมแพ้
4. ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น
5. ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น
6. ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม

ลักษณะของแบบวัด เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 144 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 6 ระดับ หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ อัลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .895 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดดังกล่าวให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษา มีจำนวน 90 ข้อ เมื่อนำไปหาความมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .913

ตัวอย่างแบบวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
(0) ท่านอยากมีบ้านเป็นของตนเอง						
(00) ท่านมักจะแบ่งปันสิ่งของให้แก่เพื่อน ๆ						

เกณฑ์การให้คะแนน

สำหรับผู้ตอบ “จริงที่สุด” จะได้ 6 คะแนน และลดลงเป็น 5,4,3,2 จนถึง 1 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบ “ไม่จริงเลย”

คะแนนของแบบสอบบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์อยู่ในช่วงระหว่าง 90-480 คะแนน

ชุดที่ 4 แบบวัดความภาคภูมิใจในตนเอง

แบบวัดความภาคภูมิใจในตนเองเป็นแบบวัดที่ดัดแปลงมาจาก แบบวัดความภาคภูมิใจในตนเองของ คักดีชัย นิรัญทวี (2532) ซึ่งปรับปรุงมาจากเครื่องมือวัด ความภาคภูมิใจในตนเองของโรเซนเบิร์ก (Rosenberg, 1965) ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวก 10 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราวัดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริงเกินครึ่ง จริงไม่ถึงครึ่ง จริงบ้างเล็กน้อย ไม่จริงเลย เมื่อนำไปใช้แล้วนำมาให้ความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .880 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดดังกล่าวให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมัคคุเทศก์มีจำนวน 10 ข้อความที่มีความหมายทางบวก 5 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 5 ข้อ นำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .947

ตัวอย่างแบบวัดความภาคภูมิใจในตนเอง

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
(0) นับว่าโชคดีที่เกิดมาเป็นตัวท่าน						
(00) บางเวลาท่านรู้สึกตนเองไร้ประโยชน์						

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (0) เกณฑ์การให้คะแนนคือ สำหรับผู้ตอบ “จริงที่สุด” จะได้ 6 คะแนน และลดลงเป็น 5,4,3,2 จนถึง 1 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบ “ไม่จริงเลย” มีจำนวน 5 ข้อ
2. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางลบ ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (00) เกณฑ์การให้คะแนนคือ สำหรับผู้ตอบ “จริงที่สุด” จะได้ 1 คะแนน และเพิ่มขึ้น เป็น 2,3,4,5 จนถึง 6 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบ “ไม่จริงเลย” มีจำนวน 5 ข้อ

คะแนนของแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเองอยู่ในช่วงระหว่าง 10-60 คะแนน

ชุดที่ 5 แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

แบบวัดความเชื่ออำนาจในตนเป็นแบบวัดที่ดัดแปลงมาจาก แบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของจินตนา บิลมาศ (2529) " ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวก 10 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ แต่ละข้อ มีมาตราวัดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง จริงเกินครึ่ง จริงไม่ถึงครึ่ง จริงบ้างเล็กน้อย ไม่จริงเลย เมื่อนำไปใช้แล้วนำมาให้ความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .900 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดดังกล่าวให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามีจำนวน 10 ข้อความที่มีความหมายทางบวก 6 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 4 ข้อ นำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .926

ตัวอย่างแบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
(0) ท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา						
(00) ขณะนี้ท่านไม่สามารถคาดได้ว่าอนาคตการทำงานเป็นนักศึกษาคือของท่านเป็นอย่างไร						

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (0) เกณฑ์การให้คะแนนคือ สำหรับผู้ตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 6 คะแนน และลดลงเป็น 5,4,3,2 จนถึง 1 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบ "ไม่จริงเลย" มีจำนวน 6 ข้อ
2. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางลบ ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (00) เกณฑ์การให้คะแนนคือสำหรับผู้ตอบ "จริงที่สุด" จะได้ 1 คะแนน และเพิ่มขึ้น เป็น 2,3,4,5 จนถึง 6 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบ "ไม่จริงเลย" มีจำนวน 4 ข้อ

คะแนนของแบบสอบถามความเชื่ออำนาจในตนอยู่ในช่วงระหว่าง 10-60 คะแนน

ชุดที่ 6 แบบวัดสุขภาพจิต

เป็นแบบวัดที่นำมาจากแบบวัดสุขภาพจิตของดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบปัจฉนิก (2524) ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายทางบวก 10 ข้อ และ ข้อความที่มีความหมายทางลบ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราส่วนประมาณค่า แบบ 6 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงเลย เมื่อนำไปใช้แล้วนำมาให้ความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .886 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดดังกล่าวให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามีจำนวน 10 ข้อความที่มีความหมายทางบวก 4 ข้อ และข้อความที่มีความหมายทางลบ 6 ข้อ นำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .905

ตัวอย่างแบบวัดสุขภาพจิต

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
(0) เพื่อนๆ บอกว่าท่านเป็นผู้มีอารมณ์ขัน						
(00) ท่านรู้สึกว่าเป็นคนตื่นตัวง่าย						

เกณฑ์การให้คะแนน

1. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (0) เกณฑ์การให้คะแนนคือ สำหรับผู้ตอบ “จริงที่สุด” จะได้ 6 คะแนน และลดลงเป็น 5,4,3,2 จนถึง 1 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบ “ไม่จริงเลย” มีจำนวน 4 ข้อ
2. ถ้าเป็นข้อความที่มีความหมายทางลบ ยกตัวอย่างเช่น ข้อ (00) เกณฑ์การให้คะแนนคือ สำหรับผู้ตอบ “จริงที่สุด” จะได้ 1 คะแนน และเพิ่มขึ้น เป็น 2,3,4,5 จนถึง 6 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบ “ไม่จริงเลย” มีจำนวน 6 ข้อ

คะแนนของแบบสอบถามสุขภาพจิตอยู่ในช่วงระหว่าง 10-60 คะแนน

เก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือที่ออกโดยบัณฑิตวิทยาลัยไปติดต่อขอความร่วมมือจากมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามและแบบวัดไปให้มัคคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทำการตอบแบบสอบถามโดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 สัปดาห์
3. นำแบบสอบถามและแบบวัดที่ตอบเรียบร้อยแล้ว จำนวน 144 ฉบับ มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences Version 10 : SPSS^X)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 3
 2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 1
- เปรียบเทียบความแตกต่าง
- โดยใช้ สถิติ t - test เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 2.1, 2.3
- สถิติ F - test เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 2.2, 2.4

บทที่ 4

✓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษา จำนวน 144 คน นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอ 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของนักศึกษา กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิต กับความพึงพอใจในงานของนักศึกษา กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การศึกษาอำนาจพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของนักศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยใช้ตัวแปร บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จ และการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่นและ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต และปัจจัยทางชีวสังคมอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นตัวแปรพยากรณ์

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบ คะแนนความพึงพอใจในงานของนักศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมาย และแปลผล การวิเคราะห์ ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
S^2	แทน	ค่าความแปรปรวน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน

X_1	แทน	บุคลิกภาพด้านความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต
X_2	แทน	บุคลิกภาพด้านความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง
X_3	แทน	บุคลิกภาพด้านความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ต่อต้านหรือยอมแพ้
X_4	แทน	บุคลิกภาพด้านความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น
X_5	แทน	บุคลิกภาพด้านความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น
X_6	แทน	บุคลิกภาพด้านความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม
X_7	แทน	ความภาคภูมิใจในตนเอง
X_8	แทน	ความเชื่ออำนาจในตน
X_9	แทน	สุขภาพจิต
X_{10}	แทน	เพศ
X_{11}	แทน	อายุ
X_{12}	แทน	ระดับการศึกษา
X_{13}	แทน	ประสบการณ์การทำงาน
Y	แทน	ความพึงพอใจในงาน
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
R^2 change	แทน	สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่เปลี่ยนไปจากการเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว
F change	แทน	ค่าสถิติเอฟ (F) ที่ใช้ทดสอบ ความมีนัยสำคัญของการเพิ่มตัวพยากรณ์เข้าไปครั้งละ 1 ตัว
S.E.est	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
y'	แทน	ความพึงพอใจในงาน ที่ได้จากการพยากรณ์ ด้วยตัวพยากรณ์ต่างๆ ในรูปคะแนนดิบ
สมการพยากรณ์	แทน	สมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงาน
P	แทน	ค่าของระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม ดังแสดงผลในตาราง 4

ตาราง 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม

ปัจจัยทางชีวสังคม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	72	50.0
หญิง	72	50.0
2. อายุ		
20-30 ปี	48	33.3
31-40 ปี	48	33.3
41 ปีขึ้นไป	48	33.3
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	50.0
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	72	50.0
4. ประสบการณ์การทำงาน		
1-5 ปี	48	33.3
6-10 ปี	48	33.3
10 ปีขึ้นไป	48	33.3

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ดังแสดงผล ใน ตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในงาน

ระดับความพึงพอใจในงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจในงานต่ำ (คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.49 คะแนน)	-	-
ระดับความพึงพอใจในงานต่ำค่อนข้างสูง (คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50-2.49 คะแนน)	-	-
ระดับความพึงพอใจในงานปานกลางค่อนข้างต่ำ (คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49 คะแนน)	-	-
ระดับความพึงพอใจในงานปานกลางค่อนข้างสูง (คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49 คะแนน)	-	-
ระดับความพึงพอใจในงานสูงค่อนข้างต่ำ (คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50-5.49 คะแนน)	1	.69
ระดับความพึงพอใจในงานสูง (คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5.50-6.00 คะแนน)	143	99.31
รวม	144	100

จากตาราง 2 แสดงว่ามัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ 143 คน มีความพึงพอใจในงานในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 99.31 และมีเพียง 1 คนเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในงานสูง ค่อนข้างต่ำ

ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จ และการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตนและสุขภาพจิต กับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิต กับความพึงพอใจในงาน ตามสมมุติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ว่า “บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์” โดยแสดงผลในตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงานกับตัวแปรต่างๆ

ตัวแปร	ความพึงพอใจในงาน
บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ 6 ด้าน	
1. ด้านความต้องการ เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต	.680***
2. ด้านความต้องการ แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง	.694***
3. ด้านความต้องการ ที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ต่อต้าน หรือยอมแพ้	.639***
4. ด้านความต้องการ ที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น	.652***
5. ด้านความต้องการ ที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น	.641***
6. ด้านความต้องการ ที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม	.519***
ความภาคภูมิใจในตนเอง	.690***
ความเชื่ออำนาจในตน	.707***
สุขภาพจิต	.695***

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จ และการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึง

พอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .680 .694 .639 .652 .641 .519 .690 .707 และ .695 ตามลำดับ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน ข้อที่ 1

ตอนที่ 4 การศึกษาอำนาจการพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานโดยใช้ตัวแปร บุคลิกภาพ ด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จ และการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต และปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่า “บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จ และการมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิตและปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ได้” โดยใช้สถิติวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ การเพิ่ม ตัวแปรเป็นขั้นๆ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงผลในตาราง 5

ตาราง 4 ผลวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปร เป็นขั้นที่ละ ตัวแปรเพื่อพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ตัวพยากรณ์	b	β	Fchange	R	R ²	R ² change
1	X8	.35	.401	412.059	.707	.500	.500
2	X13	-1.089	-.203	10.956	.732	.536	.036
3	X1	.206	.307	8.581	.750	.563	.027

$$a = 255.389$$

รวมร้อยละ ที่อธิบายความแปรปรวน ของความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์

$$(R^2 \times 100) = 56.29 \text{ (ตัวพยากรณ์ 3 ตัว)}$$

$$R = 75.02$$

$$S.Eest = 2.938$$

ผลการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ จากตาราง 4 พบว่ามีกลุ่มพยากรณ์ 3 ตัว ที่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ หรือมีประสิทธิภาพ สูงในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ของมัคคุเทศก์ได้แก่ บุคลิกภาพด้านความต้องการ เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ความเชื่ออำนาจในตน และประสบการณ์การทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในตนเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด คือสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการพยากรณ์ถึงร้อยละ 50.01 เช่นเดียวกับพบว่าค่าเบต้า (β) ของความเชื่ออำนาจในตนมีค่าเบต้าเท่ากับ .401 ซึ่งหมายความว่า ค่าตัวแปรความเชื่ออำนาจในตนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ค่าความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเท่ากับ .401 หน่วย ตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับที่ 2 คือ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสามารถรวมกับความเชื่ออำนาจในตน พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 53.61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 โดยอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์แรกเพียงตัวเดียว ร้อยละ 3.6 ในทางกลับกันพบว่าค่าเบต้า (β) ที่เป็นตัวบอกให้ทราบว่า เมื่อประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ค่าความพึงพอใจในงานลดลงเท่ากับ .203 หน่วย และบุคลิกภาพด้านความต้องการ เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต เป็นตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นลำดับที่ 3 โดยสามารถรวมกับความเชื่ออำนาจในตนและบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 56.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีอำนาจการพยากรณ์ ลดลงจากการใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัว ร้อยละ 2.7 ในขณะเดียวกันพบว่าค่าเบต้า (β) ของบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิตมีค่าเบต้าเท่ากับ .307 ซึ่งหมายความว่า ค่าตัวแปรบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิตเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ค่าความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเท่ากับ .307 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปร ความเชื่ออำนาจในตน ประสบการณ์การทำงาน และบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต มีค่าสหสัมพันธ์รวม (R) เท่ากับ .750 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001

ตัวพยากรณ์ ทั้ง 3 ตัว ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน ประสบการณ์การทำงาน และบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ได้ร้อยละ 56.29 โดยมีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 2.937 และมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$y' = 255.389 + 0.351X_9 - 1.089X_{13} + .206X_1$$

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงาน ของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกได้ดังนี้

5.1 เปรียบเทียบคะแนน ความพึงพอใจในงาน ของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ตามสมมติฐานข้อ 2.1 ที่ตั้งไว้ว่า "มัคคุเทศก์ชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์หญิง" ดังแสดง ผลในตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	N	X	S.D	t
ชาย	72	4.396	.518	3.42***
หญิง	72	4.080	.481	

$$t_{.001} (df = 142) = 3.29$$

จากตาราง 5 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ที่มีเพศ แตกต่างกัน เพศชาย มีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.396 ซึ่งมากกว่าคะแนนค่าเฉลี่ยเพศหญิง และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้สถิติค่า t พบว่า มัคคุเทศก์เพศชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2.1

5.2 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุแตกต่างกัน ตามสมมติฐานข้อ 2.2 ที่ตั้งไว้ว่า "มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อยกว่า" ดังแสดงผลในตาราง 6 และตาราง 7

ตาราง 6 แสดงจำนวน กลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของมัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D
20-30 ปี	48	287.416	4.399
31.40 ปี	48	284.875	4.374
41 ปีขึ้นไป	48	283.708	3.602

ตาราง 7 วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	345.166	172.583	10.060**
ภายในกลุ่ม	141	2418.833	17.154	
รวม	143	2764.000		

$$F_{0.05} (df = 2, 141) = 4.76$$

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน จากตาราง 7 แสดงว่า มัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามัคคุเทศก์กลุ่มใดที่มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ ดังแสดงผลในตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ที่มีอายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่

อายุ	$\bar{X}$	41 ปีขึ้นไป	31-40 ปี	20-30 ปี
		283.708	284.875	287.416
41 ปีขึ้นไป	283.708		1.167*	3.708*
31-40 ปี	284.875			.2538*
20-30 ปี	287.417			

จากตาราง 8 แสดงว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่ามัคคุเทศก์กลุ่มอื่น ส่วนมัคคุเทศก์ที่เหลือคือ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ตามสมมติฐานข้อ 2.3 ที่ตั้งไว้ว่า “มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี” ดังแสดงผลใน ตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D	t
ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	286.541	4.396	3.42***
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	72	284.125	4.080	

$$t_{.001} (df = 142) = 3.29$$

จากตาราง 9 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่า 286.5417 ซึ่งมากกว่า มัคคุเทศก์ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี 284.1250 และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้สถิติค่า t พบว่ามัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า มัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

5.4 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ที่มีความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์การทำงานตามสมมติฐาน ข้อ 2.4 ที่ตั้งไว้ว่า “มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี” ดังแสดงผลในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงจำนวน กลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน	N	$\bar{X}$	S.D
1-5 ปี	48	287.416	4.399
6-10 ปี	48	284.875	4.374
10 ปีขึ้นไป	48	283.708	3.602

ตาราง 11 วิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานครที่มี
ประสบการณ์การทำงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	345.166	172.583	10.060**
ภายในกลุ่ม	141	2418.833	17.154	
รวม	143	2764.000		

$$F_{.01} (df = 2,141) = 4.76$$

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนจากตาราง 11 แสดงว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงนำผลวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่ เพื่อดูว่ามัคคุเทศก์กลุ่มใดมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ ดังแสดงผลในตาราง 12

ตาราง 12 การเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่โดยใช้วิธีเชฟเฟ่

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	10 ปีขึ้นไป	6-10 ปี	1-5 ปี
		283.708	284.875	287.416
10 ปีขึ้นไป	283.708		1.167*	3.708*
6-10 ปี	284.875			.253*
1-5 ปี	287.416			

จากตาราง 12 แสดงว่า มัคคุเทศก์ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า มัคคุเทศก์ กลุ่มอื่น ส่วนมัคคุเทศก์ที่เหลือคือประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ ด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิตของมัคคุเทศก์ กับความพึงพอใจในงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน
4. เพื่อค้นหาตัวแปร พยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้บุคลิกภาพ ด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต และปัจจัยทางสังคมอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์
2. มัคคุเทศก์ที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยทางสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันดังนี้

2.1 มัคคุเทศก์ เพศชาย มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง

2.2 มัคคุเทศก์ ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุที่ต่ำกว่า

2.3 มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

3.4 มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ ที่มีประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี

3. บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งมีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต และปัจจัยทางชีวสังคมอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สามารถร่วมพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นมัคคุเทศก์ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทท่องเที่ยว ที่มีจำนวนมัคคุเทศก์ มากกว่า 50 คน จำนวน 5 บริษัทในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2540

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทท่องเที่ยวที่มีจำนวนมัคคุเทศก์มากกว่า 50 คน จำนวน 5 บริษัทในกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2540 จำนวน 144 คน โดยมีวิธีเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดังต่อไปนี้

2.1 สุ่มขนาดบริษัทโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่ม 3 บริษัทจาก 5 บริษัท

2.2. สุ่มกลุ่มตัวอย่างของมัคคุเทศก์ จาก 3 บริษัท ท่องเที่ยวโดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้ครอบคลุม กลุ่มประชากรตามปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ได้จำนวนมัคคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วย แบบสอบถาม และแบบวัดรวม 6 ชุด ได้แก่

3.1 แบบสอบถามปัจจัยทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน

3.2 แบบวัดความพึงพอใจในงานเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดของกิลเมอร์ และคนอื่นๆ (Gilmer and Others) จำนวน 50 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้แก่ รศ.ดร.ดวงเดือน ศาสตราจารย์ รศ.ดร.สุภาพร มากแจ้ง รศ.ดร.พิตร ทองชั้น รศ.วัญญา วิชาลาภรณ์และอาจารย์

เย็นจิตร สุวาสนะพิจารณาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำแบบวัดไปทดลองใช้กับมัคคุเทศก์บริษัทอื่นที่มีได้ เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน นำผลที่ได้มาตรวจให้คะแนน และวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉพาะข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดทั้งฉบับ โดยใช้สูตรการหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญในทุกข้อ แบบวัดความพึงพอใจในงานจึงประกอบไปด้วย ข้อคำถาม จำนวน 50 ข้อ เป็นข้อความที่มีความหมายทางบวก 26 ข้อและข้อความที่มีความหมายทางลบ 24 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .953

3.3 แบบวัดบุคลิกภาพ ด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปราบปรามความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากแบบวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ซึ่งสร้างโดย คิลป์ชัย ฐปสุวรรณ (2538) ซึ่งสร้างตามแนวทฤษฎีของ เมอร์เรย์ มีจำนวนทั้งสิ้น 90 ข้อ ประกอบไปด้วยข้อความ ที่มีความหมายทางบวก 90 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาเท่ากับ 913

3.4 แบบวัดความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัย ดัดแปลงมาจาก แบบวัดความภาคภูมิใจในตนเองของ คักคิตซ์ย นิรัญทวี (2532) ซึ่งปรับปรุงจากเครื่องมือวัดความภาคภูมิใจในตนเอง ของโรเซนเบิร์ก (Rosenberg 1965) จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยข้อความ ที่มีความหมายทางบวก 5 ข้อ ข้อความที่มีความหมายทางลบ 5 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาเท่ากับ .947

3.5 แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจาก แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน ของจินตนา บิลมาศ (2529) มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 6 ข้อ ข้อความทางลบ 4 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .926

3.6 แบบวัดสุขภาพจิต เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจาก แบบวัดสุขภาพของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจณปัจจนิก (2524) มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 4 ข้อ ข้อความทางลบ 6 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .905

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือผ่านบัณฑิตวิทยาลัยไปติดต่อขอความร่วมมือ จากผู้จัดการบริษัทท่องเที่ยว เฉพาะที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำแบบสอบถามและแบบวัดทั้งสิ้น 6 ชุด ไปให้มัคคุเทศก์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทำการตอบแบบวัดและตรวจดูความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบวัดทุกชุด นำมาตรวจให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่สมบูรณ์ ลงรหัสในแบบรายการ เพื่อนำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง คือ ปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เสนอข้อมูลโดย แจกแจงความถี่ และ หาค่าร้อยละ
2. เสนอข้อมูลความพึงพอใจในงานในแต่ละระดับเป็นคำร้อยละ
3. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่าง บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงาน
4. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ โดยใช้ บุคลิกภาพด้านความต้องการ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต และปัจจัยทางชีวทางสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานว่าตัวใดจะเป็นตัวพยากรณ์ที่มีนัยสำคัญในการพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานของมัลคอล์ม
5. เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงาน และใช้ค่าสถิติ ที เมื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่ม 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา
6. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยการใช้อธิบายของ เซฟเฟ ในกรณีที่ไม่พบว่า F-test มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต และปัจจัยทางชีวสังคม อันได้แก่

เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน กับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร สรุปผลการศึกษาค้นคว้าที่สำคัญดังนี้

1. การศึกษาระดับ ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานครและผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์มีระดับความพึงพอใจในงานสูง มีมากที่สุด คือ พบร้อยละ 99.3 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานสูงค่อนข้างต่ำ พบร้อยละ .69 ตามลำดับ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้าน ความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตนและสุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .001 กับ ความเชื่ออำนาจในตนมากที่สุด ($r = .707$) รองลงมาคือสุขภาพจิต ($r = .695$) บุคลิกภาพด้านความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง ($r = .694$) ความภูมิใจในตนเอง ($r = .690$) บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ($r = .680$) บุคลิกภาพด้านความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น ($r = .652$) บุคลิกภาพด้านความต้องการ ที่จะเป็นมิตร กับผู้อื่น ($r = .641$) บุคลิกภาพด้านความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ($r = .639$) และบุคลิกภาพด้านความต้องการที่จะเกี่ยวข้องทางด้านสังคม ($r = .519$)

3. การศึกษาอำนาจการพยากรณ์ ของตัวแปรเกณฑ์ ความพึงพอใจในงาน โดยใช้ บุคลิกภาพด้าน ความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจของตน การต่อต้านหรือการยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น 5) ความต้องการที่จะเป็นมิตรกับผู้อื่น และ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต และปัจจัยทางชีว-สังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานเป็นตัวพยากรณ์

ผลการศึกษา พบว่า ตัวพยากรณ์ ที่มีนัยสำคัญหรือมีประสิทธิภาพสูงใน การพยากรณ์สูงในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานครได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน ประสบการณ์การทำงาน และบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ตามลำดับความเชื่ออำนาจในตนเป็นตัวพยากรณ์ถึงร้อยละ 50.01 ตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับที่ 2 ประสบการณ์การทำงานซึ่งสามารถรวมกับความเชื่ออำนาจในตน พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 53.61 อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .001 โดยอำนาจในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์ตัวแรกเพียงตัวเดียวร้อยละ 3.6 และคือ บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต เป็นตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพ สูงลำดับที่ 3 โดยสามารถรวมกับความเชื่ออำนาจในตน และประสบการณ์การทำงาน พยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 56.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยอำนาจการพยากรณ์ เพิ่มขึ้น จากการใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัว ร้อยละ 2.7 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่าง กลุ่มตัวพยากรณ์ ทั้ง 3 ตัว คือความเชื่ออำนาจในตน ประสบการณ์การทำงาน และบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต เท่ากับ .750 และมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$y' = 255.389 + 0.351 X_2 - 1.089X_{13} + .206X_1$$

4. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ จำแนกตามปัจจัย ทางชีวสังคมอัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

ผลการศึกษาพบว่ามัคคุเทศก์ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง

ในด้านอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมัคคุเทศก์ กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในงานสูงกว่ามัคคุเทศก์ กลุ่มอายุ 31-40 ปี และห้าปีขึ้นไป

ในด้านระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 โดย มัคคุเทศก์ ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรี

ในด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่า มัคคุเทศก์กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อภิปรายผล

การศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงมาก คือร้อยละ 99.3 เนื่องจาก ลักษณะงานของมัคคุเทศก์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีอิสระในการทำงาน ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด โดยบริษัทท่องเที่ยวประกอบกับรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับเป็นรายได้อันดับหนึ่งของประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525- ปัจจุบัน ซึ่งเงินจำนวนนี้มีส่วนอย่างมากในการชดเชยดุลการชำระเงินของประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : 2534) ส่งผลให้มัคคุเทศก์มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการยังชีพและทำให้ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงมาก

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์กับตัวแปรต่างๆ คือ บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต 2) ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปรารถนาความสำเร็จและความมีชื่อเสียง 3) ความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตนเองต่อต้านหรือยอมแพ้ 4) ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่นๆ 5) ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่นและ 6) ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิต พบว่าตัวแปรทุกตัวดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .707 ถึง .519 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมทำนายความพึงพอใจในงานโดยพบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือความเชื่ออำนาจในตน มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 50.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 ที่ว่า “ความเชื่ออำนาจในตนสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้” และยังพบว่าความเชื่ออำนาจในตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .707 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในทำนองเดียวกันพบว่า ค่าเบต้า (β) ของความเชื่ออำนาจในตนมีค่าสูงสุดในการวิจัยครั้งนี้ โดยพบว่ามีค่าเท่ากับ .401 ซึ่งหมายความว่า เมื่อตัวแปรความเชื่ออำนาจในตนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีผลให้ค่าความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเท่ากับ .401 หน่วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า “ความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน” การที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่มัคคุเทศก์จะต้องปฏิบัติในแต่ละวัน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้นำเที่ยว หรือผู้นำในการเดินทาง ซึ่งเป็นงานที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถ จากการที่ต้องใช้ความรู้ ทำให้มัคคุเทศก์ชอบแสวงหา ความรู้ และเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำและความสามารถของตน ซึ่งสอดคล้องกับ คักดีชัย นิรัญทวี (2532 : 167) พบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ พวกที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะมีวิธีการและรู้จักใช้เครื่องชี้แนะ (Cue) ที่เป็นประโยชน์ และมีพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายในการแสวงหาความรู้ แตกต่างกัน (Strickland. 1971 : 233-234) และความเชื่ออำนาจในตนเป็นลักษณะจิตที่เป็นพื้นฐานสำคัญของแรงจูงใจไม่ล้มฤทธิ์ เพราะรู้ว่าตนสามารถควบคุมสถานการณ์ในการกระทำได้ดีเพียงใดเป็นปัจจัยกำหนดความพยายามใน

การทำงานของบุคคลนั้น (งามตา วันนันทนธ์. 2536 ; อ้างอิงมาจาก Atkinson and Feathes. 1996) ดังนั้น บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงมักเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานและมีความพึงพอใจในงานสูง

ส่วนตัวแปรลำดับที่ 2 ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้คือ ประสิทธิภาพการทำงานโดยสามารถรวมกับความเชื่ออำนาจในตนเอง พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 53.61 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์ตัวแรกเพียงตัวเดียว ร้อยละ 3.6 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานข้อ 3 ที่ว่า "ประสิทธิภาพการทำงานสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้" และเมื่อตรวจสอบค่าเบต้า (β) ของคะแนนประสิทธิภาพการทำงานพบว่ามีความเท่ากับ -.203 ซึ่งหมายความว่าค่าประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีผลให้ค่าความพึงพอใจในงานลดลงเท่ากับ .203 เป็นผลให้ประสิทธิภาพการทำงานน้อยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน และยังสอดคล้องกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน โดยที่พบว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่ค้ำพมหาคู่เหตุที่มีประสิทธิภาพการทำงานน้อย (1-5 ปี) มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคู่เหตุที่มีประสิทธิภาพการทำงานนานกว่า ทั้งนี้เนื่องจากคู่เหตุที่เริ่มงานใหม่ จะเป็นผู้กระตือรือร้น ต้องการสร้างสรรค์ผลงาน และปรารถนาความก้าวหน้าของอาชีพในระดับสูง ด้วยความเชื่อมั่นใจความสามารถของตนที่จะแก้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ประกอบกับการทำงานของคู่เหตุที่มีประสิทธิภาพต่างกัน รายได้ไม่แตกต่างกันมากนัก รายได้ที่ได้รับเปรียบเทียบกับระยะเวลาในการทำงานเป็นผลให้คู่เหตุที่มีประสิทธิภาพน้อย มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคู่เหตุที่มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า แต่จากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่พบว่ายังมีประสิทธิภาพมาก ทำให้การทำงานมีความชำนาญมาก จึงทำให้ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานให้คู่เหตุที่มีประสิทธิภาพ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่าคู่เหตุที่มีประสิทธิภาพต่ำกว่า 10 ปี แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ ฮาเรลล์ (Harell. 1964 : 260 - d268) มีการพบว่าการปฏิบัติงานในวงการอุตสาหกรรม ผู้ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง เมื่อทำงานใหม่และลดลงหลังจากทำงานได้ 5 ปี หรือ 8 ปี ซึ่งเป็นไปได้ว่าคู่เหตุที่เป็นอาชีพหนึ่งในวงการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

และตัวแปรสุดท้าย ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้คือ บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิตอันได้แก่ (1) การถือสิทธิ์ หมายถึง ความต้องการเป็นเจ้าของ การสะสมเก็บหอมรอมริบ (2) การอนุรักษ์สิ่งของ หมายถึง ความต้องการสะสมหรือซ่อมแซมสิ่งต่างๆ (3) ความเป็นระเบียบ หมายถึง ความต้องการที่จะจัดระเบียบสิ่งของให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สะอาด (4) การดูแลรักษา หมายถึง ความต้องการที่จะเก็บสิ่งของที่เป็นของตน มิให้เสียหาย รู้จักประหยัด มัธยัสต์ (5) การสร้าง หมายถึง ความต้องการที่จะประดิษฐ์และก่อสร้าง โดยสามารถรวมกับความเชื่ออำนาจในตนเองและประสิทธิภาพการทำงาน พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 56.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัว ร้อยละ 2.7 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 ที่ว่า "บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานได้" ส่วนค่าความสัมพันธ์พบว่า บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สห

สัมพัทธ์ เท่ากับ .680 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในทำนองเดียวกันพบว่า ค่าเบต้า (β) ของ บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิตมีค่าเท่ากับ .307 ซึ่งหมายความว่า เมื่อตัวแปรบุคลิกภาพด้าน ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิตเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีผลให้ค่าความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเท่ากับ .307 หน่วย สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า “บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต สัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงาน จากที่กล่าวมาแล้วบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต หมายถึง ความต้องการ เกี่ยวกับการจัดระเบียบวางแผน เกี่ยวกับการทำงาน เนื่องจากงานมีคฤเทศก์ เป็นงานที่ต้องให้ข้อมูล ข่าว สารแก่นักท่องเที่ยว มีคฤเทศก์จึงจำเป็นต้องมีความรู้หลายด้าน ประกอบกัน ความรู้เหล่านี้สามารถค้นได้จาก ตำราและเอกสารต่างๆ หรือสอบถามจากผู้รู้ เช่นมีคฤเทศก์อาวุโส ซึ่งเป็นการเตรียมตัวในด้านข้อมูลข่าวสาร นอกจากนั้นงานมีคฤเทศก์ยังต้องกำหนดระยะเวลาในการเดินทางและการจัดเวลาให้พอเหมาะกับสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย หรือเร่งรีบจนเกินไป ฉะนั้นมีคฤเทศก์จึงมีความจำเป็นต้องจัด ระเบียบวางแผนการทำงานล่วงหน้าทุกครั้ง ซึ่ง ผลงานวิจัยดังกล่าว คล้ายคลึงกับการศึกษา ของสุพัตรา สุภาพ (2516 : 108) ซึ่งศึกษาวิจัยทางด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพด้านความต้องการ เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ด้านความเป็นระเบียบ เพราะว่าการเรียนให้ประสบผลสำเร็จด้วยดีขึ้น จำเป็นต้อง มีการวางแผนงานทางด้านการเรียน ล่วงหน้ามีระบบระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ เช่นเดียวกับการทำงาน

ส่วนตัวแปรที่เหลือได้แก่ ความต้องการทะเยอทะยานมีอำนาจปรารถนาความสำเร็จ และความมีชื่อเสียง ความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน การต่อต้านหรือยอมแพ้ ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคล อื่นๆ ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น ความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง และ สุขภาพจิต ไม่สามารถเข้าไปพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันเอง ทุกตัวแปร โดยความสัมพันธ์กับตัวแปรพยากรณ์ตัวแรกคือ ความเชื่ออำนาจในตนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง .721-.966 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรพยากรณ์ตัวสุดท้าย คือ บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .680-.899 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมีคฤเทศก์ กรุงเทพมหานคร ปฏิบัติ งานในบริษัทที่มีความมั่นคงในงานสูง ประกอบกับมีคฤเทศก์ดังกล่าวเป็นมีคฤเทศก์ที่ได้รับการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีความสะดวกในการปฏิบัติงานเป็นผลให้มีความคิดและมีบุคลิกภาพด้านความต้องการไม่ แตกต่างกัน ประกอบกับตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันเอง ทำให้ตัวแปรดังกล่าวไม่สามารถเข้าไปพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานได้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานรองจากตัวแปร ความเชื่ออำนาจในตน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงสุดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแปรด้านสุขภาพจิต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเท่ากับ .695 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ 1 ที่ว่า “สุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน” เนื่องจากมีคฤเทศก์เป็น อาชีพที่จะต้องทำงานกับนักท่องเที่ยวและต้องปรับตัวเข้ากับนักท่องเที่ยว ซึ่งมีหลายชาติหลายภาษา เพื่อให้ นัก

ท่องเที่ยวได้รับความสะดวก ความสนุกสนานและได้รับความรู้ไปกับการท่องเที่ยว ทั้งนี้มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีความมั่นคงทางจิตใจ มีสมรรถภาพในการทำงานสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความพอใจ เป็นผลให้คะแนนความสัมพันธ์ของสุขภาพจิตสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อรณัฐ เพียรช่าง (2523 : 71-72) พบว่า สุขภาพจิตของบรรณารักษ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ กับความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกับ จินตนา บิลมาศ (2529 : 27) พบว่า สุขภาพจิตมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลโดยตรง

ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยานตามทัศนะของเมอร์เรย์ หมายถึง (1) ความโดดเด่น หมายถึง ความต้องการอยากเด่นได้รับการยอมรับนับถือ (2) ความสัมพันธ์ผล หมายถึง การชนะอุปสรรคได้รับผลสำเร็จและมีอำนาจ (3) การยอมรับ หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่องและรับรอง (4) การแสดงออก หมายถึง ความต้องการ แสดงตัวให้เป็นจุดเด่นสนุกสนาน (5) ความต้องการรักษาสติของตนเอง หมายถึง ความต้องการที่จะไม่ถูกฝ่าฝืนสิทธิของตนเอง ป้องกันชื่อเสียง และคุณค่าของตน (6) การหลีกเลี่ยงสิ่งบกพร่อง หมายถึง ความต้องการหลีกเลี่ยง ความล้มเหลว ความอับอายและปมด้อย (7) การป้องกันตัว หมายถึง ความต้องการที่จะปกป้องตนเองจากการถูกตำหนิ และ (8) การตอบโต้ผลักดัน หมายถึง การต่อต้าน การตอบโต้ผู้ที่ทำให้ตนพ่ายแพ้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .694 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า “ความทะเยอทะยาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน บุคลิกภาพด้านความต้องการด้านนี้ คือ ความสัมพันธ์ผลในงานจากการที่มัคคุเทศก์คือ ผู้นำในการเดินทางทำให้มีความโดดเด่น และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว การแสดงออกของมัคคุเทศก์เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความสนุกสนาน หรืออาจจะเกิดความตึงเครียดได้ มัคคุเทศก์ทุกๆ ไป เมื่อถึงเวลาทำงานแล้วจะพยายามทำให้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด เพื่อป้องกันการถูกตำหนิจากนักท่องเที่ยว ประกอบกับอาชีพ มัคคุเทศก์ เป็นอาชีพที่มีความรับผิดชอบสูง จะต้องดูแลนักท่องเที่ยว ตามกำหนดการเดินทางของบริษัท เพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาด อันนอกเหนือจากภาวะความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับอนุสิทธิ์ เพชรสัมพันธ์ (2537 : 121) ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาโรงเรียนในหมู่บ้านป้องกันตนเอง ชายแดนไทย-กัมพูชา (ปชต.) สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ครูประถมศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ของงานสูงมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย

ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .690 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า “ความภาคภูมิใจในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน” เนื่องจากมัคคุเทศก์เป็นอาชีพหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับในสังคมทำให้เป็นอาชีพที่มีศักดิ์ศรี มีคุณค่า มีประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็น ต่อสภาพทางจิตใจของมัคคุเทศก์ และเป็นตัวกำหนดความภาคภูมิใจของมัคคุเทศก์ ส่งผลต่องานที่กำลังทำสอดคล้องกับศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 109) ที่ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง มีทัศนคติต่อสภาพการทำงานสูง

ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่น ตามทัศนะของเมอร์เรย์ หมายถึง (1) ความต้องการก้าวร้าวผู้อื่น หรือรุกรานผู้อื่น (2) ความยอมรับผิด หมายถึง ความต้องการที่ยอมตามหรือยอมรับการลงโทษต่อตนเอง (3) การหลีกเลี่ยงการถูกตำหนิ หมายถึง ความต้องการหลีกเลี่ยงการตำหนิ การวิจารณ์ ประพฤติตามเกณฑ์และระเบียบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .652 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า “บุคลิกภาพด้านความต้องการก้าวร้าวบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน” เนื่องจากงานมีคุณลักษณะเป็นงานอิสระ แต่มีคุณลักษณะที่ทุกคนต้องรับผิดชอบ ในสิ่งที่ตนเองกระทำงาน ในบางครั้งมีคุณลักษณะจำเป็นต้องแสดงความก้าวร้าวบ้าง เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานเช่น การมาสายก่อนเวลาที่กำหนด แต่เนื่องจากงานท่องเที่ยวเป็นงานบริการ การแสดงความก้าวร้าวโดยการต่อว่าหรือตำหนินักท่องเที่ยวทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน ฉะนั้นมีคุณลักษณะควรใช้การประนีประนอมให้กำลังใจกับนักท่องเที่ยวผู้มาสายกว่าเวลาที่กำหนดแทนการตำหนิ ซึ่งสอดคล้องกับ ซึ่งสอดคล้องกับมอตตัน ริชชี และเคลเลท (Morton, Richey and Kellett. 1981 : 15) ที่กล่าวว่า ความก้าวร้าวหรือพฤติกรรมก้าวร้าวสามารถปรับเปลี่ยนให้เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมได้ ในขณะเดียวกันมีคุณลักษณะจำเป็นต้องแสดงความก้าวร้าวต่อผู้ร่วมงานเช่น คนขับรถ ที่ขับรถโดยประมาท หรือไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นผลเสียแก่นักท่องเที่ยวทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับ แ่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 249) ที่กล่าวว่า ความก้าวร้าวเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการตำหนิ เพื่อลดความคับข้องใจ

บุคลิกภาพด้าน ความต้องการเป็นมิตร กับผู้อื่น ตามทัศนะของเมอร์เรย์ หมายถึง (1) ความผูกไมตรีกับผู้อื่น หมายถึง ความต้องการผูกมิตร และสังสรรค์กับผู้อื่น (2) การปลักในผู้อื่น หมายถึง ความต้องการแยกตัวเองจากผู้อื่น เพิกเฉยต่อสิ่งทั้งปวง (3) การช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง ความต้องการช่วยเหลือหรือเลี้ยงดูผู้อื่น (4) การขอความช่วยเหลือ หมายถึง ความต้องการให้ผู้อื่นสนใจหรือเกิดความสงสารตนเองมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .641 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า “บุคลิกภาพด้านความต้องการเป็นมิตรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน” เนื่องจากงานมีคุณลักษณะเป็นงานภาคสนาม มักมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้เสมอ เช่น รถเสีย นักท่องเที่ยวป่วยกระทันหัน หรือแม้แต่มัคคุเทศก์เองอาจจะไม่สบายจนไม่สามารถปฏิบัติงาน การผูกไมตรี กับเพื่อนในวงการมััคคุเทศก์ เป็นสิ่งจำเป็น ทั้งการให้ความช่วยเหลือการขอความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับ กิติมาปริดีติล (2529 : 27) กล่าวว่าประสิทธิผลของงานขึ้นอยู่กับ การทำบรรยากาศให้มีความสัมพันธ์ในการทำงานให้มีความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน ปราศจากข้อขัดแย้ง หรือหลีกเลี่ยงความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน

บุคลิกภาพด้านความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน การต่อต้านหรือยอมแพ้ ตามทัศนะของเมอร์เรย์ หมายถึง (1) การมีอำนาจเหนือผู้อื่น ควบคุม หรือให้ผู้อื่น กระทำตาม (2) การยกย่องผู้อื่น หมายถึง ความต้องการที่จะยกย่องและยอมตามผู้นำ (3) ความต้องการเหมือนผู้อื่น หมายถึง ความต้องการนำตนเองให้เหมือน หรือทัดเทียมผู้อื่น ด้วยการเลียนแบบ แข่งขัน เห็นด้วยและเชื่อผู้อื่น (4) การพึ่งตนเอง หมายถึง ความต้องการต่อต้าน หรือต่อสู้เพื่ออิสรภาพ (5) ความเป็นอิสระ หมายถึง ความต้องการที่จะทำตน

ให้ต่างจากผู้อื่นเป็นเอกลักษณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ เท่ากับ .639 สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 “ที่ว่า” บุคลิกภาพด้านความต้องการที่จะทำสิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ต่อต้านหรือยอมแพ้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากงานมัคคุเทศก์จะต้องนำนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ บทบาทมัคคุเทศก์ในด้านนี้คือ ควบคุมให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตาม ในขณะที่เดียวกันเมื่อต้องติดต่อกับ มัคคุเทศก์ที่อาวุโส และมีประสบการณ์มากกว่า มัคคุเทศก์สามารถเป็นผู้ตาม มัคคุเทศก์ที่อาวุโสกว่า เป็นแบบอย่างในการทำงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการพึ่งตนเองให้ได้ จากสภาพงาน มัคคุเทศก์ เป็นงานอิสระ ไม่มีใครมาตรวจการทำงานของมัคคุเทศก์ ว่าสมควรหรือไม่สมควรทำ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของมัคคุเทศก์เองที่จะต้องตัดสินใจ ทั้งนี้และทั้งนั้นต้องไม่กระทบ กระเทือนต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและนักท่องเที่ยว ที่ร่วมเดินทางไปด้วย ในด้านการเลียนแบบ สอดคล้องกับ แบนดูรา (Bandura 1973: 22-29) ได้กล่าวว่ากระบวนการ เรียนรู้ของมนุษย์เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนโดยเฉพาะเรื่องพฤติกรรมซึ่งส่วนใหญ่แล้วเกิดขึ้นโดยการเรียนรู้จากตัวแบบ การที่บุคคลได้เห็น พฤติกรรมที่แปลกใหม่จากผู้อื่น ช่วยชักนำ การกระทำของเขาได้ และยังช่วยประกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการกระทำนั้นๆ ด้วย

บุคลิกภาพด้านความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ในทัศนะของเมอร์เรย์ หมายถึง (1) ความเพละเลื้อย หมายถึง การพักผ่อน ทำตนให้สนุกสนาน โดยมีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อผ่อนคลาย ความตึงเครียด (2) ความต้องการรู้สิ่งต่างๆ หมายถึง ความต้องการเพื่อให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น (3) การเผยแพร่ความรู้ หมายถึง ความต้องการแสดงชี้แจงสถิติให้ความรู้ บรรยายอธิบาย ตีความหมายเรื่องราวต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .519 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 1 ที่ว่า “บุคลิกภาพด้านความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงาน” ทั้งนี้เนื่องจากมัคคุเทศก์จะต้องตอบคำถาม และข้อสงสัย ของนักท่องเที่ยวทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็น เรื่องเกี่ยวกับภูมิอากาศ เศรษฐกิจ การเมือง รวมทั้งประวัติศาสตร์ ซึ่งมัคคุเทศก์ไม่สามารถประเมิน นักท่องเที่ยวได้ทั้งหมดว่าสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ ดังนั้น มัคคุเทศก์ จึงเป็นกลุ่มอาชีพที่มีความช่วยเหลือในการเรียนรู้ หรือช่วยเหลือหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อรู้เรื่องในอดีตและทันกับเหตุการณ์ปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันพัฒนา ข้าราชการพลเรือน (2530 : 157 - 160) โดยกล่าวว่าคุณลักษณะของผู้ที่ทำงานได้มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย (1) มีความรอบรู้ มีข้อมูลต่างๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ (2) มีทักษะต่างๆ และคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็นเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมในการอบรมข้อมูล แก้ปัญหา วิเคราะห์ตัดสินใจ (3) พัฒนาตนเองเช่นรักการเรียนรู้

ในด้านปัจจัยทางชีวิสังคม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน จากการศึกษาพบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในงาน มากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน 2.1 ที่ว่า “เพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง” เนื่องจากอาชีพมัคคุเทศก์ เป็นอาชีพที่มีชั่วโมงการทำงานแตกต่างจากอาชีพอื่น นอกจากเป็นผู้นำเที่ยวแล้วยังมีงานที่เป็นหน้าที่ที่มัคคุเทศก์ ทุกคนต้องปฏิบัติคือการรับเข้า ซึ่งหมายถึง การที่มัคคุเทศก์ไปรับนักท่องเที่ยว จากท่าอากาศยาน

ตามเวลาที่สายการบินแต่ละเที่ยวกำหนด และการส่งออกซึ่งหมายถึงการที่มัคคุเทศก์ไปส่งนักท่องเที่ยวกลับประเทศที่ทำอากาศยาน เวลาดังกล่าวนั้น บางครั้งเป็นเวลายามวิกาล หรืออาจเป็นเวลาเช้าตรู่ ซึ่งอาจไม่สะดวกในการเดินทางด้านความปลอดภัยสำหรับมัคคุเทศก์หญิง หลังจากเสร็จงานเป็นผลให้ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ชายมีมากกว่า มัคคุเทศก์หญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณราย อ่ำประภา (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ อุตสาหกรรมศึกษาพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกับบุคคล ทองตัน (2529 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง

จากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า อายุเป็นปัจจัยตัวหนึ่ง ที่สามารถกำหนดความพึงพอใจในงานและพบว่ามัคคุเทศก์ชาย 20-30 ปี มีความพึงพอใจในงาน มากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 จึงทำให้ผลการวิจัยในด้านอายุ ขัดกับสมมติฐานข้อ 2.2 ที่ว่า "มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุน้อยกว่า" การกำหนดสมมติฐานดังกล่าว เนื่องจากการค้นคว้าวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ผู้ที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เช่น อาชีพแพทย์ พยาบาล อย่างไรก็ตามเนื่องจาก งานมัคคุเทศก์ ไม่ใช่งานสำนักงานที่พนักงานจะต้องทำงานในห้องทำงานทั้งวัน แต่งานมัคคุเทศก์เป็นงานภาคสนามจะต้องเดินทาง และนำชมเพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทุกครั้ง การทำงานในส่วนนี้จะบรรลุผลได้จำเป็นที่มัคคุเทศก์จะต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง กระฉับกระเฉงว่องไว ดังนั้น อายุ 20-30 ปี จัดว่าเป็นวัยที่มีพลังกำลังหรือ ยังกระฉับกระเฉงอยู่เป็นเหตุให้งานวิจัยครั้งนี้ ได้ผลดังกล่าวข้างต้น นอกจากนี้ผลการวิจัยของอายุยังสอดคล้องกับประสบการณ์ การทำงานซึ่งพบว่าผู้ที่มีอายุน้อย (20-30 ปี) และประสบการณ์การทำงานน้อย (1-5 ปี) มีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก (31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป) และประสบการณ์การทำงานมาก (6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป) ผลงานวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของครูซ (Cruz, 1990) ที่พบว่าครูกลุ่มอายุ 23-32 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าครูกลุ่มอายุ 40-47 ปี

ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐาน ข้อ 2.3 ที่ว่า "มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี" การตั้งสมมติฐานดังกล่าว เนื่องจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี การที่ผลขัดกับสมมติฐานอาจเนื่องจาก อาชีพมัคคุเทศก์ที่สามารถจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายได้นั้น มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ขั้นต่ำสุด คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเท่านั้นที่สามารถสอบเข้าไปเพื่อรับการอบรมเป็นมัคคุเทศก์อาชีพได้ ในสถาบันต่างๆ ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กำหนด และหลังจากมัคคุเทศก์ได้รับการจดทะเบียนแล้ว มัคคุเทศก์มีฐานะเท่าเทียมกันในด้านคุณวุฒิ คือ ได้รับประกาศนียบัตร มัคคุเทศก์ และบัตรมัคคุเทศก์เพื่อประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ตามกฎหมาย งานที่ทำเป็น

งานประเภทเดียวกันและรายได้ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะมีความรู้พื้นฐานการศึกษาระดับใดมาก่อนผลที่ได้นี้อาจอธิบายได้ว่าความสามารถในการพลิกผันเป็นความสามารถของมนุษย์ในการเผชิญเอาชนะ และเข้มแข็งขึ้นจากความทุกข์ยากของชีวิต (Grotberg 1995 : 13) นั่นคือ มัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถพัฒนาตัวขึ้นไปทำงานเป็นมัคคุเทศก์ที่มีศักดิ์และสิทธิทัดเทียมกับมัคคุเทศก์ที่ได้รับการศึกษานานมากคือ ระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี จึงทำให้พวกเขามีความรู้ลึกซึ้งภาคภูมิใจและพอใจในงานมัคคุเทศก์มาก และเพียรพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานตามเป้าหมายที่ตนต้องการ เป็นผลให้งานวิจัยครั้งนี้พบว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรทุกตัวในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น โดยเรียงลำดับดังนี้ ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิต บุคลิกภาพด้านความต้องการความทะเยอทะยาน ความภาคภูมิใจในตนเอง บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต และบุคลิกภาพด้านความต้องการทางด้านสังคมตามลำดับ และพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้มี 3 ตัวแปรด้วยกัน คือ ความเชื่ออำนาจในตน ประสิทธิภาพการทำงาน และบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต จึงนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเสนอแนะทางเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานครดังนี้

1. ควรสร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพให้มีความหลากหลาย โดยใช้ทฤษฎีอื่นเข้าประกอบเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของคำตอบ
2. เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้สามารถครอบคลุมปัจจัยทางชีวสังคมทุกระดับ จึงเป็นผลให้ปัจจัยทางชีวสังคมด้านอายุมาก (41 ปีขึ้นไป) และด้านประสิทธิภาพการทำงานสูง (10 ปีขึ้นไป) เป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันทำให้ผลที่ได้จากการวิจัยไม่แตกต่างกันดังนั้น ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างทางด้านปัจจัยทางชีวสังคม โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก และแบบไม่เจาะจง

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลที่ได้สามารถช่วยให้มัคคุเทศก์ปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ที่ค้นพบจากงานวิจัยอันได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน และบุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิตในที่นี้หมายถึง การจัดระเบียบในการทำงาน
2. จากผลที่ได้ช่วยให้ผู้บริหารบริษัทนำเที่ยวสามารถกำหนดว่าบุคลิกภาพแบบใดบ้างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3. ควรศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ประเภทอื่น ๆ อันได้แก่ มัคคุเทศก์ประเภท จัดท่องเที่ยวเฉพาะนักท่องเที่ยวที่จะไปต่างประเทศ (Outbound Tourist) หรือมัคคุเทศก์ที่ทำงานอยู่ใน บริษัทที่ไม่มีความมั่นคง เพื่อสร้างเกณฑ์มาตรฐานของบุคลิกภาพ มัคคุเทศก์ เพื่อใช้ในการแปลและอธิบาย ลักษณะบุคลิกภาพได้สมบูรณ์ขึ้น

4. ควรมีการศึกษา ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์กับตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะการบริหาร เพื่อให้ได้ความเข้าใจที่กว้าง และชัดเจนขึ้นในการนำประโยชน์ที่ได้ไปใช้กับการทำงาน ของมัคคุเทศก์อาชีพ

5. ศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะมีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมศาสนา, กรม. ศีลธรรมและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์การศาสนา,2521.
- กาญจนา คำสุวรรณ. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ:บำรุงสาสน์,2534.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. เอกสารการอบรมทางวิชาการภาคใต้ จังหวัดสงขลา. สงขลา:ม.ป.ท., 2536.
- การแพทย์, กรม.กระทรวงสาธารณสุข "สุขภาพดีถ้วนหน้าเมื่อปี 2543," สุขภาพจิต.กรุงเทพฯ:กองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2524.
- กิตติมา ปรีดีดิolk. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ:ชนะการพิมพ์, 2529.
- คำานนท์ สุตบุตร. "เทคนิคการทำทัวร์," มัลติเทคกับการนำเที่ยว. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์พิมพ์เนค,2525.
- งามตา วันนทานนท์. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม (สค331). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,2534.
- จันทร์จิรา เหล่าพ้งนนานนท์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความพึงพอใจในอาชีพของพยาบาล สังกัดกรมการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- จินตนา บิสมาศ และคนอื่น ๆ. รายงานการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2529. อัดสำเนา.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คู่มือการอบรมมัลติเทค. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2531.
- เจิตหล้า สุทธิวิภาค. คุณลักษณะของผู้นำและประสิทธิภาพของงานในภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ ในวิทยาลัยไทย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- จำเนียร โชติช่วง. ข้อเสนอแนะทางอาชีพ. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยรามคำแหง,2525.
- ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. "มัลติเทค," การท่องเที่ยว. 9(2):24-33;ตุลาคม 2525.
- ธีรวัฒน์ นิจนตร. สภาพเชิงจิตสังคมในโรงเรียนกับสุขภาพจิตของนักเรียนวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์. กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อัดสำเนา.
- เชิดศักดิ์ โสวาสินธิ์. การวัดทัศนคติบุคลิกภาพ. สำนักทดสอบของการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520.
- ณรงค์ฤทธิ์. การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นครู. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530 อัดสำเนา.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉินึก. ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวกับสุขภาพจิตและจริยธรรมของนักเรียนวัยรุ่น. กรุงเทพฯ:สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. "การพัฒนาจิตใจของข้าราชการ: หลักการและแนวทางปฏิบัติการ," ในประมวลบทความทางวิชาการ ตอน 2 กรุงเทพฯ: 2529. อัดสำเนา

ดุษฎี ชุ่มสาย, มล. "มัคคุเทศก์," การท่องเที่ยว 5(4):16-25; พฤศจิกายน, 2529.

เถลิง สวาสดีพันธ์. "หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์," มัคคุเทศก์กับการนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ, 2525.

ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์. "ศิลปะการพูดสำหรับมัคคุเทศก์" มัคคุเทศก์กับการนำท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ, 2525.

นิคม พรหมย้อย. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ในภาคใต้. ปรินิพนธ์.

กศ.ม. สงขลา : วิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2529. อัดสำเนา.

นงเยาว์ พิงพา. การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นพยาบาล. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.

แน่น้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2519.

บังอร ภาวภิรมย์ขวัญ. "บุคลิกภาพแห่งบุคคล," วิจัย 811(1):41-53; 2524.

บุญรับ คักดีมีณี. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ. ปรินิพนธ์ กศ.ด.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

บุญส่ง นิลสุวรรณ และ วิไลวรรณ ยามาลี. การดัดแปลงและสร้างเกณฑ์ปกติ แบบทดสอบ EPPS วิเคราะห์บุคลิกภาพของนักศึกษาไทยระดับมหาวิทยาลัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2522.

บุบผา คุมนานนท์. หลักการมัคคุเทศก์. เอกสารนิเทศการศึกษา ฉบับ 279. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศกรรมการฝึกหัดครู, 2528.

ประภา เชื้อภักดี. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศองค์ประกอบทางบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานของ

พยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526. อัดสำเนา.

ประเวทย์ จันทรัตน์. การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการ ทางด้านบุคลิกภาพ 15 ด้าน ของนักเรียนฝึกหัดครูและนักเรียนเกษตรกรรมจังหวัดอุดรธานี. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, 2516. อัดสำเนา.

ปราณี อารยศาสตร์. ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา.

วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519. อัดสำเนา.

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของโรงเรียน. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535.

อัดสำเนา.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ:บัณฑิตการพิมพ์, 2530.

ฝน แสงสิงแก้ว. เรื่องของสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ชวนการพิมพ์, 2522.

พัฒนาการราชการพลเรือน, สถาบัน. รายงานการประเมินผลโครงการจัดตั้งสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนระยะสิ้นสุดโครงการ. กองประเมินผลการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กรุงเทพฯ : สำนักงาน, 2530. อัดสำเนา.

พรรณราย อ่ำประภา. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์อุตสาหกรรมศึกษาในสภวิทยาลัยรัตนโกสินทร์. ปรินญาณินพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.

พวงบุหงา ภูมิพานิช. องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่ออาชีพมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ:พิวเกอร์บริน แอนมีเดีย, 2536.

พิรพต หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.

ไพฑูรย์ พงศบุตร และวิลาสวงค์ พงศบุตร. คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

ไพศาล หวังพานิช. วิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ:สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประสานมิตร, 2531.

มันทนา ปิยะมาดา. การสำรวจคุณลักษณะของครูในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, 2511. อัดสำเนา.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ:อักษรเจริญพิมพ์, 2535.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พรินติ้งกรุ๊ป. กรุงเทพฯ. 2532.

ลลิตา สุนทรวินาศ. ลักษณะหัวหน้าและกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพผลของหน่วยงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศึกษาพร, 2528.

วัชรีย์ ทรัพย์มี. การแนะแนวอาชีพ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.

วีระชาติ แก้วไสย. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2518. อัดสำเนา.

วีรารณ สุจริต. การสร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพความเป็นแพทย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

ศิลปชัย ชูสุวรรณ. การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการตามแนวทฤษฎีของเมอร์เรย์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

แวณุเชิง มะรอชี. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดในเขตการศึกษา 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สงขลา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2530. อัดสำเนา.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา, 2518.

ศรีไพบุลย์ สังข์บัวลี. ผลการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล 2525. อัดสำเนา.

ศุภฤกษ์ ทองประยูร. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยทักษิณ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สงขลา, 2530. อัดสำเนา.

สมนึก มีแสง. การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2530. อัดสำเนา.

สมยศ นาวิการ. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2521.

สวลี สุวรรณอักษร. "แนวคิดในการเลือกอาชีพ," ในหนังสือที่ระลึกงานศิลปกรรมนักเรียนครั้งที่ 35 กระทรวงศึกษาธิการ. หน้า 81-85. กรุงเทพฯ: 15 ธันวาคม 2515.

สุโขทัยธรรมาธิราช. มหาวิทยาลัย. หลักและระบบบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ การพิมพ์, 2523

สุชา จันทรเฒ. จิตวิทยาแนะแนว. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต, 2527.

สุทิน วัฒนวงศ์กุล. การดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.

สุพล บุญทรง. จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. 2523.

สุภรณ์ ศรีพหล. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2519. อัดสำเนา

สุภาพร มากแจ้ง. หลักมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์. 2534.

สุเมธี อำพันลำ การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของผู้บริหารในโรงเรียนประถมศึกษาติดต่อกับผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาทั่วไป สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในภาคตะวันออก

ออกเฉียงเหนือ ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาสารคาม, 2531. อัดสำเนา.

มหาสารคาม, 2531. อัดสำเนา.

เสริมศักดิ์ วิศวการณ. พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์

กศ.ด กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2532. อัดสำเนา.

โสภา ชูพิกุลชัย. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

โสภณ หาลิตาพันธ์. สถานภาพ และความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการวิชาการ และสาย

ธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ

โรฒ สงขลา, 2528. อัดสำเนา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. แผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524). กรุงเทพฯ: สำนักงาน, 2519.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. แผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2520-2524). กรุงเทพฯ: สำนักงาน, 2519.

สำเนา ขจรศิลป์. การศึกษากำลังขวัญข้าราชการฝ่ายกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยในประเทศไทย พ.ศ.

2525. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2525. อัดสำเนา.

สำเนา ขจรศิลป์. การแนะแนวอาชีพในสถาบันอุดมศึกษา. นครปฐม: ศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนาม

จันทร์, 2529.

หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์นจำกัด, 2533.

อนุสิทธิ์ เพชรสัมฤทธิ์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา โรงเรียนในหมู่บ้านป้องกันตนเองชายแดนไทย-กัมพูชา (ปชด.) สังกัดสำนักงานการศึกษา จังหวัดสุรินทร์. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ด. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นเรศวร. 2537. อัดสำเนา.

อารี สวรรค์วานิช. การศึกษาขวัญของครูประชาบาลจังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์ วิทยาลัย, 2521. ถ่ายเอกสาร.

อารีรัตน์ หิรัญโร. แบบผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถานศึกษา

กรมอาชีวศึกษา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

อรนุช เพียรช่าง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสุขภาพจิตของบรรณารักษ์ห้องสมุดในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

อรุณ รักรธรรม. มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2532.

อินทรา เพ็งแก้ว. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษานักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา 2538. อัดสำเนา.

Allport, Gordon W.A. Pattern and Growth in Personality. Molt: Rinehart and Winston, Inc., 1961.

Applewhite, P.B. Organizational Behavior. Engle Wood Chiffs, New Jersey:Prentice-Hall, 1965.

Bandura, Albert and Robert W. Jeffry "Role of Symbolic Coding and Rehearsal Process in Observation Learning," Journal of Personality and Social Psychology 26 : 122-130 ; April, 1973.

Bandura, Albert. Social Foundaions of Thought and Action; A social Cognitive Theory. New Jersey:Printice Hall, Inc., 1986.

Brech,E.F.L. Principle and Practic of Management. London:Longman, Green and Co., 1966.

Branden,N. The Psychology of Self-esteem. 15th ed. New York:Banton Books Inc., 1981

- Bruno, Frank J. Adjustment and Personal Growth: Seven Pathways. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons, Inc., 1983.
- Cattell, Raymond B. "A Trait Factor-Analytic Approach to Personality." Theory Assessment and Research. p. 309-320. New York : 1970.
- Campbell, Jennifer. "Effects of self-esteem, hypothetical explanations, and verbalization of expectancies on future performance." Journal of Personality and Social Psychology. 48 (5) : 1097-1111; May, 1985.
- Charung Pasuwan. "Adaptability of Herzberg Job Satisfaction Model to Vocational Education Personnel in Thailand." Dissertation Abstracts 33:12 ; May. 2516.
- Coopersmith, S. Self Esteem Inventories. San Francisco: Consulting Psychologists Press Inc., 1984..
- Cruz, Albarer and Linda Helena. "Supervision of the middle teacher: Job Satisfaction and motivation," in Dissertation Abstracts International 51Z11X:3565-A ; May. 1991
- Demo, David H. "The measurement of self-esteem: refining our methods." Journal of Personality and Social Psychology. 48(6):1490-1502 ; January, 1985.
- Dyer, D. Elaine and others "Can Job Performance be Predicted from Biographical Personality, and Administrative Climatic Inventories?", "Nursing Research". 21:294-304; July-August, 1972.
- Edith, Grotberg. A guide to promoting resilience in children. Bernard Van Leer Foundation 1995
- Edward, Allen L. Manual for the Edwards Personal Preference Schedule. New York. The Psychological Corporation, 1959.
- Ghiselli, Edwin E. and Charence W. Brown. Personal and Industrial Psychology. 2nd ed. New York; McGraw-Hill Book Co. Inc., 1950(50).
- Gillmer, B Von Haller and others. Industrial and Organizational Psychology. New York: McGraw-Hill Book Co., 1966.
- Gough, Calvin S. Manual for the California Psychological Inventory. Palo Alto California, Psychologists Press, 1969.

- Hackman, Rickhard and others. Perspectives on Behavior in Organization. NewYork. Tolonto, McGrawHill Book Company, 1977.
- Hall, Calvin S. and Garner, Lindzey. Theoris of Personality 2nd. ed., NewYork, John Wiley and Sons. Inc., 1972.
- Hauser, Paula. The self-esteem of regular and special education elementary teachers as related to job satisfaction. DAI : 1962, 1981.
- Harell, Thomas W. Industrial Psychology. Oxford:IBM Publishing, 1964.
- Hawer,Paula. The self-esteem of regular and special education elementary teachers us related to Job Staisfication. DAI:1926, 1981.
- Hollander, Edwin P. Principle and Methods of Social Psychology. London:Oxford University Press., 1981.
- Hilgard, Ernest R. Introduction to psychology. 2nd ed. New York : Harcourt, Brance and World, 1962.
- Jahoda, Maria. Current Concepts of Positive Mentive Heath. NewYork:Thomas U. Crowell, 1958.
- Janes,Williom. The Principle of Psychology. NewYork:Dover,1950.
- Morton, Judy C., Cheryl A. Richey and Michele Kellett. Building Assertive Skill. St. Lois, Missouri : The C.V. Mosby Company, 1981.
- Mouley, George J. Pshchology of Effective Teaching. NewYork:Holt Rinchart and Inston Inc.,1965.
- Pervin, Larorence A. Personality:Theory,Assessment and Research. 3rd ed. NewYork-Toronto,John Willy&Sons Inc.,1980.
- Pigors, Paul and Charles A. Myers. Personal Administration. 7th ed. NewYork:McGraw- Hill Company, 1973.
- Rosenberg, M.J. and C.I. Hovland. Cognitive, affective, and behaviord components of attitudes 1960. p. 340. in Fishbin, Martin and Icck Ajzon. Belive, attitude, intention and behavior:and introduction to theory and research, 1965.

- Rotter, Julian B. "Generalized Expectancies for Internal versus external control of reinforcement," Psychological Monographs General and Applied. 80(1) : Whole no. 609; 1966.
- Rychman, Richard M. Toel A. Gole, William C. Rodda. "Confidence rating shifts and performance as a function of locus of control, self esteem and initial task experience," Journal of Personality and Social Psychology. 18 (3) : 305 - 310, June. 1971.
- Schmidt. Gene Billard. "Job-Satisfaction Among Secondary School Administration." "Dissertation Abstracts International. 35(12):7583-A;August, 1975.
- Sergiovanni, Thomas J. "Investigation of Factors Which Affect Job Satisfaction and Dissatisfaction of Teachers", Dissertation Abstracts International. 30(12):1235-A; June, 1970.
- Strauss, George and Leonard R. Sayles. Personel:The Human Problem of Management. NewYork: Englewood Cliffs:Prentices-Hall, 1960.
- Strickland, Bonnie F. "Internal External Control of Reinforcement." in Thomas Blass (ed.). Personality Variables in Social Behavior. p. 219 - 230. NewYork:John Wiley and Sons, 1977.
- Tiffin, J. and E.J.McCormick. Industrial psychology. London : George Allen and Unwin Ltd., 1968.
- Vatthaisong. Arkom. "A Study of Job Satisfaction and Dissatisfaction Among Faculty Members in Teacher Training-Institutions in Thailand,"Dissertation Abstracts International. 44 (02):468-A;August, 1982.
- Vroom, V.M. Work and Motivation. Malabar:Robert E. Krieger Publishing Company, 1964.
- Weiss, Howard and John Sherman. "Internal-External Control as a Predictor of Task Effort and Satisfaction Subsequent to Failure,"Journal of Applied Psychology. 57 (2) : 132 - 136;1973.
- Yoder and others Hand books of Personal Management and Labor Relations. NewYork : McGraw - Hill Book Company, 1953.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สรุปจำนวนผู้ยื่นขอจดทะเบียนใบอนุญาต และได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเป็นมัคคุเทศก์

สำนักงานทะเบียนฯ	ธุรกิจนำเที่ยว (ราย)		มัคคุเทศก์ (คน)	
	จำนวนที่ยื่น	จำนวนที่ได้รับ	จำนวนที่ยื่น	จำนวนที่ได้รับ
1. กรุงเทพมหานคร	2,199	1,779	11,610	10,615
2. ภาคเหนือ	579	420	2,844	2,483
3. ภาคใต้เขต 1	206	157	1,050	890
4. ภาคใต้เขต 2	719	488	1,441	1,168
5. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	127	104	525	471
รวม	3,830	2,948	17,470	15,627

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร, ททท.

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2540

สรุปจำนวนผู้ยื่นขอต่ออายุใบอนุญาต และได้รับใบอนุญาตต่ออายุประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเป็นมัคคุเทศก์

สำนักงานทะเบียนฯ	ธุรกิจนำเที่ยว (ราย)		มัคคุเทศก์ (คน)	
	จำนวนที่ยื่น	จำนวนที่ได้รับ	จำนวนที่ยื่น	จำนวนที่ได้รับ
1. กรุงเทพมหานคร	1,097	944	9,086	7,899
2. ภาคเหนือ	26	199	1,997	1,940
3. ภาคใต้เขต 1	82	74	694	641
4. ภาคใต้เขต 2	185	114	794	656
5. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	45	40	243	237
รวม	1,635	1,371	12,814	11,373

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร, ททท.

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2540

ภาคผนวก ข.
คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัด ความพึงพอใจในงาน
โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน ระหว่างคะแนนเป็นรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r
1	.624	14	.600	27	.638	39	.700
2	.845	15	.630	28	.823	40	.602
3	.701	16	.771	29	.665	41	.702
4	.644	17	.640	30	.771	42	.651
5	.816	18	.881	31	.661	43	.805
6	.703	19	.732	32	.854	44	.699
7	.565	20	.711	33	.639	45	.458
8	.823	21	.451	34	.645	46	.474
9	.704	22	.458	35	.731	47	.711
10	.566	23	.733	36	.832	48	.743
11	.722	24	.565	37	.744	49	.702
12	.527	25	.711	38	.743	50	.744
13	.564	26	.515				

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.954

ภาคผนวก ค.

แบบสอบถามปัจจัยทางชีวสังคม

แบบวัดความพึงพอใจในงาน

แบบวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์

แบบวัดความภาคภูมิใจในตนเอง

แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

แบบวัดสุขภาพจิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

กรุณาเติมคำในช่องว่างหรือแสดงเครื่องหมาย (✓) ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์การทำงาน
☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|------------------|---------|--|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับการรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทุกครั้งหรือเป็นประจำ |
| จริง | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับการรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นมากพอสมควร |
| จริงเกินครึ่ง | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับการรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นมากเกินครึ่ง |
| จริงไม่ถึงครึ่ง | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับการรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นมากไม่ถึงครึ่ง |
| จริงบ้างเล็กน้อย | หมายถึง | ข้อความนั้นตรงกับการรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นนานๆ ครั้ง |
| ไม่จริงเลย | หมายถึง | ข้อความนั้นไม่ตรงกับการรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเลย |

ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในงาน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
1. ท่านรู้สึกมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้						
2. ท่านคิดว่าถ้าย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่น จะได้รับความก้าวหน้ามากกว่านี้						
3. ท่านรู้สึกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีน้อยเกินไป						
4. ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่						
5. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน						
6. ท่านรู้สึกว่าทุกคนในหน่วยงานมีความเป็นมิตร						
7. ท่านได้รับความคุ้มครองจากบริษัทเมื่อเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน						
8. ท่านพอใจในสถานที่ที่บริษัทตั้งอยู่						
9. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
10. บริษัทที่ท่านทำงานเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการท่องเที่ยว						
11. ท่านรู้สึกพอใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงานนี้						
12. สถานที่ท่านปฏิบัติงานมี แสงพอเพียงและอากาศถ่ายเทได้ดี						
13. ในการทำงานท่านไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานได้ทุกระดับ						

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
14. ผลการทำงานของท่านเป็นที่ชื่นชมของผู้บริหาร						
15. บริษัทที่ท่านทำงานไม่มีสภาพคล่อง						
16. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับความต้องการ						
17. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานจำเจซ้ำซาก						
18. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างยุติธรรม						
19. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในบริษัทท่านมีไม่พอเพียง						
20. ท่านได้รับสิทธิพิเศษในการไปพักผ่อนที่ต่างๆ ตามที่บริษัทกำหนด						
21. ยิ่งทำงานนานเท่าไรยิ่งรู้สึกเบื่อมากเท่านั้น						
22. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้						
23. ท่านไม่พอใจระบบการบริหารของหน่วยงานท่าน						
24. ท่านรู้สึกว่าไม่ได้รับความสะดวกในการประสานงาน						
25. บริษัทจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง						
26. ท่านไม่เคยได้รับสวัสดิการจากบริษัท						
27. ท่านเข้าใจหลักการในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน						
28. ท่านพึงพอใจในปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่						
29. การจ่ายงานเป็นไปตามระดับความสามารถและประสบการณ์						
30. องค์กรมีความเข้าใจกันดี						
31. ตำแหน่งที่ท่านได้รับต่ำกว่าความรู้ความสามารถ						

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
32. การดำเนินงานของบริษัทกระทำโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อ						
33. ท่านไม่เคยได้รับโบนัสเลย						
34. ท่านรู้สึกอึดอัดใจในงานที่ทำเพราะไม่ตรงตามความรู้ความสามารถ						
35. การดำเนินงานของผู้บริหารก่อให้เกิดความสามัคคี						
36. มักพบความขัดแย้งในงานมัคคุเทศก์						
37. การติดต่อกันลับสน						
38. ห้องน้ำในหน่วยงานท่านไม่สะอาด						
39. ท่านรู้สึกว่าในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่ชัด						
40. งานมัคคุเทศก์เป็นงานที่ทำเฉพาะฤดูกาลท่องเที่ยว						
41. ท่านมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น						
42. ผู้บังคับบัญชาเลือกปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา						
43. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยยอมรับเมื่อท่านปฏิบัติงานดี						
44. บริษัทมีสวัสดิการด้านนันทนาการ						
45. ตำแหน่งที่ท่านได้รับมีอิสระในการทำงาน						
46. ช่วงเวลาการทำงานไม่เหมาะสม						
47. อาชีพมัคคุเทศก์ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม						
48. ท่านไม่ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน						
49. อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติ						
50. บริษัทมีสวัสดิการครบถ้วนให้แก่พนักงาน						

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบบุคลิกภาพด้านความต้องการ

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
1. ท่านมักจะแบ่งปันสิ่งของให้แก่เพื่อนๆ						
2. ท่านหยิบใช้สิ่งของคืนที่เดิมทุกครั้ง						
3. ท่านต้องการให้ตนเองเป็นที่สนใจของกลุ่มเพื่อน						
4. ท่านอยากให้เพื่อนยอมรับว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงานบางอย่าง						
5. ท่านไม่ชอบสมาคมกับพวกเกเร						
6. ท่านชอบแสดงความสามารถต่อหน้าผู้อื่น						
7. ท่านเอาคำแนะนำของผู้อื่นมาใช้ในการปฏิบัติงาน						
8. ท่านต้องการทำงานตามความคิดของตนเอง						
9. ก่อนจะตอบคำถามนักทอ้งเที่ยวทุกครั้งท่านต้องมีความมั่นใจในคำตอบเสียก่อน						
10. ท่านชอบหลีกเลี่ยงการถูกรบกวนจากการทำงาน						
11. ท่านช่วยเพื่อนเมื่อประสบปัญหายุ่งยาก						
12. ท่านมักถามเพื่อนหรือใครๆ เมื่อมีปัญหา						
13. ท่านชอบทดลองสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ เพราะอยากทราบว่ามันเป็นอย่างไร						
14. ท่านอยากมีบ้านเป็นของตนเอง						
15. ท่านจะตรวจสอบสิ่งของก่อนและหลังเมื่อเลิกใช้แล้ว						
16. ท่านชอบคิดวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน						
17. ท่านพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ดีกว่าคนอื่น						
18. เวลาท่านแสดงความคิดเห็นเพื่อนมักจะเห็นด้วย						
19. ท่านชอบเล่นเครื่องเล่นที่หวาดเสียว						
20. ท่านพร้อมจะกระทำในสิ่งที่ตนเห็นว่าถูกต้อง						
21. ท่านไม่นิยมการต่อสู้เพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว						
22. ท่านจะระวังคำพูดไม่ให้กระทบกระเทือนใจผู้อื่น						
23. ถ้ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นท่านต้องพยายามทุกวิถีทางเพื่อเอาชนะให้ได้						
24. ท่านอธิบายข้อสงสัยในเรื่องต่างๆ ให้เพื่อนฟังเสมอ						
25. ท่านให้ความสำคัญของผู้นำกลุ่ม						
26. ท่านชอบเอาแบบอย่างผู้ที่ประสบความสำเร็จ						
27. ท่านชอบทำงานให้สำเร็จด้วยความสามารถของตนเอง						
28. ท่านชอบทำสิ่งแปลกใหม่						

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
29. ท่านพบว่าตัวเองชอบได้เบียดเสียด						
30. ท่านชอบทำงานกับเพื่อนใหม่ๆ						
31. ท่านชอบทำงานเป็นกลุ่ม						
32. ท่านชอบช่วยเหลือผู้ที่ประสบกับปัญหาหรือความทุกข์						
33. ท่านชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็น						
34. ท่านชอบสะสมของใช้						
35. ท่านชอบสิ่งแปลกใหม่						
36. ท่านชอบอาสาทำงานที่ท่านถนัดด้วยความเต็มใจ						
37. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลอื่น						
38. ท่านจะคิดถึงข้อบกพร่องด้านความประพฤติของตัวเอง						
39. ท่านทนไม่ได้ที่ได้รับความผิดหวัง						
40. บ่อยครั้งที่ท่านได้รับคำตำหนิหรือลงโทษในขณะที่ไม่สมควรจะเป็นเช่นนั้น						
41. ท่านต่อสู้เมื่อถูกคัดค้านความเห็นจากผู้อื่น						
42. ท่านสามารถในการนำและดำเนินกิจกรรมของกลุ่มไปสู่เป้าหมาย						
43. ท่านจะปรึกษาหัวหน้างานก่อนทำงานที่ได้รับมอบหมาย						
44. ท่านชอบปฏิบัติตามแบบอย่างบุคคลที่ประสบความสำเร็จในชีวิต						
45. ท่านชอบแต่งกายตามสมัยนิยม						
46. ถ้ามีใครมารบกวนท่านจะบอกเขาว่าท่านคิดอย่างไร						
47. ท่านยอมให้ลงโทษเมื่อตนเองทำผิด						
48. ท่านสามารถพูดคุยกับคนทั่วไปได้อย่างสบายใจ						
49. ท่านชอบฟังหรือพูดเรื่องตลก						
50. ท่านสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ แม้ว่าไม่เกี่ยวกับงาน						
51. ท่านชอบอาสาเป็นผู้นำในการท่องเที่ยว						
52. ท่านใช้เงินที่สะสมมาใช้จ่ายด้วยความภาคภูมิใจ						
53. ท่านชอบไปดูโบราณสถาน						
54. ท่านรู้จักวางแผนการใช้เงินของตนเอง						
55. ท่านชอบทำตนให้ประโยชน์แก่คนอื่น						
56. ท่านรู้สึกมั่นใจในการทำอะไรโดยไม่ลังเลหรือหวั่นวิตก						
57. ท่านต้องการคำสนับสนุนที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจยิ่งขึ้น						
58. ท่านชอบแสดงตลกให้เพื่อนๆ ดู						

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกินครึ่ง	จริงไม่ถึงครึ่ง	จริงบ้างเล็กน้อย	ไม่จริงเลย
59. ท่านพยายามชี้แจงเมื่อมีปัญหาภายในกลุ่ม						
60. ท่านหลีกเลี่ยงความผิดพลาดของตนเอง						
61. ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ใหญ่						
62. เวลาเถียงกับผู้อื่นท่านมักเป็นฝ่ายชนะ						
63. ท่านชอบยกย่องบุคคลที่มีความสามารถ						
64. ท่านจดจำบุคคลิกภาพและวิธีการของบุคคลที่ท่านชอบ						
65. ท่านสามารถดูแลตนเองได้						
66. ท่านไม่บ่นเบียดเบียนเมื่อถูกลงโทษ						
67. ท่านไม่เอาของบุคคลอื่นมาเป็นของตน						
68. ท่านชอบพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น						
69. ท่านสามารถดูแลตนเองได้						
70. ท่านยินดีช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเขาได้รับความเดือดร้อน						
71. ท่านต้องการผู้สนับสนุนอยู่เสมอ						
72. ท่านจะฟังรายการที่สนุกหรือตลกขบขันจนจบรายการ						
73. ท่านชอบค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองอยู่เสมอ						
74. ท่านชอบแสดงความสามารถของตนเองให้ผู้อื่นเห็น						
75. ท่านเก็บสะสมเงินไว้ทุกครั้งที่เหลือ						
76. ท่านพยายามรักษาระเบียบวินัยหรือสิ่งให้หวั่นกลัวมากที่สุด						
77. ท่านไม่ขีดเขียนหรือแกะสลักบนโต๊ะเก้าอี้						
78. ท่านเพิ่มพูนความสามารถและพัฒนาตนเอง						
79. ท่านชอบทำอะไรต่างๆ ให้ดีที่สุด						
80. ท่านจะคิดอย่างรอบคอบในการทำงานทุกครั้ง						
81. ท่านจะได้ตอบแทนผู้ที่ถูกวิจารณ์						
82. ท่านมักจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเพื่อน ๆ มีความขัดแย้ง						
83. ท่านเลือกวิธีการปฏิบัติจากผู้ที่ท่านชื่นชอบแต่ละคน						
84. ท่านชอบเป็นอิสระจากผู้อื่นในการตัดสินใจสิ่งที่ต้องการ						
85. ท่านให้คนอื่นรู้จักด้วยผลงาน						
86. ท่านมักจะตำหนิคนอื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น						
87. ท่านปฏิบัติตามระเบียบของบริษัทอย่างมีเหตุผล						
88. ท่านมีความเมตตากรุณาต่อผู้อื่น						
89. ท่านอยากให้เป็นเพื่อน ๆ เห็นใจท่านในเวลาเจ็บป่วย						
90. ท่านชอบเล่นเกมสกีฬาต่างๆ						

ส่วนที่ 4 แบบวัดความภาคภูมิใจในตนเอง

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกิน ครึ่ง	จริงไม่ ถึงครึ่ง	จริงบ้าง เล็กน้อย	ไม่จริง เลย
1. ปัจจุบันฉันยังไม่มีโอกาสแสดงความสามารถของสิ่งที่ฉันทำ						
2. บางเวลาฉันรู้สึกว่าคุณเองไร้ประโยชน์						
3. ฉันรู้สึกน้อยใจอยู่บ้างที่ไม่เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม						
4. ฉันเชื่อว่าถ้าบริษัทนี้ขาดฉันจะทำให้งานของบริษัท ด้อยลงไปมาก						
5. ถ้าเลือกได้ฉันไม่อยากเป็นอย่างที่ฉันเป็นอยู่						
6. นับว่าโชคดีที่เกิดมาเป็นตัวฉัน						
7. เพื่อนๆ มักทำตามความคิดของฉันเสมอ						
8. ฉันไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่างๆ ต่อหน้าคนอื่น						
9. ฉันภูมิใจที่ได้เกิดเป็นลูกของบิดามารดาท่าน						
10. ฉันเป็นที่รู้จักของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน						

ส่วนที่ 5 แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกิน ครึ่ง	จริงไม่ ถึงครึ่ง	จริงบ้าง เล็กน้อย	ไม่จริง เลย
1. ท่านทราบผลที่ท่านจะได้รับจากการที่ท่านช่วยรักษา ประโยชน์ของบริษัท						
2. ท่านมีความตั้งใจและพยายามทำงานอย่างเต็มความ สามารถแต่ท่านไม่อาจบอกได้ว่าวิถีชีวิตการทำงานของท่านเป็นอย่างไร						
3. ท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา						
4. ขณะนี้ท่านไม่สามารถคาดได้ว่าอนาคตการทำงานเป็น มีเหตุผลของท่านเป็นอย่างไร						
5. บ่อยครั้งที่ท่านไม่ทราบว่าข้อเสนอแนะของท่านไม่เป็น ที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาเพราะเหตุใด						
6. ท่านมีความตั้งใจ และเอาใจใส่ต่อการทำงานเป็นอย่างดี ดีแต่ท่านไม่แน่ใจว่าจะได้รับการพิจารณาความดีความ ชอบ						
7. การเล่นพวกพ้อง และระบบอุปถัมภ์ไม่มีในวงการทำงาน ของท่านที่เกี่ยวข้อง						
8. ความตั้งใจและความพยายามทำงานอย่างเต็มความ สามารถมากท่านเชื่อว่าทำให้งานสำเร็จ						
9. เพื่อนร่วมงานบางคนในที่ทำงานของท่านมาสายเป็น ประจำลาป่วย ลากิจบ่อยครั้งมาก แต่ได้รับความ พิจารณาความดีความชอบ						
10. เป็นสิ่งที่ยากที่จะทำให้ผู้บังคับบัญชารายอมรับ						

ส่วนที่ 6 แบบวัดสุขภาพจิต

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงเกิน ครึ่ง	จริงไม่ ถึงครึ่ง	จริงบ้าง เล็กน้อย	ไม่จริง เลย
1. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นคนตื่นตื้นง่าย						
2. ท่านรู้สึกว่าตนเองสนใจอะไรได้ไม่นาน						
3. ถ้ามีคนมาขัดใจหรือยั่วเพียงเล็กน้อยท่านจะโกรธอาว้ายๆ						
4. ท่านรู้สึกว่ากลัวโดยไม่รู้ว่ากลัวอะไรอยู่บ่อยๆ						
5. เวลาดีใจท่านรู้สึกวดีใจมากและเวลาเสียใจท่านรู้สึก ว่าเสียใจมาก						
6. เมื่อเข้านอนตอนกลางคืน ท่านมักนอนไม่หลับ เพราะ คิดอะไรต่างๆ นานา						
7. เพื่อนๆ บอกว่าท่านเป็นผู้ที่มีอารมณ์ขัน						
8. ท่านไม่เคยกังวล ว่าบุคคลอื่น จะมองท่านอย่างไร						
9. ท่านรู้สึกเป็นเรื่องปกติธรรมดา ถ้าต้องพูดต่อหน้าคน มากๆ						
10. เมื่อมีความรู้สึกโกรธหรือไม่พอใจส่วนมากท่านจะ ระงับความรู้สึกไว้ได้						

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. รศ.ดร.ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์
ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. รศ.ดร.สุภาพร มากแจ้ง
หัวหน้าโปรแกรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
สถาบันราชภัฏ ชนบุรี
ประสบการณ์
 - ผ่านการอบรมมัคคุเทศก์รุ่นที่ 3 จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 - ผ่านการอบรมหลักสูตร Seminar on tourism Management ของ Ealing College of Higher Education London
 - ผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว สาขาการท่องเที่ยว จากโรงเรียนการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ (ITIM)
3. รศ.ดร.พิตร ทองชั้น
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
4. รศ.วิญญา วิศาลาภรณ์
ภาควิชาวัดผล คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
5. อาจารย์ เย็นจิตร สุขวาสนะ
ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประสบการณ์
 - วิทยากรอบรมมัคคุเทศก์
 - อาจารย์ ประจำสอนวิชา Ecotourism
 - มัคคุเทศก์พิเศษ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวเพ็ญนภา เตียเจริญ
สถานที่เกิด	อ.เมือง จ.ตรัง
ที่อยู่ปัจจุบัน	28/458 ถ.สุขุมวิท 3 มินบุรี กรุงเทพฯ 10510
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	มัคคุเทศก์อิสระ บริษัทดีทีแฮล์ม แทรเวลเซอร์วิส จำกัด
สถานที่ทำงาน	บริษัทดีทีแฮล์ม แทรเวลเซอร์วิส จำกัด อาคารเคียนหงวน ถ.วิทยุ กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	จิตวิทยาสังคม (วทบ.) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2541	การศึกษามหาบัณฑิต (กศม.) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
เฟื่องนา เตียเจริญ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ

มีนาคม 2541

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง ความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ต่อต้านหรือยอมแพ้ ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่นๆ ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่นและความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิต กับความพึงพอใจในงาน และพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร โดยใช้ตัวแปร บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง ความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ต่อต้านหรือยอมแพ้ ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่นๆ ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่นและความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตน ความเชื่ออำนาจในตน สุขภาพจิตและปัจจัยทางชีวสังคมบางประการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน เป็นตัวพยากรณ์
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยแยกตามปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ในปีพ.ศ. 2540 โดยมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง ตามลักษณะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ได้จำนวนมัคคุเทศก์เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยทางชีวสังคม แบบวัดบุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ และวัดความภาคภูมิใจในตนเอง แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน และแบบวัดสุขภาพจิต วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟการนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นๆ

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. มัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง
2. บุคลิกภาพด้านความต้องการของเมอร์เรย์ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจปรารถนาความสำเร็จและการมีชื่อเสียง ความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตน ต่อต้านหรือยอมแพ้ ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่นๆ ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่นและความต้องการที่เกี่ยวข้องทางด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3. มัคคุเทศก์ เพศชาย มีความพึงพอใจในงาน มากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4. มัคคุเทศก์ ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5. มัคคุเทศก์ ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

6. มัคคุเทศก์ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่า มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

7. ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน ของมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร ตามลำดับความสำคัญคือ ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต และประสบการณ์การทำงานโดยที่ตัวแปรทั้ง 3 ร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 56.29 ($r^2 = .563$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัว พยากรณ์ทั้ง 3 เท่ากับ .750 ($R = .750$) ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 2.938 และได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$y' = 255.389 + 0.351X_8 - 1.089X_{13} + .206X_1$$

**SOME FACTORS RELATED TO JOB SATISFACTION OF TOURIST GUIDES
IN BANGKOK METROPOLITAN**

**AN ABSTRACT
BY
PHUANGNAPA TIACHAROEN**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the Master of Education
degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University
March 1988**

The purposes of this research were :

1. To study the degree of job satisfaction among tourist guide in Bangkok
2. To find out the relationship among personalities of Murray's theory ; Needs associated chiefly with inanimate objects ; needs expressing ambition, will power, desire for accomplishment and prestige ; needs having to do with human power exerted, resisted, or yielded to ; needs having to do with injuring others or oneself ; needs having to do with affection between people ; and additional socially relevant needs, self - esteem , locus of control and mental health and job satisfaction and to predict job satisfaction from these variables and some bio - social factors in terms of sex , age , education and job experience of tourist guides in Bangkok
3. To compare job satisfaction in bio - social factors in terms of sex , age , education and job experience. The one hundred and forty four subjects who worked at the tourist company in 1997 , whose ages were above 20 years old selected by purposive random sampling The instruments used for collecting data were bio - social factors questionnaire , Murray's theory test , the job satisfaction test , the self - esteem test , the locus of control test and the mental health test. The data were analyzed by the percentage value , t - test , One way Analysis of Variance and Scheffe' Method , Pearson Product Moment Coefficient of Correlation and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows :

1. The tourist guide in Bangkok had the highest job satisfaction.
2. There were significantly positive relationship among Murray's theory : Needs associated chiefly with inanimate objects ; needs expressing ambition , will power, desire for accomplishment and prestige ; needs having to do with human power exerted resisted, or yielded to ; needs having to do with injuring others or oneself ; needs having to do with affection between people ; and additional socially relevant needs, self - esteem , locus of control and mental health and job satisfaction at the level .001
3. Tourist guides man had significantly higher job satisfaction than the tourist guides woman at the level .001
4. Tourist guides aged 20-30 years old had significantly higher job satisfaction than ones aged 31-40 years old and above 41 years old at the level .001.

5. Tourist guides who were under graduation had significantly higher job satisfaction than graduation and upper graduation at the level .001.

6. Tourist guides who had job experience of 1-5 years had significantly higher job satisfaction than 6-10 years and above 10 years at the level .001.

7. The variables that significantly predicted job satisfaction of tourist guides in Bangkok according to importance were locus of control , job experience and Murray' theory test ; needs associated chiefly with inanimate objects. The three job satisfaction predictors combination accounted for 56.29 percent ($r^2 = .563$) of the total variance , the multiple correlation was .750 ($R = .750$) and the standard error of estimate was 2.938. The prediction equation was

$$y' = 255.389 + 0.351X_8 - 1.089X_{13} + .206X_1$$