ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน

โดย

นายยุวรัตน์ มีทรัพย์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 765 443 สัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน

โดย

นายยุวรัตน์ มีทรัพย์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 765 443 สัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง " ปัจจัย ที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน " เสนอโดย นายยุวรัตน์ มีทรัพย์ มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชาสัมมนาการเป็นผู้ประกอบการตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ

……..
(อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
วันที่ ……. เดือน …… พ.ศ. .....

อาจารย์ที่ปรึกษา
อาจารย์ภรรตรี ควนพูนผล

คณะกรรมการสอบสัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ภาวิณี บรรลือพรศักดิ์)
……. / ……..……. / …….

..... กรรมการ
(อาจารย์ภรรตรี ควนพูนผล)
……. / ……..……. / …….

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนนท์ หอมสุด)
……. / ……..……. / …….

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

12500733: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ
คำสำคัญ: แรงจูงใจ / นักศึกษา / สาขาวิชาที่มีแนวโน้มจะเข้าทำงาน

ยุวรัตน์ มีทรัพย์: การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน
อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ภรรตรี ควนพูนผล. 86 หน้า.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาคณะวิทยาการมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เลือกที่จะทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อศึกษาจบแล้ว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 312 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความมั่นใจในความสามารถทางภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ รวมไปถึงยังมีความมั่นใจในบุคลิกภาพของตนเองที่จะสามารถประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

2. ปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยากประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือรายได้จากการทำงานรวมไปถึงโอกาสในการท่องเที่ยว สวัสดิการที่จะได้รับจากการทำงานรวมไปถึงการได้เรียนรู้วัฒนธรรมและภาษาจากต่างชาติ

3. ทัศนะคติของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดว่าเป็นอาชีพที่มีเกียติและผู้ที่จะประกอบอาชีพนี้ได้จะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553
ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความอนุเคราะห์และการสนับสนุนจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ภรรตรี ควนพูนผล ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัย และ อาจารย์สุทธิมน ศรีโชติ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำให้ความรู้ในการทำวิจัยในระยะเริ่มต้น รวมไปถึง อาจารย์นพดล โตวิชัยกุล ที่เป็นผู้ทำให้ข้าพเจ้าเกิดแรงบันดาลใจที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนนท์ หอมสุด และ อาจารย์ภาวิณี บรรลือพรศักดิ์ อาจารย์คณะกรรมการคุมสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธ์ประศาสน์วิชาให้ข้าพเจ้ามีความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ยังขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่อบรมเลี้ยงดู สนับสนุน ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจที่สำคัญโดยตลอดมา และขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้จนวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ประโยชน์อันใดที่พึงมีจากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ..... ค

กิตติกรรมประกาศ..... ง

สารบัญตาราง..... ช

บทที่

1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 2

ขอบเขตของการวิจัย..... 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 5

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบน..... 7

แรงจูงใจ..... 10

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม..... 19

ทฤษฎีพุทธินิยม..... 19

ข้อสมมุติฐานของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับคน..... 27

จากทฤษฎีสู่การประยุกต์..... 31

เครื่องมือหรือสิ่งต่างๆที่จะใช้จูงใจ..... 37

สรุปบทแรงจูงใจ..... 41

แนวคิดทางสังคมและทฤษฎีสังคม..... 41

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ทฤษฎีปรากฏการณ์นิยม	48
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
3	วิธีดำเนินการวิจัย	58
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	58
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
	การวิเคราะห์ข้อมูล	60
	เกณฑ์การให้คะแนน	60
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
	การสรุปผลการวิจัย	61
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
	ส่วนที่ 2 ทัศนะคติต่ออาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ที่มีแนวโน้มจะเลือกทำงานใน	70
	ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	74
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
	สรุปผลการวิจัย	76
	อภิปรายผลการวิจัย	77
	ปัญหาที่พบในการวิจัย	78
	ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม		79
ภาคผนวก		80
ประวัติย่อของผู้วิจัย		86

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ปัจจัยสองกลุ่มที่เปรียบเทียบกัน.....	21
2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชา.....	63
3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี.....	63
4	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม.....	64
5	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	64
6	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	64
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโรคประจำตัว.....	65
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน.....	65
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งของรายได้.....	65
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้จ่าย.....	66
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการใช้ชีวิต.....	66
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ.....	67
13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความชื่นชอบภาษาอังกฤษ.....	67
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม.....	68
15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสามารถทางภาษาที่ 3.....	68
16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการเรียนภาษาที่ 3 เพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ.....	68
17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการติดตามข่าวสารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	69
18	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของสื่อที่ใช้ติดตามข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	69

สารบัญตาราง(ต่อ)

19 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความมั่นใจในตัวเองในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน..... 70

20 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านทัศนะคติที่มีต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน..... 71

21 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ทำให้ต้องการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน..... 72

22 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งที่คาดหวังจากการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน..... 73

23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5 อันดับแรก..... 74

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยนั้นถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักหนึ่งที่สร้างเม็ดเงินเข้าสู่ประเทศต่อปีเป็นจำนวนมาก ชาวต่างประเทศต่างก็ประทับใจในการบริการด้วยความนอบน้อมและเป็นกันเองของคนไทย ทำให้เป็นที่ทราบกันว่าอุตสาหกรรมการบริการในประเทศไทยนั้นเป็นหนึ่งไม่แพ้ชาติใดในโลก เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมการบริการบนเครื่องบินหรือที่เรียกกันติดปากว่า "สจ๊วตและแอร์โฮสเตส" ซึ่งเป็นผู้ให้บริการบนเครื่องบิน แต่การจะได้มาซึ่งอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นพนักงานจะต้องผ่านการคัดเลือกที่ยากลำบาก รวมไปถึงต้องทำการแข่งขันกับจำนวนผู้เข้าสมัครทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีจำนวนต่อปีสูงมาก และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบนที่บริษัทการบินต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศรับเข้าทำงานจริงนั้นไม่ถึงครึ่งของจำนวนผู้สมัครจริง ทำให้มีการแข่งขันในการเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบนต่อปีสูงมาก

ถึงแม้ว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นจะต้องรับความกดดันจากหลายๆด้าน รวมไปถึงต้องใช้ความสามารถและความอดทนทางอารมณ์สูงมาก แต่ก็ยังมีนิสิต , นักศึกษา ที่กำลังศึกษาอยู่หรือใกล้จะจบการศึกษา สนใจที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งสายการบินในประเทศและต่างประเทศอีกเป็นจำนวนมาก แม้จะทราบถึงความกดดันในการทำงานรวมไปถึงภัยที่แฝงมาจากการทำงานก็ตามแต่ก็ยังมีนิสิต, นักศึกษาจำนวนไม่น้อยที่ยังมีความพยายามที่จะสมัครเข้าทำงานที่ตนเองรักและใฝ่ฝันที่จะทำในอนาคต ไม่ว่าจะหาที่เรียนพิเศษเพื่อเพิ่มระดับความสามารถในการสอบวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ หรือ TOEIC (Test of English for International Communication), เรียนพิเศษเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ, เรียนเพื่อฝึกฝนการตอบคำถามเวลาสอบสัมภาษณ์ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าก่อนที่จะได้มาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบนนั้นต้องผ่านบททดสอบต่างๆมามากมายรวมไปถึงต้องแข่งขันกับผู้สมัครเข้าทำงานคนอื่นอีก แม้แต่หลังจากการได้รับคัดเลือกเข้าทำงานแล้วก็ยังจะต้องขั้นการอบรมจากบริษัทการบินอีกเป็นปีจึงจะสามารถเข้าทำงานจริงบนเครื่องบินได้

แม้ว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในกลุ่มผู้ที่มีใจรักในงานสายงานบริการ แต่เมื่อเวลาการทำงานได้ผ่านไปในระยะหนึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานบ้างคนต้องการหางานอื่นที่มั่นคงและไม่ต้องเผชิญกับความกดดันในการทำงานต่างๆ รวมไปถึงสภาพร่างกายเริ่มไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน จึงมีพนักงานบางคนต้องการลาออกเพื่อไปทำงานในหน่วยงานอื่นหรือทางบริษัทจะต้องออกมาตรการเพื่อทดสอบคุณภาพในการทำงานของพนักงานให้ได้มาตรฐานในการทำงานเท่าเดิม

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบน ทั้งที่มีปัญหาและอุปสรรค์ในการสมัครงาน หรือเป็นไปได้ว่าพวกเขาสิ่งที่คาดว่าจะได้รับหลังจากที่ได้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบนแล้ว รวมถึงเพื่อให้ทราบถึงการเตรียมความพร้อมของผู้ที่จะสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งด้านร่างกายและจิตใจเพื่อพร้อมที่จะทำงานบริการ ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวจะได้นำมาศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้คนส่วนใหญ่ที่เลือกจะทำงานด้านการบริการ สนใจที่จะทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาเป็นอันดับต้นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองทั้งทางด้านภาษาและบุคลิกภาพของผู้ที่จะเข้าสมัครงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ขอบเขตของการวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษาที่มีแนวโน้มที่จะสมัครงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังจากจบการศึกษาแล้ว โดยกลุ่มเป้าหมายจะเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อันได้แก่

1.1 นักศึกษาคณะวิยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พัก

สาขาสาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

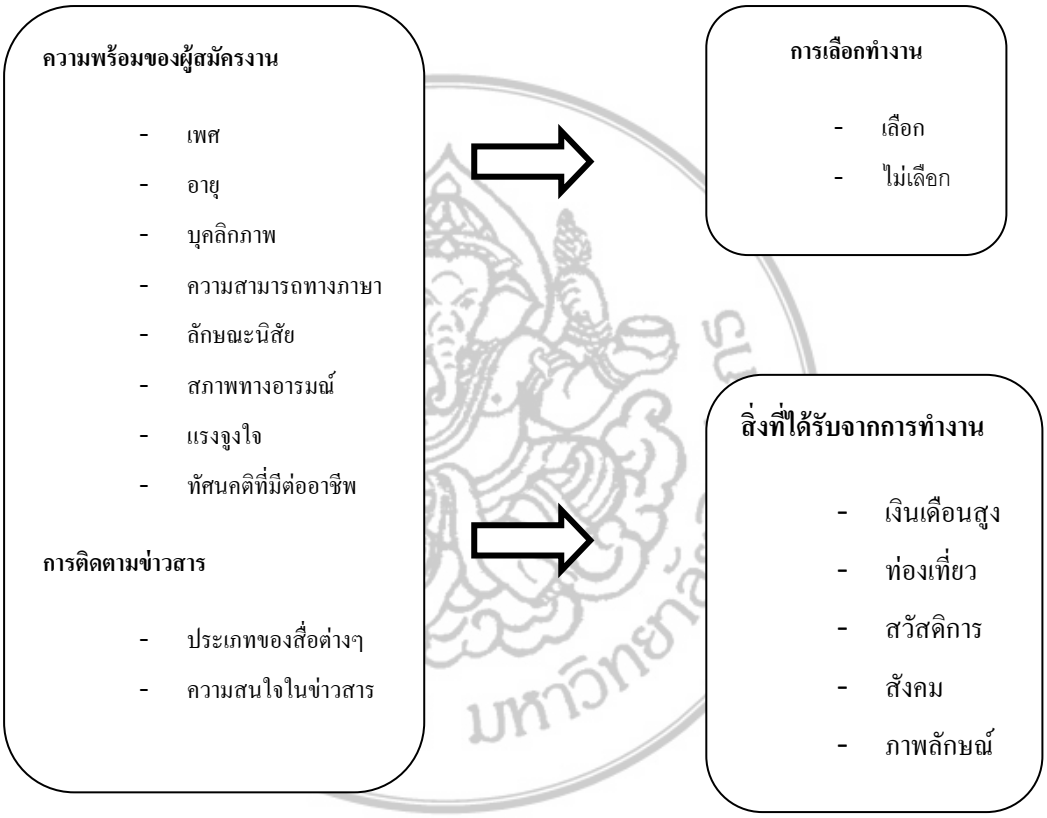
ตัวแปรอิสระ คือ สิ่งที่จะนำมาศึกษา ได้แก่ เพศ , อายุ, วุฒิการศึกษา, บุคลิกภาพที่เหมาะสมแก่การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, เป้าหมายในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ นักศึกษาที่มีความสามารถและมีความมั่นใจในตนเองจะสมัครเข้าเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือไม่, สิ่งที่พนักงานได้รับจากการทำงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการบนเครื่องบินทั้งชาย (สจ๊วต) และหญิง (แอร์โฮสเตส)

บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ที่จะสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันได้แก่ ส่วนสูง น้ำหนัก สัดส่วน ความสุภาพ ความสามารถ เป็นต้น

ลักษณะนิสัย หมายถึง การเป็นผู้มีอุปนิสัยหรืออัธยาศัยดี มีความสุภาพ ไม่เป็นคนใจร้อน สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการแข่งขันในตลาดแรงงานของผู้ที่สนใจจะสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. ทำให้ทราบถึงการเตรียมตัวสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ทำให้ทราบถึงแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลที่มี ใจรักในงานบริการส่วนใหญ่สนใจที่จะเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อรับบนเครื่องบิน

นิยามอาชีพ

หน้าที่และลักษณะของงาน

สภาพการจ้างงาน

สภาพการทำงาน

คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ

โอกาสในการทำงาน

โอกาสในการก้าวหน้า

ทฤษฎีแรงจูงใจ

แนวคิดและทฤษฎีทางสังคม

ทฤษฎีปรากฏการณ์นิยม

วิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

นิยามอาชีพ ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ ทำหน้าที่ต้อนรับบนเครื่องบินโดยสาร โดยให้การต้อนรับ และให้การบริการตั้งแต่เสิร์ฟอาหาร ดูแลความเรียบร้อย อำนวยความสะดวกสบาย ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนให้ความ รับผิดชอบต่อความปลอดภัยของทั้งผู้โดยสาร และตนเอง ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่บนเครื่องบิน

หน้าที่การทำงานของแอร์โฮสเตส

คนส่วนใหญ่มักคิดว่า งานของแอร์โฮสเตส คือ การเสริฟอาหารบนเครื่องบินเพียงอย่างเดียว หน้าที่หลักของอาชีพแอร์โฮสเตส คือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารทั้งในเรื่องความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการเดินทาง และงานบริการเพื่อความสะดวกสบายบนเครื่องบิน

ลักษณะของงานที่ทำ

งานในสายการบินโดยทั่วไปทั้งใน และนอกประเทศจะมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายและหญิงที่แบ่งหน้าที่ความ รับผิดชอบค่อนข้างชัดเจน มีหน้าที่หลัก สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานต้อนรับทั้งชาย และหญิงต้องขึ้นเครื่องบินก่อนผู้โดยสารประมาณ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบกับระบบเครื่องบิน ตำแหน่งที่ต้องประจำบนเครื่อง อุปกรณ์ที่ต้องใช้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร(No go Items) เช่น เสื้อชูชีพ ดับเพลิง ไฟฉาย เครื่องช่วยหายใจ และต้องทราบว่าพนักงานต้อนรับผู้ใดทำหน้าที่ต้อนรับผู้โดยสารบริเวณหน้าประตู

2. พนักงานต้อนรับชาย(Steward)อาจทำหน้าที่ดูแลในครัว ตรวจสอบจำนวนอาหารและอาหารพิเศษให้ครบ และตรงกับจำนวนผู้โดยสาร อุ่นอาหารให้ครบ และเตรียมอาหารพิเศษออกบริการก่อน

3. พนักงานต้อนรับหญิง (Air Hostess) อาจตรวจสอบห้องน้ำ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความเรียบร้อย และความสะอาดในห้องน้ำ ตรวจสอบระบบกำจัดของเสียในห้องน้ำทุกห้องถ้ามีปัญหาขัดข้องต้องแจ้งให้ช่าง จัดการแก้ไขเพราะถ้าไม่ได้รับการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย เครื่องบินจะไม่ออกทำการบิน นอกจากนี้ ถ้าเป็นการเดินทางระยะยาว ต้องตรวจสอบความเรียบร้อย และจำนวนของหนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ หูฟัง ถุงเท้า และสิ่งอำนวยความ

สะดวกอื่นๆ ที่ต้องบริการแก่ผู้โดยสาร ชั้นธุรกิจ จากนั้นเตรียมจัดตั้งชุดชาหรือกาแฟให้พร้อมที่จะบริการ

4. เมื่อผู้โดยสารขึ้นนั่งประจำที่เรียบร้อย ทำหน้าที่แจ้ง และสาธิตให้ผู้โดยสารทราบถึงการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉินตรวจดู ความเรียบร้อย และความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนเครื่องขึ้น และเครื่องลงจึงสามารถเข้านั่งประจำที่ได้

5. ถ้าเป็นการบินระยะยาว ทางสายการบินจะบริการอาหาร และเครื่องดื่มตามเวลาบริการที่กำหนดไว้โดยพนักงานต้อนรับหญิงมีหน้าที่ บริการเครื่องดื่ม และอาหาร ตลอดจนทำความสะอาดบริเวณที่นั่งของ ผู้โดยสารให้เรียบร้อยและให้บริการอื่นๆ ตามที่ผู้โดยสารต้องการ โดยพนักงานต้อนรับชายอาจคอยช่วยเข็นรถอุปกรณ์การบริการ และให้บริการเสริมต่างๆ

สภาพการจ้างงาน

ผู้ประกอบอาชีพนี้ ได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนตามวุฒิการศึกษาที่กำหนดในการรับสมัครเท่านั้น เมื่อผู้ต้องการประกอบอาชีพนี้ผ่านการรับคัดเลือกจะต้องเข้ารับการอบรม วิธีการให้บริการเป็นเวลา 3 เดือน ก่อนปฏิบัติงานบนเครื่องบิน อาจเข้ารับการฝึกในต่างประเทศหรือในประเทศ แล้วแต่นโยบายของแต่ละสายการบิน

เมื่อผ่านการฝึกเป็นพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินแล้วจะได้รับการปรับเงินเดือน และมีค่าเบี้ยเลี้ยงในการเดินทาง ซึ่งขึ้นอยู่แต่ละแถบพื้นที่การบิน ระยะเวลา และค่าครองชีพ ตลอดจนค่าของเงินในช่วงที่ ทำการปฏิบัติงานในเที่ยวบินนั้นๆ มีสวัสดิการ ส่วนสิทธิพิเศษอื่นๆ และโบนัสจะได้รับประมาณ1-3 เท่าของเงินเดือน ซึ่งแล้วแต่ผลกำไรของการประกอบการ และสภาพเศรษฐกิจของประเทศ เช่น ถ้าปฏิบัติการบินในโซนเอเชียที่นับจากการขึ้นเครื่องบินจนถึงเครื่องบินลง จอด ณ สนามบินปลายทาง ใช้เวลาเดินทาง 24 ชั่วโมงจะได้ค่าเบี้ยเลี้ยง (per diem) ประมาณ 3,500 บาทต่อเที่ยว เป็นต้น

ชั่วโมงการทำงาน และการพักจะปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน โดยทั่วไปแล้วถ้าปฏิบัติหน้าที่ในประเทศ ซึ่งเป็นเส้นทางการบินระยะสั้นๆ ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง จะไม่มีวันหยุดหลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จ แต่ถ้าบินระยะยาว 1 คืน 1 วัน จะได้วันหยุดพักผ่อน 1 - 2 วัน และในหนึ่งเดือนจะได้วันหยุดพัก 9 - 10 วัน

สภาพการทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้งกลางวัน และกลางคืนตามกำหนดตารางการบิน สภาพการทำงานจะมีความกดดันสูงสำหรับ เจ้าหน้าที่ต้อนรับใหม่ เพราะต้องปรับตัว และต้องทำความคุ้นเคย กับงานบริการที่ต้องปฏิบัติตนให้ครบถ้วน และถูกต้องตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ซึ่งส่วนมากเป็นงานที่ต้องเสริฟอาหาร เดินบริการ ดูแลความสะดวกสบายของผู้โดยสารตลอดเวลา พร้อมที่จะให้บริการ แก่ผู้โดยสารตลอดเวลา และทำความสะอาดห้องน้ำตลอดเวลาขณะอยู่บนเครื่องบิน ดังนั้น ทางฝ่ายบริหารของสายการบินแต่ละแห่งจะทำการตรวจสอบ ทดสอบความสามารถ และอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ และศักยภาพของพนักงานต้อนรับเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ

คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบอาชีพนี้ ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือสูงกว่า
2. ถ้าเป็นหญิงควรมีความสูงประมาณ 156 - 165 เซนติเมตร อายุ 20-26 ปี
3. ถ้าเป็นชายไทย ต้องผ่านการเกณฑ์ทหารอายุไม่เกิน 28 ปี สูง 165 เซนติเมตรขึ้นไป สัดส่วนน้ำหนักพอดีกับความสูง
4. พูดอ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ดีมาก จะต้องนำผลคะแนนสอบ ไม่ต่ำ กว่า 500 คะแนน ของ TOEIC / TOFEL มาแสดง
5. มีความสามารถว่ายน้ำฟรีสไตล์โดยไม่หยุด หญิง 50 เมตร , ชาย 100 เมตร
6. มีบุคลิกดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี
7. มีไหวพริบ และปฏิภาณดี สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

นอกจากนี้ คุณสมบัติทั่วไปที่ควรมี คือ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง เป็นคนโสด สายตาดี มีความอดทน มีความพร้อมของร่างกาย และจิตใจทางด้านบริการ ต้องเรียนรู้ และทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้โดยสารแต่ละประเทศ การใช้ภาษาต่างประเทศภาษาที่ 3 นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ จึงอาจเป็นเรื่องจำเป็นพอสมควร ผู้ที่จะประกอบอาชีพนี้ ควรเตรียมความพร้อม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ดังต่อไปนี้ : ต้องติดต่อกับสายการบินต่างๆ เพราะบางสายการบินรับสมัครผู้สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพหรือสาย สามัญเข้าปฏิบัติงานและควรเรียนภาษาอังกฤษ ในสถาบันที่มีการสอบเทียบคะแนน ทั้ง TOEIC และ TOFEL ตามที่ทาง สายการบินกำหนดไว้ ถ้ามีสายตาสั้นควรทำการศัลยกรรมช่วย เพราะบางสายการบินระบุในการประกาศรับสมัครไว้เช่นนั้น บางสายการบินอาจประกาศรับสมัครแต่พนักงานต้อนรับหญิงเท่านั้น และการกำหนดส่วนสูงอาจแตกต่างกัน

โอกาสในการทำงาน

ปัจจุบันสายการบินหลายสายรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นคนไทย นอกเหนือจาก บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และสายการบิน แองเจิลแอร์ไลนส์ ซึ่งมีพนักงานต้อนรับ รวมทั้งหมดประมาณกว่า 4,000 คน นอกจากนี้ ยังมีสายการบินต่างประเทศ เช่น JAL, CATHEY PACIFIC, QUANTAS เป็นต้น สายการบินเหล่านี้จะรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกปี

โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

สำหรับ ผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ จะได้รับการอบรมให้บริการผู้โดยสารระดับต่างๆ จนถึงบริการ ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และถือเป็นการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยจะมีค่าตำแหน่งเพิ่มให้ และในบางตำแหน่งต้องมีการสอบ เช่น ตำแหน่ง Purser ครูสอน(Instructor) In-flight Manager และผู้กำหนดตารางปฏิบัติงานการบินของพนักงานต้อนรับ

อาชีพที่เกี่ยวเนื่อง

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

เมื่อผู้ประกอบอาชีพนี้ต้องการเปลี่ยนงานสามารถเปลี่ยนสายการทำงานตามความสามารถของตน ในภาคพื้นดิน โดยต้องทำการสอบแข่งขันเหมือนผู้สมัครอื่นๆ หรือไปประกอบอาชีพอื่น คือนักธุรกิจ ตามสาขาที่ถนัด และมีประสบการณ์เจ้าของร้านอาหาร เจ้าของร้านขายของที่ระลึกจากต่างประเทศ นักเขียนสารคดีท่องเที่ยว พิธีกร บนเครื่องบินทั้งหมด

แรงจูงใจ (MOTIVATION)

ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ (Definition of motive and motivation)

แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง "เคลื่อนไหว (move) " ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีการให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังนี้

1. แรงจูงใจ หมายถึง "บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย" กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง

2. แรงจูงใจ หมายถึง "สภาวะที่อยู่ภายในตัวของผู้บริโภคที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่นภาวะสิ่งแวดล้อม" จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

(1) เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ และ

(2) เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง ส่วนการจูงใจ (motivation) เป็นเงื่อนไขของการได้รับการกระตุ้นโดยมีการให้ความหมายไว้ ดังนี้

1. การจูงใจ หมายถึง "แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ"

2. การจูงใจ หมายถึง "แรงขับเคลื่อนที่มีมากและรุนแรง หรือมีความจำเป็นที่จะลดสภาวะความเครียดที่มีอยู่ภายในตัวของมนุษย์" การที่ผู้บริโภคจะได้รับการจูงใจได้จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการ คือ (1) ต้องมีการตระหนักถึงความต้องการ การจูงใจจะเป็นตัวกำหนดให้ผู้บริโภคต้องมีการกระทำอะไรบางอย่างในลักษณะของการตอบสนองถึงสิ่งที่ร่างกายต้องการ การตระหนักถึงความต้องการ (need recognition) เป็นสภาวะภายในของจิตใจที่สัมพันธ์กับการจูงใจ ดังนั้น ตัวกระตุ้นสำหรับการจูงใจจึงอาจเกิดจากภายในตัวของบุคคล เช่น เมื่อบุคคลรู้สึกหิว หรืออาจเกิดมาจากการตอบสนองต่อความเครียดที่อยู่ภายนอก เช่น การอิจฉาเพื่อนที่ได้เสื้อผ้าชุดใหม่เป็นต้น (2) ต้องมีพลังขับเคลื่อนที่ทำให้ผู้บริโภคมีความอยากที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับความเครียดของผู้บริโภค พลังขับเคลื่อนนี้เป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคล และ 3. ต้องมีเป้าหมายที่รับรู้ได้บางส่วนที่ทำให้พลังขับเคลื่อนของผู้บริโภคมีทิศทางที่จะมุ่งไปสู่ได้ ปกติเป้าหมายของบุคคลจะอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ที่ธุรกิจได้มีการเสนอขายต่อตลาด ดังนี้จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขขอบการเกิดการจูงใจจะมีเพียง 1-2 อย่างนั้นไม่ ได้จะต้องประกอบด้วยทั้ง 3 ปัจจัยจึงจะเพียงพอให้เกิดการจูงใจ ฉะนั้น การจูงใจจึงเป็นสภาวะของจิตใจที่กำหนดทิศทางของพลังขับเคลื่อนของผู้บริโภคที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายทางการตลาดเฉพาะแบบใดแบบหนึ่ง

ความต้องการ แรงจูงใจ และพฤติกรรม (Needs, motives, and behavior)

ความต้องการของผู้บริโภค แรงจูงใจ และพฤติกรรมต่างมีคำจำกัดความและสามารถกำหนดให้เห็นความสัมพันธ์กันได้ดังรูปที่ 5.1 หลักทั่วไป 3 ประการที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ แรงจูงใจและพฤติกรรมมีดังนี้

1.พฤติกรรมของมนุษย์ทั้งหมดต้องได้รับการจูงใจหรือถูกกระตุ้น

2.สภาวะของการจูงใจทั้งหมดไม่จำเป็นจะต้องนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม

3.พฤติกรรมที่ได้รับการจูงใจอาจเกิดขึ้นจากการเรียนรู้หรือไม่ได้เรียนรู้ก็ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประการที่ 1 เมื่อไรก็ตามที่บุคคลได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมถือว่าบุคคลได้รับการจูงใจ แรงจูงใจต่างๆ จะนำไปสู่พฤติกรรมที่มุ่งตอบสนองความต้องการให้เป็นที่พอใจ ตัวอย่างเช่น ร่างกายต้องการแสวงหาอาหาร ดังนั้นเมื่อบุคคลเกิดหิวขึ้นมาจะเกดความรู้สึกทรมานเป็นเหตุให้บุคคลต้องแสวงหาอาหารนั่นคือถ้าปราศจากความหิวก็ไม่มีเหตุผลอันใดที่บุคคลจะต้องรู้ตัวถึงความขาดของร่างกาย ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการกับพฤติกรรม

ประการที่ 2 การจูงใจที่เป็นอยู่ในเวลานี้สามารถนำไปสู่การไม่เกิดพฤติกรรมได้ เมื่อไม่มีการกระทำใดๆ ผู้บริโภคจะไม่กระทำการใดๆ เมื่อไม่มีโอกาสที่จะกระทำ หรือแรงจูงใจไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการกระทำ ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคอาจได้รับการจูงใจให้อยากได้รถยนต์หรือเสื้อผ้าราคาแพง แต่ไม่สามารจะคาดหวังว่าจะมีเงินมาซื้อได้ทำให้ไม่เกิดการซื้อสินค้าที่ต้องการนั้นได้ ฉะนั้น จึงไม่เกิดพฤติกรรม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประการที่ 3 พฤติกรรมที่เกดจากการจูงใจสามารถเป็นได้ทั้งพฤติกรรมที่มีการเรียนรู้หรือไม่มีการเรียนรู้ก็ได้

การกระทำใดๆ ที่มีมาตั้งแต่เกิดไม่จำเป็นต้องคิดหรือมีประสบการณ์มาก่อนจะถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่ต้องเรียนรู้ ประเภทขอแงพฤติกรรมที่ไม่ต้องเรียนรู้มีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ (1) การกระทำแบบสะท้อนมาจากประสาทโดยอัตโนมัติ (reflex action) ซึ่งการกระทำแบบสะท้อนกลับมาจากประสาทโดยอัตโนมัติ หมายถึง "การกระทำใดๆ ที่ไม่ได้ตั้งใจ หรือเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติอันเนื่องจากการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น" เช่น การกะพริบตา การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนการกระทำแบบสัญชาตญาณ หมายถึง"อะไรก็ตามที่มีมาแต่กำเนิดที่มีแนวโน้มจะให้เกิดพฤติกรรมใน

ลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นพิเศษ" ตัวอย่างเช่น การร้องไห้ของเด็กเมื่อหิวเป็นสัญชาตญาณที่เกิดโดยธรรมชาติแต่ถ้าการร้องไห้ของเด็กนั้นเพื่อที่จะได้ของเล่นหรือกินขนมที่ชอบถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ เป็นต้น

ประเภทของแรงจูงใจ

การจำแนกประเภทของแรงจูงใจ (Classification of motives)

แรงจูงใจสามารถจำแนกประเภทได้หลายวิธีที่มีความสำคัญมากได้แก่ การจำแนกประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 5 ลักษณะดังนี้ (1) แรงจูงใจทั่วไป (2) แรงจูงใจด้านร่างกายกับด้านจิตวิทยา (3) แรงจูงใจที่รีบด่วน (4) แรงจูงใจลำดับแรกกับแรงจูงใจลำดับสอง และ (5) แรงจูงใจที่รู้สึกตัวกับแรงจูงในที่ไม่รู้สึกตัว โดยมีรายละเอียดดังนี้

แรงจูงใจทั่วไป (Generic motives)

ปกติจะหมายถึงแรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศการต่อสู้เพื่อการดำรงชีวิต ความภาคภูมิใจ ความสามารถเข้าสังคมได้ ความอยากรู้อยากเห็น ความกลัว และการปกป้องตัวเอง เป็นต้น วิธีการจัดกลุ่มของแรงจูงใจใดๆ ปกติมักจะให้ข้อมูลที่มากกว่าความเป็นลักษณะทั่วไปอย่างง่ายๆ เช่น การจัดกลุ่มแรงจูงใจเป็นแรงจูงใดด้านร่างกาย และแรงจูงใจด้านจิตวิทยา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตร

แรงจูงใจด้านร่างกาย (Physiological motives)

จะเป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับการทำหน้าที่พื้นฐานของร่างกายด้านกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ การขจัดของเสียออกจากร่างกาย การพักผ่อน การทำงาน และความสุขสบายทางร่างกาย เป็นต้น

แรงจูงใจด้านจิตวิทยา (Psychological motives)

คือ แรงจูงใจทั้งหลายที่มีอยู่ในจิตใจ (mind) เช่น ความปลอดภัย ความรัก การบรรลุความปรารถนา ความภาคภูมิใจ การสร้างชื่อเสียงให้กับตัวเอง การแสวงหาสถานภาพ การเป็นที่

ยอมรับของบุคคลอื่นๆ ความสุ่ข ความเศร้า และการมีอำนาจ เป็นต้น

แม้ว่าแรงจูงใจจะไม่มีแรงจูงใจที่พิจารณาในแง่ของการที่ต้องตอบสนองทันทีทันใด หรือไม่สามารถเลื่อนการตอบสนองออกไปได้ โดยแรงจูงใจที่รีบด่วนเป็นแรงจูงใจที่ต้องมีการตอบสนองในทันทีคอยไม่ได้ เราไม่อาจจะระบุชนิดของแรงจูงใจที่เป็นแบบรีบด่วนได้ เพราะขึ้นอยู่กับผู้บริโภคแต่ละคนที่แตกต่างกันและในช่วงของเวลาของบุคคลแต่ละคนที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ความหิวอาจมีความสำคัญมากกว่าความภาคภูมิใจในขณะเวลาหนึ่ง แต่ในเวลาอื่นอาจไม่เป็นเช่นนั้นก็ได้

แรงจูงใจลำดับแรก (Primary motives)

เป็นการจำแนกประเภทของแรงจูงใจที่ขึ้นอยู่กับลักษณะของความสำคัญเป็นหลัก โดยแรงจูงใจเบื้องต้นจะเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการยังชีพของบุคคล

แรงจูงใจลำดับสอง (Secondary motives)

เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการด้านสังคม และด้านจิตวิทยา โดยปกติแล้วแรงจูงใจลำดับสองจะเริ่มมีความสำคัญได้ก็ต่อเมื่อแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการลำดับแรกได้รับการตอบสนองให้เป็นที่พอใจแล้วเท่านั้น นั่นคือแรงจูงใจลำดับสองจะเป็นแรงจูงใจที่ต่อเนื่องมาจากแรงจูงใจลำดับแรก ได้มีการกล่าวว่า แรงจูงใจลำดับแรกเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งที่ต้องการพื้นฐานด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ซึ่งเป็นแรงจูงใจด้านร่างกาย ส่วนแรงจูงใจลำดับสองก็เป็นแรงจูงใจที่มาจากแรงจูงใจด้านจิตวิทยา เช่น ความภาคภูมิใจ การต่อสู้เพื่อดำรงชีพ ความรัก เป็นต้น ในประเทศที่เจริญมากๆ จะให้ความสนใจเกี่ยวกับแรงจูงใจลำกับสองเป็นสำคัญ เนื่องจากแรงจูงใจลำดับแรกมักได้รับการตอบสนองให้เป็นที่พอใจแล้ว

แรงจูงในที่รู้สึกตัวกับแรงจูงใจที่ไม่รู้สึกตัว (Conscious and unconscious motives)

เป็นการจำแนกแรงจูงใจวิธีหาค่าที่คำนึงถึงสภาวะของความรู้สึกตัวในการกระทำการซื้อหรือไม่บุคคลส่วนน้อยที่จะรู้สึกตัวถึงแรงจูงใจในการซื้อของตน ทำให้การวิจัยการจูงใจของผู้บริโภคเป็นเรื่องที่ทำได้ยากด้วย โดยทั่วไปความต้องการที่มีอยู่ของบุคคลมักจะเกี่ยวข้องกับแรตง

จูงใจหลายชนิด และผู้บริโภคอาจจะรู้ถึงแรงจูงใจดังกล่าวเพียง 1-2 อย่างเท่านั้นในขณะเวลาใดเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ บุคคลก็อาจไม่รู้ถึงแรงจูงใจที่แท้จริงของเขาเองด้วย

แรงจูงใจปฐมภูมิ

แรงจูงใจปฐมภูมิเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการมีวุฒิภาวะ ซึ่งจัดว่าเป็นแรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากสภาพทางร่างกาย ไม่ได้เกิดมาจากการเรียนรู้ แรงจูงใจปฐมภูมิสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

แรงจูงใจด้านสรีระ แจงจูงใจทางด้านศีรษะจะเกิดขึ้นเมื่อร่างกายอยู่ในภาวะไม่สมดุล ร่างกายจะเกิดความต้องการเพื่อทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะที่สมดุลให้ได้ เช่น

ความหิว มนุษย์และสัตว์จะมีการรักษาความสมดุลภายในร่างกายได้ เช่น หญิงมีครรภ์ชอบรับประทานอาหารบ่อยครั้ง เพราะขาดสารอาหารบางอย่าง เป็นต้น

ความกระหาย โดยปกติแล้วมนุษย์มักจะสูญเสียน้ำภายในร่างกายตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นทางผิวหนัง ปาก หรือการถ่ายปัสสาวะ จะทำให้ร่างกายขาดน้ำ มีความรู้สึกกระหาย เมื่อได้น้ำจะทำให้ความกระหายหมดไปได้ ความต้องการทางเพศ ลักษณะความต้องการทางเพศเป็นแรงขับที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล จะมีผลทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความต้องการทางเพศ เช่น เมื่อเกิดความต้องการทางเพศทำให้ฉุดหญิงสาวไปข่มขืน ความต้องการอากาศ ความต้องการอากาศจัดว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เมื่อบุคคลขาดอากาศเมื่อใดก็ตามจะเกิดแรงจูงใจที่มีความรุนแรงมาก ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งอากาศหายใจ การนอนหลับ การนอนหลับจัดว่าเป็นความต้องการทางด้านสรีระประการหนึ่งเมื่อบุคคลมีการพักผ่อนนอนหลับไม่เพียงพอจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ความอบอุ่นและความเย็น สภาพความร้อนและความเย็นของอุณหภูมิจะเป็นตัวเร้า (แรงจูงใจ) ประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ ความเจ็บปวด เมื่อร่างกายของบุคคลเกิดความเจ็บปวดเป็นแผลบาดเจ็บบุคคลจะมีพฤติกรรมด้วยไปหาแพทย์เพื่อทำการรักษาให้หายจากความเจ็บปวดนั้น

แรงจูงใจทั่วไป แรงจูงใจทั่วไปนี้เป็นแรงจูงใจที่มิได้เกิดขึ้นจากลักษณะทางด้านสรีระมากนัก และมิได้เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ทุก ๆ เรื่อง เช่น การเคลื่อนไหวและกระทำกิจกรรมต่าง ๆ แรงจูงใจ ประเภทนี้เกิดขึ้นเพราะมีความต้องการที่จะมีการเคลื่อนไหวไปมา และมี

ความรู้สึกที่อยากจะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ความกลัว เมื่อเกิดความรู้สึกกลัวขึ้นมา ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การหลีกหนีหรือต่อสู้กับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความกลัวนั้น ความอยากรู้อยากเห็น เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องมีความอยากรู้อยากเห็นเพื่อให้บุคคลได้มีการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ จัดว่าเป็นแรงจูงใจหนึ่งที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ความสนใจ ความสนใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมากมาย จึงจัดว่าความสนใจเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นมา

แรงจูงใจทุติยภูมิ

แรงจูงใจทุติยภูมิเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการเรียนรู้ และทำให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ เช่น ในเด็กเล็ก ๆ เด็กจะมีแรงจูงใจเพื่อการมีชีวิตรอด แต่ในวัยผู้ใหญ่จะถูกจูงใจด้วยสิ่งเร้าที่นอกเหนือจากแรงจูงใจปฐมภูมิ เป็นต้นว่าได้รับการเร้าจากอำนาจเงิน ความสำเร็จในการทำงาน ชีวิตในครอบครัว ฯลฯ ฉะนั้นแรงจูงใจทุติยภูมิ จึงเป็นสิ่งจูงใจค่อนข้างสลับซับซ้อนซึ่งจะต้องมีการเรียนรู้ แรงจูงใจทุติยภูมิ เช่น ความต้องการที่ยอมรับของสังคม ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของสังคมนี้ทำให้บุคคลมีความคล้อยตามและมีการทำพฤติกรรมตามสภาพของสังคมแต่ละแห่ง เช่น กลุ่มเพื่อนมีมาตรฐานของกลุ่มอย่างไร บุคคลซึ่งมีความต้องการให้สังคมยอมรับจะกระทำพฤติกรรมตามมาตรฐานในกลุ่มนั้น ๆ เป็นต้น

ขั้นตอนของการเกิดแรงจูงใจ (THE FOUR STAGE OF MOTIVATION)

1. ขั้นความต้องการ
2 ขั้นแรงขับ
3. ขั้นพฤติกรรม
4. ขั้นลดแรงขับ

1. ขั้นความต้องการ (Need Stage) ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่ขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น อาหาร หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสุขความทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรัก หรืออาจเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นจากภาวะที่มาคุกคามสุขภาพของบุคคล เช่น เจ็บปวด จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้น ๆ ขึ้น

2. ขั้นแรงขับ (Drive Stage) ความต้องการขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับคือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนิ่งเฉยอยู่ไม่ได้อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉย ๆ ไม่ได้นี้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็กระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งกระหายน้ำ เกิดความรู้สึกกระวนกระวายอยู่ไม่สุข

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น ความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน เช่น คนที่กระหายน้ำมาก กับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อยย่อมมีพฤติกรรมในการหาน้ำดื่มต่างกัน คนกระหายน้ำมากอาจหาทั้งน้ำเย็น น้ำมะพร้าว น้ำอ้อย มาดื่มพร้อม กัน ในขณะที่คนกระหายน้ำน้อยหาเพียงน้ำเย็นแก้วเดียวเท่านั้น

4. ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction Stage) เป็นขั้นสุดท้ายคือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว

สรุปกระบวนการของแรงจูงใจทั้ง 4 ขั้น รวมกันจากตัวอย่าง เช่น คนขาดอาหารมักเกิดความหิว (Need) ซึ่งจะมีอาการทางกายปรากฏเพียงเล็กน้อย เช่น ท้องร้องหรืออาจมีอาการรุนแรงจนถึงแสบท้อง ปวดท้อง ปวดศีรษะ ทำให้กระวนกระวาย หงุดหงิด (Drive) จึงหาอาหารเท่าที่จะพอหาได้หรือพยายามหาอาหารหลาย ๆ อย่างมารับประทาน (Behavior) เมื่อรับประทานอิ่มแล้วก็หายหิว (Drive Reduction)

แรงขับและการลดแรงขับนี้ไม่ใช่จะสัมพันธ์กันเสมอไปคือ การลดแรงขับจะไม่หมดสิ้นในทุกครั้ง เป็นต้นว่าสิ่งที่เคยสนองความต้องการของคนในครั้งหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้พอใจในครั้งต่อไปอีกก็ได้ หรือสิ่งที่สนองความต้องการของคนหนึ่งจะไม่สนองความต้องการของคนอื่น การเรียนรู้และรับรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อผลของการตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจได้ และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนอง ทำให้แต่ละคนตอบสนองด้วยวิธีการและระดับความมากน้อยต่างกันไป

รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึงนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบ แรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญ มีดังนี้

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)
2. มีความทะเยอทะยานสูง
3. ตั้งเป้าหมายสูง
4. มีความรับผิดชอบในการงานดี
5. มีความอดทนในการทำงาน
6. รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง
7. เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน
8. เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้วผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจาก การแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก ตั้งเป้าหมายต่ำ หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น **แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive)** สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่า ตนเอง "ขาด" ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น "ปมด้อย" เมื่อมีปมด้วยจึงพยายามสร้าง "ปมเด่น" ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่

ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว มักจะต่อต้านสังคม แสวงหาชื่อเสียง ชอบเสี่ยง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ ชอบเป็นผู้นำ แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive)ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบ บุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว จะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่ ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่ พึ่งพาจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ ไม่มั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล ไม่กล้าเสี่ยง ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น รากฐานของการจูงใจ

โดยทั่วไปผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะถูกกำหนดโดยแรงจูงใจ (ความปรารถนาที่จะทำงาน) ความสามารถ (ความสามารถที่จะทำงาน) สภาพแวดล้อมของงาน (เครื่องมือและข้อมูลที่ต้องใช้ทำงาน) ดังนั้น การจูงใจจะมีความสำคัญเพราะว่าการจูงใจจะกระทบต่อการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 อย่าง ความสามารถ สภาพแวดล้อม แรงจูงใจ กระบวนการจูงใจ การรับรู้ความต้องการ การพิจารณาวิถีทางที่จะตอบสนองความต้องการ การมีพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย การประเมินรางวัล

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจแบ่งออกได้เป็นทฤษฎีใหญ่ ๆ คือ ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral View of Motivation) ทฤษฎี นี้ ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ว่ามีผลต่อแรงจูงใจของบุคคลเป็นอย่างมาก ดังนั้นทุกพฤติกรรมของมนุษย์ถ้าวิเคราะห์ดูแล้วจะเห็นว่าได้รับอิทธิพลที่เป็นแรงจูงใจมาจากประสบการณ์ใน อดีตเป็นส่วนมาก โดยประสบการณ์ในด้านดีและกลายเป็นแรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลเร้าให้มนุษย์มีความต้อง การแสดงพฤติกรรมในทิศทางนั้นมากยิ่งขึ้นทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของสิ่งเร้าภายนอก (Extrinsic Motivation)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning View of Motivation)

ทฤษฎีนี้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างเอกลักษณ์และการเลียนแบบ (Identification and Imitation) จากบุคคลที่ตนเองชื่นชม หรือคนที่มีชื่อเสียงในสังคมจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

ทฤษฎีพุทธินิยม (Cognitive View of Motivation)

ทฤษฎีนี้เห็นว่าแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ (Perceive) สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว โดยอาศัยความสามารถทางปัญญาเป็นสำคัญ มนุษย์จะได้รับแรงผลักดันจากหลาย ๆ ทางในการแสดงพฤติกรรม ซึ่งในสภาพเช่นนี้ มนุษย์จะเกิดสภาพความไม่สมดุล (Disequilibrium) ขึ้น เมื่อเกิดสภาพเช่นว่านี้มนุษย์จะต้อง อาศัยขบวนการดูดซึม (Assimilation) และการปรับ (Accomodation) ความแตกต่างของประสบการณ์ที่ได้รับใหม่ให้เข้ากับประสบการณ์เดิมของตนซึ่งการจะทำได้จะต้องอาศัยสติปัญญาเป็นพื้นฐานที่สำคัญทฤษฎีนี้เน้นเรื่องแรงจูง ใจภายใน(intrinsic Motivation) นอกจากนั้นทฤษฎีนี้ยังให้ความสำคัญกับเป้าหมายวัตถุประสงค์ และการวางแผน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับระดับของความคาดหวัง (Level of Aspiration) โดยที่เขากล่าวว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะตั้ง ความคาดหวังของตนเองให้สูงขึ้น เมื่อเขาทำงานหนึ่งสำเร็จ และตรงกัน ข้ามคือจะตั้งความตาดหวังของตนเองต่ำลง เมื่อเขาทำงานหนึ่งแล้วล้มเหลว

ทฤษฎีมานุษยนิยม (Humanistic View of Motivation)

แนวความคิดนี้เป็นของมาสโลว์ (Maslow) ที่ได้อธิบายถึงลำดับความต้องการของมนุษย์ โดยที่ความต้องการจะเป็น ตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่ความต้องการนั้น ดังนี้ถ้าเข้าใจความต้องการของมนุษย์ก็สามารถ อธิบายถึงเรื่องแรงจูงใจของมนุษย์ได้เช่นเดียวกัน

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “motivation-maintenance theory” หรือ“dual factor theory”หรือ “the motivation-hygiene theory”

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่ม

ผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกๆคนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์คำตอบจากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบมา ปรากฏว่า ปัจจัยหลายๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงือนเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (hygiene or maintenance factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเช่นนี้เพราะปัจจัยต่างๆเหล่านี้ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการรักษาจิตใจนี้ จึงนับว่าเป็นเรื่องที่จำเป็น แต่ปัจจัยกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ สำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ

สำหรับปัจจัยกลุ่มแรกนั้นเรียกว่า “ปัจจัยที่ใช้จูงใจ”(motivators)ปัจจัยกลุ่มนี้ส่วนมากจะเกี่ยวพันโดยตรงกับงานที่ทำ Herzberg ย้ำว่า ปัจจัยกลุ่มนี้จะต้องถูกยกขึ้นมาใช้เพื่อสำหรับการสร้างแรงจูงใจให้เกิดมีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม มิได้บอกให้ทราบว่า ปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจนั้นจะละทิ้งไปเลยได้หรือไม่ แต่ก็ได้ย้ำให้ตระหนักว่าปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจยังคงต้องรักษาเอาไว้ เพราะถ้า-ไม่เช่นนั้นจะทำให้ผลของการมุ่งเร่งเสริมปัจจัยที่ใช้จูงใจล้มเหลวลงได้

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมิใช่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่

ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูง
ใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ (ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม)	**ปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ที่เกี่ยวกับงานที่ทำ)**
นโยบายและการให้บริการ	ความสำเร็จในงานที่ทำ
การบังคับบัญชา	การยอมรับ
สภาพการทำงาน	ความท้าทายของงาน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
เรื่องราวส่วนตัว	ความก้าวหน้า
เงิน ฐานะ ความมั่นคง	การเติบโตของแต่ละบุคคล

รูปแสดงปัจจัยสองกลุ่มที่เปรียบเทียบกัน

ที่มา : จำลอง ดิษยวณิช. **คลายเครียด**. เชียงใหม่ : ดารารัตน์การพิมพ์. 2535.

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวงาน การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่างจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองเป็นความจริงและใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี ดังที่กล่าวมา แต่อย่างไร

ก็ตาม กรณีการนำไปใช้กับพนักงานระดับต่ำลงไปหรือพนักงานสตรี และ ณ ระดับของพนักงานประจำวัน ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวทีเดียวนัก และให้ผลผลิตเพี้ยนไปได้เสมอ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslor's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์Abraham Maslow ซึ่งเป็นผู้นำที่สำคัญคนหนึ่งของนักจิตวิทยาแนวมนุษยนิยม ได้จำแนกแรงจูงใจของคนเรา โดยมีการจัดลำดับขั้นของแรงจูงใจจากความต้องการพื้นฐานทางชีวภาพ (basic biological needs) ซึ่งมีมาตั้งแต่เกิดไปจนกระทั่งถึงแรงจูงใจทางจิตใจที่ซับซ้อนมากกว่า แรงจูงใจประเภทหลังนี้จะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

ที่มา : ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวน. การจูงใจ ในเอกสารคำสอนกระบวนวิชา สุขภาพจิต. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2550.

มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีรวิทยา (physiological needs) : ความหิว ความกระหาย เป็นต้น

2. ความต้องการทางความปลอดภัย (sefty needs) : การรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ปราศจากอันตราย

3. ความต้องการทางความเป็นเจ้าของและความรัก (Belongingness and love need) : การผูกพันกับคนอื่น การได้รับการยอมรับและการเป็นเจ้าของ

4. ความต้องการทางการยกย่อง (esteem needs) : การบรรลุผลสำเร็จ การมีความสามารถ การได้รับการยอมรับและการรู้จักจากคนอื่น

5. ความต้องการทางการรู้ (cognitive needs) : การรู้ การเข้าใจและการสำรวจ

6. ความต้องการทางสุนทรียภาพ(aesthetic needs) : สมมาตรความมีระเบียบและความงาม

7. ความต้องการทางความจริงแท้แห่งตน (self-actualization needs) : การพบความสำเร็จแห่งตนและการเข้าใจศักยภาพของตน

มีความเห็นว่าอย่างน้อยที่สุดความต้องการในระดับต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจเสียก่อน ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมา จึงสามารถกลายเป็นแหล่งกำเนิดอันสำคัญของการจูงใจได้

ตั้งแต่ปี 1930 เป็นต้นมา แนวความคิดของนักมนุษยสัมพันธ์ในการจัดการ ได้แสดงความคิดเห็นโต้ตอบความเชื่อถือสมัยเดิมดังนี้ คือ ในสมัยเดิมเชื่อกันว่า พนักงานมุ่งแต่จะหาความต้องการทางเศรษฐกิจหรือตัวเงินเพียงอย่างเดียวเท่านั้น และเชื่อกันว่าคนจะมีพฤติกรรมที่มีเหตุมีผล นั่นคือ จะพยายามทำงานให้ดีเพื่อต้องการสิ่งตอบแทนในรูปตัวเงินให้มากที่สุด แต่ในทางตรงกันข้ามการค้นพบของนักมนุษยสัมพันธ์ได้หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า แท้ที่จริงคนจะมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นเหตุเป็นผลนัก หรือเป็นคนที่มีความรู้สึกมีอารมณ์ มากกว่า คนจะมิใช่ทำงานเพื่อต้องการเงินแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่มีความต้องการทางด้านจิตใจด้วย และด้วยเหตุผลของความต้องการทางด้านจิตใจดังกล่าวนี่เอง จึงทำให้นักมนุษยสัมพันธ์มุ่งความสนใจไปสู่เรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆและกลุ่มที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ(interpersonal relationships and informal groups)เป็นอย่างมากในปัจจุบันการศึกษาของมนุษย์ดีขึ้น ชีวิตความเป็นอยู่ของคนก็ยิ่งดีขึ้นอีก ความต้องการของคนจึงมีมากขึ้นกว่าเดิมมาก ด้วยเหตุนี้ ฝ่ายบริหารเพื่อที่จะสร้างความพอใจให้แก่คนในองค์กรก็จะต้องหาทางตอบสนองความพอใจของพนักงานให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

เพื่อให้บุคคลต่างๆได้รับความพอใจ และจะกระตือรือร้นในการทำงานดีขึ้น หน้าที่ของผู้บริหารในที่นี้คือ ต้องตอบสนองความต้องการให้ดีหรือสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งอาจทำได้ดังนี้

ในการตอบสนองความต้องการที่เป็นความต้องการด้านร่างกายนั้น ก็โดยการจ่ายผลตอบแทน(pay) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นตัวเงิน เพื่อให้คนงานสามารถจับจ่ายใช้สอยเพื่อความต้องการเบื้องแรก นอกจากนี้ผู้บริหารต้องหาทางสนองความต้องการในขั้นต่อไป คือ จัดให้มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพื่อเป็นการค้ำประกันต่อคนงานว่า พนักงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ในระยะยาวต่อเนื่องกันไป เช่น จะได้รับการจ้างงานสม่ำเสมอ หรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล

ในการตอบสนองความต้องการที่เป็นความต้องการทางสังคม ผู้บริหารจะสามารถทำได้โดยให้ความสำคัญแก่พนักงานมากขึ้น ให้เขารู้สึกว่า เขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และได้รับความอบอุ่นทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในการนี้ผู้บริหารอาจต้องหาวิธีการต่างๆ เช่น การจัดปฐมนิเทศตั้งแต่ขั้นแรกที่พนักงานเริ่มเข้ามา การจัดให้มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนที่อยู่ในสังคม จากความต้องการขั้นนี้ขึ้นไปก็คือ ความต้องการอยากเป็นคนเด่น(Esteem need) ผู้บริหารจะตอบสนองได้โดยจัดให้มีสิ่งเหล่านี้ตามมา เช่น การพิจารณาถึงการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไป สม่ำเสมอพอควร เพื่อแสดงให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถที่เขามีอยู่ นอกจากนี้ก็อาจเปลี่ยนชื่อเรียกให้เป็นไปทำนองที่มีความสำคัญขึ้น การสงวนที่จอดรถ ทำป้ายชื่อ เป็นต้น

ในการตอบสนองความต้องการที่เป็นความต้องการที่สูง หรือทางด้านความนึกคิด(Self-actualization) เช่น จัดให้พนักงานภาคภูมิใจ ที่ได้มีโอกาสออกความคิดเห็นต่อฝ่ายบริหาร ให้เขามีโอกาสรู้สึกว่ามีอำนาจบ้าง มีการชมเชยความสามารถ และมีส่วนร่วมในการบริหาร เป็นต้น

อับราแฮม มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลับแบรนดีส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานรากฐานสามข้อ คือ

1.ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบบโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึง

แรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ในทำนองเดียวกันเวลาพักจะเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานด้วยที่เปิดโอกาสให้บุคคลตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขาได้ บริษัทมากขึ้นทุกทีกำลังมีโครงการออกกำลังกายนี้จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพดีด้วยการตอบสนองความต้องการทางร่างกายของพวกเขา บุคคลที่หิวจนเกินไปหรือเจ็บป่วยจนเกินไปยากที่จะมีส่วนช่วยต่อบริษัทของพวกเขาได้อย่างเต็มที่ โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำสะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2.ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ บริษัทสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3.ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัทจะให้โอกาสของการตอบสนองความต้องการทางสังคมด้วย การเป็นสมาชิกสโมสรของบริษัทจะให้โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารเพื่อ “การสร้างเครือข่าย” กับผู้บริหารคนอื่น ในขณะที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ด้วย ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึงโครงการสุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ด้วย ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความต้องการทางสังคมจะถูกกระตุ้นภายใต้สภาวะ

ที่ “ความไม่แน่นอนทางองค์กร” มีอยู่ เช่น เมื่อความเป็นไปได้ของการรวมบริษัทได้คุกคามความมั่นคงของงาน ภายใต้สภาวะเช่นนี้บุคคลจะแสวงหาความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเป็นไปอยู่

4.ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงคือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จที่ดีเด่น การพิมพ์เรื่องราวภายในจดหมายข่าวของบริษัท เพื่อที่จะพรรณนาความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริการ การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การให้รางวัลเป็นนาฬิกาและเพชรแก่การบริการที่ดีและรางวัลราคาถูก เช่น ที-เชิ้ต และเหยือกเบียร์จะมีประโยชน์ต่อการยกย่องด้วย

5.ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ บริษัทได้พยายามจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยการเสนอตำแหน่งที่ท้าทายแก่พวกเขา ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายตามสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

มาสโลว์เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก “ต่ำสุด” ไปยัง “สูงสุด” มาสโลว์กล่าวว่า เมื่อต้องการ ณ ระดับ “ต่ำสุด” ร่างกายได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการ ณ ระดับ “สูงขึ้น” ต่อไป ความปลอดภัย จะมีความสำคัญมากที่สุดและต่อไปตามลำดับ

ตามทฤษฎีของมาสโลว์แล้ว บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง ยิ่งกว่านั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งจูงใจที่มีพลังต่อไปอีก

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ได้ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองตามสมควรแล้วความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ไปใช้ในหน่วยงาน ผู้บริหารต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจ ความต้องการในระดับต่ำอาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วนและในส่วนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป เช่น ในหน่วยงานที่จัดให้มีรายได้พอสมควรแล้วและสภาพแวดล้อมของงานดีแล้ว การปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ดีขึ้นจะไม่เพิ่มแรงจูงใจเลยเนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้เป็นอย่างดีแล้ว

ข้อสมมุติฐานของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับคน

เนื่องจากโอกาสที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา หรือคนงานจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจจะมีมากมายน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาหรือตัวผู้บริหารของตนเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่จะได้ทราบถึงข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในทรรศนะของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการที่ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้คนงานมีโอกาสตอบสนองสิ่งจูงใจมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อสมมุติฐานหรือความเชื่อของผู้บริหารที่มีต่อตัวคนเป็นสำคัญ

ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงของ M.I.T. Douglas ชื่อ McGregor ได้สรุปข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในหนังสือ ชื่อ “The Human Side of Enterprise” ข้อสมมุติฐานทั้งสองคือ Theory X และ Theory Y ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทรรศนะที่แตกต่างกันดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

Theory X

McGregor ได้ตั้งสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะดังนี้ คือ

ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาสด้วยเหตุที่คนไม่ชอบงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ(coerced) ควบคุม(controlled) กำกับ(directed) หรือ ข่มขู่(threatened)ด้วยวิธี การลงโทษต่างๆ

คนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการโดยตัว ผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่างๆ คนทั่วไปจะไม่มีความกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสำคัญเท่านั้น

Theory Y

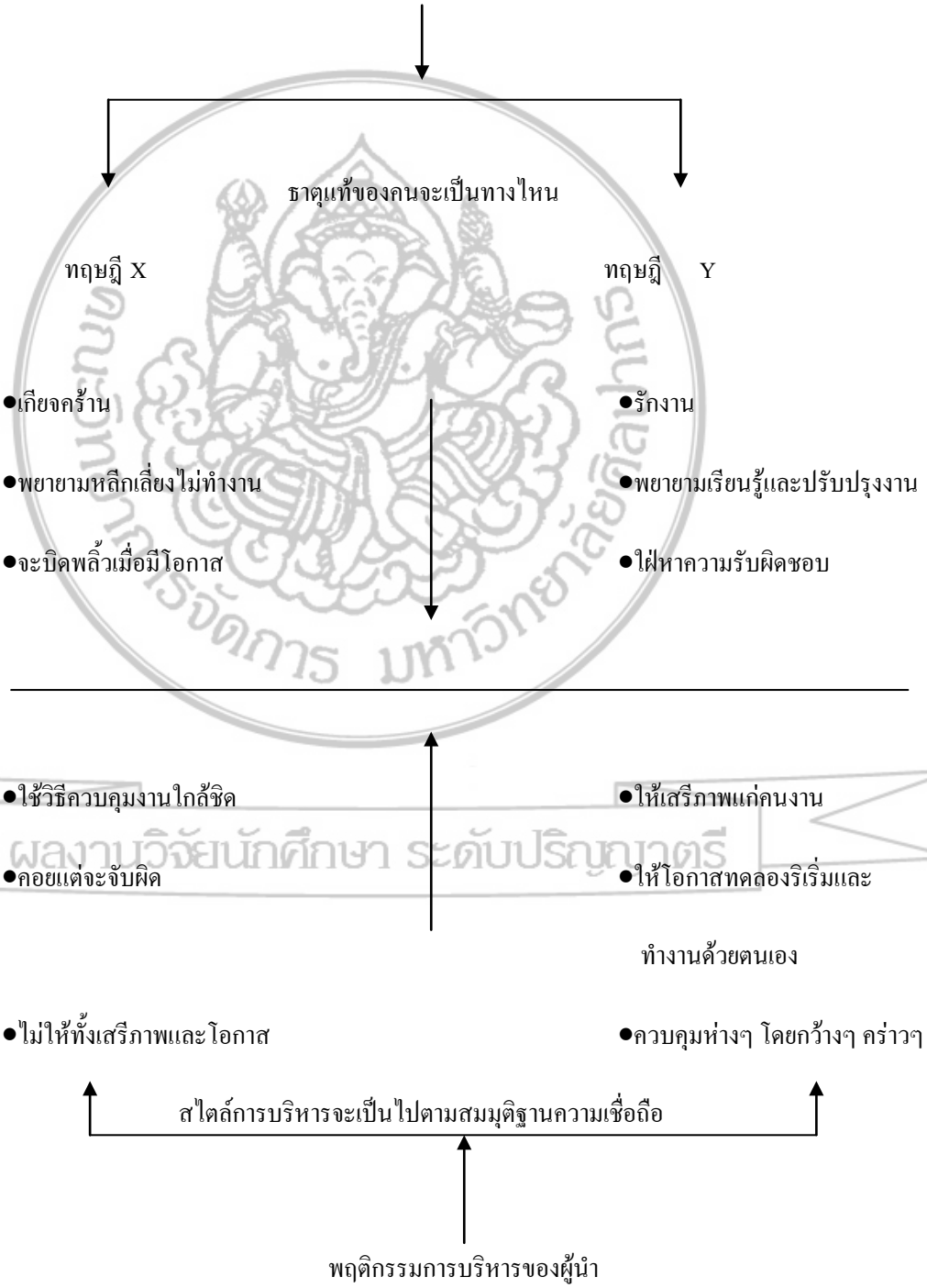
ภายหลังจากที่วิชาการความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้รับการศึกษาและค้นคว้าอย่างกว้างขวาง มีผลให้เกิดข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ McGregor ได้สรุปไว้ดังนี้

ในขณะที่คนกำลังปฏิบัติงานโดยใช้แรงกำลังความคิดในหน้าที่ต่างๆนั้น คนงานอาจถือว่างานเป็นเรื่องที่สนุกสนานและเป็นสิ่งที่ให้ความเพลิดเพลินได้ด้วย แต่งานต่างๆจะดีหรือไม่ดีสำหรับคนงานหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของความควบคุม ถ้าหากงานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสม ก็อาจเป็นสิ่งหนึ่งที่ตอบสนองสิ่งจูงใจของคนงานได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากงานนั้นเป็นไปลักษณะบังคับจะทำให้คนไม่ชอบที่จะทำงาน

ดังนั้น การควบคุมและข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ แต่ที่ถูกต้องควรจะเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้ดุลพินิจของตนเอง(self-direction)และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (self-control)ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายมา เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนนิยมผูกมัดตนเองต่องานขององค์กร จึงย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จในตัวของคนงานด้วย ดังนั้น การที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายองค์กร จึงมีส่วนสัมพันธ์กับโอกาสที่บุคคลดังกล่าวจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจตามความพอใจของตนเองด้วย สาเหตุที่คนงานพยายามหลีกเลี่ยง ความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น มุ่งที่จะตอบสนองสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น สืบเนื่องมาจากกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เคยเป็นมามากกว่า แต่แท้จริงแล้วลักษณะ ของคนจะไม่เป็นไปตามที่กล่าวมา ถ้าหากงานต่างๆได้รับการจัดอย่างเหมาะสมแล้ว คนงานจะรับผิดชอบงานดังกล่าวและอยากจะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นได้ว่าคนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดีเลิศ คือ มีความคิดความอ่านที่ดี ฉลาด และมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ

ขององค์กรได้อย่างดี ดังนั้น สรุปได้ว่าภายใต้ระบบอุตสาหกรรมในปัจจุบัน การที่ยังมิได้เข้าใจลักษณะของคนที่แท้จริง จึงเป็นผลทำให้การใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นไปโดยได้ผลไม่เต็มที่

ข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับคน



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาพแสดงถึงพฤติกรรมการบริหารของผู้นำ

ที่มา : ศิริพรรณ ธนสิน. ความเครียดและการปรับตัว ในเอกสารคำสอนกระบวนวิชา สุขภาพจิต. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2540.

ข้อสมมุติฐานทั้งสอง จะเป็นข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคน ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารที่จะเข้าใจ และยึดถือปฏิบัติสำหรับการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้รับผลผลิตที่สูงขึ้น และเป็นเครื่องช่วยให้ผู้บริหารตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ว่า จะต้องใช้วิธีบริหารตัวคนในลักษณะที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

McGregor ให้ข้อเสนอแนะว่า ปัญหาที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนทำงานนั้น ผู้บริหารจำต้องยอมรับข้อสมมุติฐานใหม่ของคน นั่นคือ Theory Y กล่าวว่า พนักงานจะถือว่างานเป็นสิ่งปกติธรรมดา และการทำงานเป็นสิ่งที่สนุกสนาน ดังนั้น คนทั่วไปจะไม่รังเกียจงานเสมอไป และถ้าหากสามารถหาวิธีการให้คนงานนั้นตอบสนองสิ่งจูงใจของตนได้จากหน้าที่การงานต่างๆอย่างครบถ้วนแล้ว ย่อมทำให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็มีโอกาสตอบสนองสิ่งจูงใจในขั้นอื่นๆจากงานต่อไป

การใช้ Theory Y จะเปิดโอกาสให้มีการจูงใจคนงานอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนมากกว่า แต่มิได้หมายถึงการละเลยการสั่งการ หากจะควบคุมทางอ้อม

แนวคิดดังกล่าวของ McGregor ถ้าหากได้พิจารณาอย่างถ่องแท้แล้ว จะเห็นถึงคุณค่าที่เป็นพื้นฐานที่จะให้ประโยชน์ต่อสังคมมนุษย์เป็นอย่างมาก คนงานจะได้รับการปฏิบัติที่ดีขึ้น งานมีประสิทธิภาพ ผลผลิตสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้สังคมได้รับการตอบสนองมากขึ้นด้วย

ตามความเข้าใจของ McGregor ผู้บริหารในอดีตส่วนใหญ่เนื่องจากมิได้พิจารณาถึงธาตุแท้ของคนอย่างจริงใจและยุติธรรมกว่า มักจะเชื่อว่าคนไม่ดีเสมอ เหตุผลก็เพราะ เขาได้เคยเห็นการปฏิบัติและเสี้ยมสอนจากผู้บริหารในอดีต

แต่แท้ที่จริงนั้นธาตุแท้ของคนในส่วนดีนั้นมีอยู่มาก และผู้บริหารก็มิได้เคยที่จะหันมาสนใจและเข้าใจในความดีของคนบ้างเลย โดยความเป็นจริง ถ้าหากพิจารณาให้ดีจะเห็นว่าคนมีข้อดีอยู่ไม่น้อย และที่สำคัญก็คือ มีกำลังความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อการผลิตได้อย่างมาก ความ

ฉลาดเฉียบแหลมของมนุษย์ในความคิดริเริ่มสิ่งต่างๆที่ดีจะมีอยู่เสมอ และอาจกล่าวได้ว่ามีโอกาสดีขึ้นไปเรื่อยโดยไม่มีที่สิ้นสุดทีเดียว

McGregor จึงเสนอแนะให้ผู้บริหารมีใจเป็นกลางและยุติธรรมบ้าง หากหันมามองคุณค่ามนุษย์แล้วจะเห็นว่า เหตุที่คนมีลักษณะ Theory X เพราะสาเหตุจากผู้บริหารเองที่ทำให้เป็นเช่นนั้น ดังนั้น ผู้บริหารหากได้เข้าใจและเห็นถึงข้อดีของคนบ้างแล้ว ก็สมควรเป็นฝ่ายเริ่มเปลี่ยนวิธีการปกครองคนเสียใหม่โดยให้ความสำคัญต่อคนงานบ้าง หรือใช้วิธีนุ่มนวลกว่า ผลดีย่อมจะเกิดขึ้น

จากทฤษฎีสู่การประยุกต์

นักบริหารควรปรับประยุกต์ทฤษฎีเหล่านี้เข้ากับการปฏิบัติในการบริหาร ให้เหมือนกับการทำความเข้าใจแต่ในตัวทฤษฎี แต่ถึงกระนั้นนักบริหารและผู้ควบคุมบังคับบัญชาทั้งหลาย ก็จะต้องทำหน้าที่การบริหารหรือการจัดการในแง่การจูงใจให้ได้อย่างมีผลดีด้วย โดยอาจยึดแนวทางต่างๆดังต่อไปนี้

การตระหนักในความแตกต่างของเอกบุคคล เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้น เขาจะมีความต้องการซึ่งสาเหตุแห่งพฤติกรรมต่างๆกันไป และซ้ำยังมีลักษณะซับซ้อน ดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นพึงระวังเสมอว่าการปฏิบัติต่อบุคคลแต่ละคนนั้นต้องกระทำโดยพิจาณาถึงบุคคลนั้นๆอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นในแง่ความต้องการ ความสามารถ ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ ความตั้งใจ ความสนใจ อารมณ์ ภูมิหลังส่วนตัว ความมั่นใจในตัวเอง รวมตลอดถึงการสั่งสมทางสังคม เป็นต้น ผู้บริหารจะต้องศึกษาทำความเข้าใจว่าอะไรมีความสำคัญต่อใคร เพียงใด เพราะการหยั่งรู้ในสิ่งที่บุคคลพึงประสงค์หรือเห็นว่ามีความสำคัญ และพยายามแสวงหามาเพื่อสิ่งเหล่านั้น ก็จะเป็นพื้นฐานให้นักบริหารใช้สิ่งเหล่านั้น เป็นเป้าหมายของการจูงใจในแต่ละบุคคลได้ตามทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์สเบอร์ก และทฤษฎีอี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์ นอกจากนั้นบุคคลก็ยังแตกต่างกันในค่านิยมหรือมีความคาดหวังแตกต่างกัน ซึ่งค่านิยม คุณค่า และความคาดหวังนี้จะเป็นฐานในการหา valence ในทัศนะของ วรูม ดังนั้นนักบริหารจึงต้องมีความยืดหยุ่นในความสัมพันธ์กับบุคคลเป็นรายบุคคลไป

การจัดคนให้เหมาะกับงาน ประเด็นการจัดคนให้เหมาะกับงานนี้ก็เนื่องมาจากแนวความคิดการตระหนักในความแตกต่างของแต่ละบุคคล นั่นก็คือ ผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่า

บุคคลแต่ละคนเหมาะกับงานประเภทใด จะได้บรรจุคนให้ตรงกับงานตามหลัก Put the Right Man in the Right Job.คนที่มีการจูงใจในความสำเร็จสูงย่อมจะทำงานที่ยากและเต็มไปด้วยปัญหาได้มากกว่า คนที่มีการจูงใจในความสำเร็จต่ำตามทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จของแมคเคิลแลนด์ หรือคนที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว(introvert personality) ย่อมจะไม่เหมาะกับงานประชาสัมพันธ์ ตรงกันข้ามเพื่อที่จะให้งานประชาสัมพันธ์ดำเนินไปได้ด้วยดี เราควรจะมอบหมายหน้าที่นั้นให้กับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก(extrovert personality) ตามทฤษฎีบุคลิกภาพ ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลได้เข้าดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมกับตนเองแล้ว เขาก็จะทำงานได้ดีกว่าเมื่อเทียบกับบุคคลที่เข้าไปดำรงตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับตน เมื่อยิ่งทำงานได้ดีบุคคลก็จะได้รับรางวัลในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง หรือการยกย่องชมเชย ดังนั้นเขาก็จะยิ่งปฏิบัติงานได้มากขึ้นและดีขึ้นตามลำดับอันเป็นการเสริมแรงผลของการกระทำ(self reinforcement) ตามทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจ โดยเฉพาะตามแนวความคิดกฎแห่งผลกรรมของธอร์นไดก์ และพร้อมกันนั้นเองก็จะสามารถตอบสนองความต้องการเขาได้สูงขึ้นๆ นั่นก็หมายความว่าลักษณะส่วนตัวของเขาก็จะเปลี่ยนไปจากผู้ใช้แรงงานไปสู่ผู้ใช้สมอง เป็นต้น สำหรับผู้ที่ใช้สมองอยู่แล้ว เขาก็จะเปลี่ยนไปสู่บุคคลที่มีความต้องการที่สูงขึ้นซึ่งก็มักจะทำให้สถานภาพของเขาสูงขึ้น นั่นหมายถึงการที่องค์การมีบุคลากรที่พัฒนาขึ้นมากนั่นเอง

การใช้เป้าหมายเพื่อการจูงใจ การใช้เป้าหมายเพื่อการจูงใจนี้ ดูจะเป็นแนวทางที่ปรับใช้กันมากที่สุด เมื่อกล่าวถึงเป้าหมาย เป้าหมายจะเกี่ยวข้องกับความปรารถนา ความอยาก หรือความต้องการซึ่งจะเป็นมูลเหตุก่อให้เกิดความตั้งใจและเกิดพฤติกรรมหรือการกระทำในเวลาต่อมา ตามทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความต้องการในระดับต่ำสุดไปจนถึงระดับสูงสุด กล่าวคือ ในระดับต่ำสุดนั้นก็คือความต้องการในทางกายภาพและชีวภาพ บุคคลจะมีความต้องการในปัจจัยสี่ เป็นพื้นฐาน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการในปัจจัยสี่นี้ ในสภาพสังคมที่ใช้ระบบเงินตรา องค์การจะใช้ค่าจ้างแรงงานเป็นสิ่งแลกเปลี่ยนกับผลงานที่บุคคลให้แก่องค์การ และบุคคลก็เอาค่าจ้างที่ได้ไปซื้อหาปัจจัยสี่เพื่อตอบสนองความต้องการของตน นอกจากความต้องการในปัจจัยสี่แล้ว บุคคลยังมีความต้องการในการเคลื่อนไหว ต้องมีการขับถ่าย มีการพักผ่อน ต้องการอากาศและอุณหภูมิที่พอเหมาะ ซึ่งองค์การก็อาจตอบสนอง

ได้โดยการเอื้ออำนวยให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม เช่น มีห้องทำงานที่ดี มีสภาพแวดล้อมเหมาะกับงานตามหลักวิศวกรอุตสาหกรรม มีเครื่องอำนวยความสะดวกตามสมควร รวมตลอดถึงการพยายามเอื้ออำนวยให้มีชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Life - QWL) ที่ดีขึ้น เช่น จัดให้มีระบบการทำงานในเวลาที่ยืดหยุ่น(Flexible Working Hours System) เป็นต้น นอกจากนั้น อาจจัดผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆให้เพิ่มอีก เช่น การรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย ค่าเลี้ยงดูบุตร โบนัส อาหารกลางวัน จัดรถรับส่ง ให้เวลาพักร้อน เป็นต้น

ความต้องการที่สูงขึ้นถัดจากความต้องการทางกายภาพและชีวภาพ ก็คือ ความต้องการในเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นธรรมดาที่คนอยากจะปลอดภัยจากภยันตรายและโรคภัยต่างๆรวมถึงความไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เมื่อจับประเด็นนี้ได้ องค์การจึงควรจัดทำโครงการสนองความต้องการในเรื่องนี้ เช่น การทำประกันภัยในรูปต่างๆ ในด้านสุขภาพ ประกันเกี่ยวกับอุบัติเหตุและชีวิต รวมถึงการเก็บเงินสะสม(provident fund) การให้บำเหน็จบำนาญ หรือผลประโยชน์ที่ได้เมื่อเกษียณอายุ(pension)

บุคคลโดยทั่วไป มิได้มีความต้องการในความมั่นคงทางกายภาพเท่านั้น แต่ในแง่จิตใจเขาก็ต้องการความมั่นคงด้วย ดังนั้นองค์การจึงควรมีนโยบายทางการบริหารงานบุคคลในเรื่องการพัฒนาอาชีพ และไม่ไล่คนออกจากงานง่ายๆ กล่าวคือ ควรมีนโยบายให้ความมั่นคงในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไป

สูงจากความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง ก็เป็นความต้องการทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ เกี่ยวกับความต้องการนี้ นอกจากองค์การจะกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ของตน ซึ่งทำให้เขาต้องเกิดการติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแล้ว องค์การอาจเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสตอบสนองความต้องการทางสังคมมากขึ้น โดยพยายามจัดกิจกรรมร่วมกันนอกหน้าที่การงาน อันเป็นการสมาคมระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการสังสรรค์ สันทนาการ แข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมอื่นๆเป็นครั้งคราว โดยนัยนี้ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ(informal relationship)หรือกลุ่มอรูปนัย(informal group) จึงเกิดขึ้นได้ง่ายและเป็นช่องทางที่มีประสิทธิผลในการตอบสนองความต้องการ

ทางสังคมและความรักใคร่ สำหรับความต้องการเป็นเจ้าของนั้น องค์การก็อาจจะทำได้โดยให้เขาได้มีส่วนเป็นเจ้าของขององค์การ เช่น ให้ถือหุ้น เป็นต้น

ในระดับที่สูงขึ้นต่อไปเหนือความต้องการทางสังคม ความรักใคร่ และเป็นเจ้าของก็คือความต้องการที่จะได้รับยกย่องและเป็นที่ยอมรับนั้น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือแม้แต่ผู้ใต้บังคับบัญชา ก็อาจกระทำได้โดยให้การยอมรับ ให้ความสนใจแก่กันและกัน โดยยกย่องว่างานที่บุคคลอื่นทำหรือตัวบุคคลอื่นนั้นมีคุณค่าและมีความสำคัญ คนที่มีความต้องการในระดับนี้จะต้องการความเป็นอิสระและเสรีภาพอย่างมาก ประกอบกับมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา ดังนั้น การมอบหมายงานที่เป็นชิ้น เป็นอันและมีลักษณะท้าทาย โดยมอบความรับผิดชอบให้ด้วย ดูจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับบุคคลในระดับนี้ และหากเขาได้ทำงานที่เขาชอบอีกด้วยแล้ว ตัวงานเองก็จะเป็นสิ่งจูงใจที่ดีเลิศ เพราะเขาจะไม่กลัวงานยาก สำหรับเขาแล้ว แม้งานยาก แต่ถ้าชอบก็จะรู้สึกกับงาน และงานนั้นจะกลับกลายเป็นงานง่ายในทัศนะของเขา และเขาก็จะทำงานได้ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และเป็นไปตามที่เขาอยากจะให้เป็น ซึ่งก็เป็นการบรรลุความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด

เกี่ยวกับการปรับใช้สิ่งจูงใจหรือเป้าหมายเพื่อการจูงใจนี้ ผู้ประยุกต์ใช้แนวความคิดการจูงใจของมาสโลว์ เฮอร์สเบอร์ก อัลเดอร์เฟอร์ หรือการปรับใช้เทคนิคอื่น อาทิ การปรุงแต่งงานก็ตาม พึงตระหนักในทฤษฎีเอกซ์ ทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์ ประกอบกันไป โดยทั่วไป บุคคลที่มีลักษณะของทฤษฎีเอกซ์ เช่น ไม่ค่อยทะเยอทะยาน ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานและความรับผิดชอบ แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานนั้น เพื่อที่จะทำให้บุคคลประเภทนี้ทำงานได้ประสิทธิผลประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องใช้การบริหารแบบใช้การสั่งการ เน้นระเบียบวินัย และใช้อำนาจหน้าที่ในการบังคับ ควบคุม และลงโทษ กล่าวคือ ใช้การจูงใจในทางลบ ได้แก่ การตักเตือน การภาคทัณฑ์ การลงโทษ การให้ออก การไล่ออก เป็นต้น และหากจะใช้การจูงใจทางบวกบ้าง ก็จะต้องใช้สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินและจับต้องได้

สำหรับบุคคลที่มีลักษณะวายก็จะตรงข้ามกับบุคคลที่มีลักษณะเอกซ์ บุคคลที่มีลักษณะวาย จะเห็นว่าการทำงานนั้นเหมือนการละเล่นและการพักผ่อน บุคคลเหล่านั้นจะผูกพันมุ่งมั่นอยู่กับเป้าหมายงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กันกับรางวัลที่เขาควรจะได้ อาทิ การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

นอกจากนั้นเขายังแสวงหาความรับผิดชอบ ทั้งมีความคิดสร้างสรรค์ ดังนี้การจูงใจบุคคลเหล่านี้ จึงต้องใช้การจูงใจในทางบวก ได้แก่ การให้รางวัล(ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน รวมถึงสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ด้วย) และปล่อยให้เขาควบคุมตัวเขาเอง เพียงแต่ติดตามผลและให้คำแนะนำต่างๆ หรือช่วยแก้ปัญหาเมื่อยามจำเป็นก็นับว่าพอแล้ว

เท่าที่กล่าวมานี้เป็นการปรับใช้กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่นักบริหารจะต้องหยั่งรู้ความคิดความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเป็นสำคัญว่าเขามีคุณค่า มีเป้าหมาย หรือหวังผลกำไรอย่างไร เพราะหากไม่รู้ก็ยากที่จะจูงใจและปรับปรุงการปฏิบัติงานของเขา และแล้วนักบริหารหรือผู้ควบคุมบังคับบัญชาผู้นั้นก็จะต้องคิดสร้าง เสาะแสวงหา ตลอดจนรักษาสิ่งเหล่านั้นโดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือหรือเครื่องล่อใจเพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมไปตามทิศทางที่เขาปรารถนา นอกจากนั้นนักบริหารยังต้องสังเกตถึงปฏิกิริยาตอบโต้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อรางวัลหรือผลตอบแทนต่างๆ อาจใช้เทคนิคการทอดแบบสอบถามก็ได้ นอกจากนั้นนักบริหารยังต้องแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถเชื่อมโยงรางวัลหรือผลตอบแทนเข้ากับพฤติกรรมได้ กล่าวคือผู้ปฏิบัติงานต้องทราบว่าการปฏิบัติงานเช่นไรจะได้ผลตอบแทนอย่างไร จากนั้นนักบริหารจะได้ปรับใช้กลุ่มทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจดังกล่าวอย่างง่ายๆได้โดยตรง กล่าวคือใช้สิ่งจูงใจต่างๆเป็นเป้าหมายแห่งพฤติกรรมที่ต่างกันในแต่ละบุคคล

อย่างไรก็ตามเกี่ยวกับการใช้เป้าหมายเพื่อการจูงใจนี้ นักบริหารหรือผู้ควบคุมบังคับบัญชาไม่เพียงแต่ต้องตระหนักในปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยสุขอนามัยเท่านั้น แต่ยังต้องตระหนักและรู้จักการปรับใช้การจูงใจทางลบได้แก่การใช้การลงโทษด้วย ทั้งนี้เพราะโดยธรรมดาแล้วผู้คนจะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่นำไปสู่ความไม่พอใจหรือความเจ็บปวดตามกฎแห่งผลกรรม เพราะผลในลักษณะดังกล่าวมักไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ในทางปฏิบัติก็ไม่นิยมใช้การจูงใจในทางลบดังกล่าว กระนั้นก็ตาม ผู้บริหารก็ต้องแสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบด้วยว่าการจูงใจในทางลบดังกล่าวนั้นอาจนำมาปรับใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็น โดยนัยนี้ก็เท่ากับเป็นการกระตุ้นให้เขาเปรียบเทียบกาจูงใจทางลบกับทางบวก ซึ่งน่าจะเป็นแนวโน้มให้เขาสร้างเป้าหมายในทางบวกมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามเป้าหมายเหล่านั้นควรมีลักษณะดังนี้คือ มีลักษณะเฉพาะเจาะจง นั่นก็คือเป้าหมายจะต้องบ่งชัดถึงการปฏิบัติที่จะต้องกระทำ อาทิ กำหนดจำนวนยอดขายที่แน่นอน

นอกจากนั้นเป้าหมายที่กำหนดควรจะมีความยากและท้าทายมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย ความยากและท้าทายจะทำให้เกิดพลังขึ้นได้ และนำไปสู่ความพยายามที่มากยิ่งขึ้น นั่นก็คือความพยายามจะมีอยู่ได้ในระยะยาว ดังนั้นเป้าหมายที่ท้าทายจึงเป็นตัวจูงใจที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคิดสร้างและพัฒนากลยุทธ์ที่จะทำให้งานบรรลุผลตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมายในการจูงใจของล็อค แต่ทั้งนี้ความยากนั้นไม่ควรมีในระดับสูงเกินไป เพราะหากยากเกินระดับศักยภาพของบุคคลผู้ปฏิบัติอันทำให้เขาไม่สามารถบรรลุผลได้แล้ว เขาก็จะเกิดความคับข้องใจ (frustration) และเกิดความท้อถอย (ตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม) เช่นนี้แล้วก็จะทำให้ระดับการจูงใจตกต่ำลง ในการกำหนดเป้าหมายก็ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดตั้งเป้าหมายนั่นเอง และแน่นอนเขาย่อมต้องพยายามทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพดังจะกล่าวต่อไป

การใช้การป้อนกลับเพื่อการจูงใจ ส่วนการป้อนกลับนั้นก็คือการที่นักบริหารส่งข่าวสาร ข้อมูล หรือทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่างานของเขาได้ผลเพียงไร ซึ่งก็จะโยงไปสู่การได้รับรางวัลหรือการลงโทษ โดยเฉพาะบุคคลที่มีแรงจูงใจในความสำเร็จสูง ก็จะเป็นบุคคลที่พยายามแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ ทั้งนี้เพื่อจะได้ประเมินค่าสิ่งที่ได้ทำไปและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขตามทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จของแมคเคิลแลนด์หรือทฤษฎีการตั้งเป้าหมายในการจูงใจของเอ็ดวิน เอ. ล็อค หรือในการใช้เทคนิคการปรับปรุงงาน นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาก็ต้องการข้อมูลการป้อนกลับเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อการตอบแทนผลการปฏิบัติซึ่งอาจออกมาในรูปการให้รางวัลหรือการลงโทษก็ได้

การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมนอกจากจะหมายความถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายด้วยตัวเขาเอง ดังกล่าวมาแล้วนั้นนับเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญมากที่สุด เพราะเป็นการมีส่วนร่วมทางสมองหรือทางความคิด เมื่อบุคคลมีส่วนในการกำหนดเป้าหมายหรือโครงการต่างๆ เขาก็จะเกิดความผูกมัดทางจิตวิทยา (psychological commitment)ที่จะทำให้เป้าหมายหรือโครงการเหล่านั้นบรรลุผล นอกจากนั้นยังเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของในเป้าหมายหรือโครงการ ดังนั้นเมื่อถึงภาคปฏิบัติเขาก็จะมีแรงจูงใจและกระตือรือร้นให้งานบรรลุผลตามที่เขาได้มีส่วนร่วมกำหนดขึ้นมานั้น

การให้มีส่วนร่วมนี้ยังหมายถึงการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในภารกิจต่างๆขององค์การ ดังนั้นจึงเป็นกรตอบสนองความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของตามทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ด้วย

นอกจากนั้นการให้รางวัลและการลงโทษควรจะกระทำทันทีเมื่อเสร็จพฤติกรรมและการปฏิบัติงานนั้นๆ ด้วยวิธีนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และตระหนักถึงพฤติกรรมและผลที่ตามมาตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่จะได้ดังกล่าวแล้ว ผลการปฏิบัติงานก็จะต่ำเพราะเขาไม่รู้ว่าเขาจะสร้างพฤติกรรมที่ดีเหล่านั้นไปเพื่ออะไร ในสถานการณ์แบบนั้น การปฏิบัติงานก็จะมีในระดับต่ำ ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานก็จะลดลง การทำงานก็จะช้าลง การขาดงาน หรือแม้แต่การลาออกจากงานก็อาจปรากฏตามมาได้ การสร้างและธำรงไว้ซึ่งระบบการจูงใจที่เป็นธรรม เป็นธรรมดาที่จะสังเกตสิ่งรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในแง่การทำงานและผลงานหรือรางวัลอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่ผู้อื่นได้รับ หากเขารับรู้และเข้าใจ (perceive) ว่าผลตอบแทนที่เขาได้จากองค์การไม่ได้สัดส่วนกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้องค์การ เขาก็จะรู้ว่าระบบการจูงใจที่ไม่เป็นธรรมอันเสมอภาคนั้นไม่มีอยู่หรือไม่สามารถธำรงอยู่ต่อไปได้แล้ว เขาก็จะหมดความพึงพอใจและเกิดพฤติกรรมของผู้ที่มีขวัญต่ำดังได้กล่าวมาข้างต้น หากระดับความพึงพอใจและระดับขวัญต่ำถึงระดับ เขาก็อาจถึงกบลาออกจากองค์การอันทำให้สมาชิกภาพของเขาหมดลง หรืออย่างน้อยก็เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ทุ่มเทให้ แทรกแซงบุคคลอื่น หรือเปลี่ยนแปลงผลตอบแทนการที่ให้เป็นต้นตามทฤษฎีความเสมอภาค และตัวแบบความคดหมายของพอร์ตเตอร์ และลอเลอร์ ดังนั้นสำหรับบุคคลหนึ่งแล้วรางวัลที่เขาได้อันเป็นผลจากการกระทำควรมีค่าเท่าเทียบกับสิ่งที่เขาได้ทุ่มเทให้ กล่าวง่ายๆก็คือเมื่อผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุตสาหะ วิริยะ ฯลฯ ต่างกัน ผลงานที่ออกมาก็ย่อมต้องต่างกัน และย่อมต่างกันในรางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้ด้วย ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของนักบริหารหรือผู้ควบคุมบังคับบัญชาในการดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมในการให้ผลตอบแทนหรือรางวัลแก่บรรดาผู้ปฏิบัติงานที่ต่างกัน

เครื่องมือหรือสิ่งต่าง ๆ ที่จะใช้จูงใจ

ในการจูงใจคนงานนั้น สามารถเลือกใช้สื่อหรือเครื่องมือที่จะใช้ตอบสนองได้ ให้ถูกต้องกับชนิดความต้องการที่คนงานมีอยู่ สิ่งตอบแทนต่างๆเหล่านี้จะมีแตกต่างกันไปหลายอย่าง ที่ผู้บริหารจะต้องเลือกโดยมีการจัดส่วนประกอบของสิ่งจูงใจหลายอย่างที่เหมาะสม และควรมีการให้สิ่งตอบแทนสิ่งจูงใจ หลายๆชนิด และจะต้องให้แต่ละชนิดมากน้อยต่างกันตามความเหมาะสมด้วย เครื่องมือหรือสิ่งที่ใช้จูงใจจะมีดังต่อไปนี้ คือ

1. เทคนิคในการควบคุมงาน (supervisory techniques) เทคนิคที่ใช้ในการควบคุมคนงานนั้น แบ่งเป็น 2 วิธีคือ

ก. positive method หรือแบบมีการเอาใจคนงาน

ข. negative method หรือแบบไม่มีการเอาใจคนงาน

วิธีการควบคุมในการบริหารสมัยก่อน มักจะเป็น negative method คือ ใช้วิธีบังคับและจะขู่ลงโทษในกรณีประพฤติไม่ถูกต้อง ผู้บริหารจะให้ความสำคัญต่องานเป็นหลักใหญ่ และจะพยายามปรับคนงานให้ต้องเข้าอยู่และเป็นไปตามเงื่อนไขที่จำเป็นของงาน ความพอใจในทางอื่นๆ ของคนงานจึงมักจะมิได้รับการตอบสนอง

ในการใช้ negative motivational method จะทำให้ขวัญของพนักงานต่ำ องค์กรจะยังมีผลผลิตสูงก็ได้ แต่จะมีได้ในระยะสั้น ในกรณีที่คนงานดังกล่าวถูกจำกัดมิให้ไปไหนหรือไม่มีทางเลือกงานใหม่ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานมีโอกาสเลือกงานใหม่แล้ว เขาจะบิดพริ้วและลาออก ซึ่งจะทำให้องค์กรเสียกำลังคนและขาดความสำเร็จในระยะยาวเป็นแน่นอน

ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากผู้บริหารใช้ positive method เต็มที่ หรือพยายามจัดให้มีสภาพของการทำงานที่เป็นอิสระที่จะช่วยให้คนที่ทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้

ดังนั้น วิธีการจูงใจที่ถูกต้องจึงควรต้องให้เป็นไปในรูปที่ว่า ขณะที่คนกำลังหาความพอใจตอบสนองสิ่งจูงใจของตนอยู่นั้น ต้องควบคู่ไปกันกับการที่องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้ด้วย ดังนี้ ขวัญของพนักงานก็จะดีและผลผลิตขององค์กรก็จะสูงขึ้นด้วย

ในกรณีนี้ผลที่ออกมาก็คือ ขวัญของพนักงานจะสูง และผลผลิตก็จะสูงด้วย เช่น ถ้าหากผู้บริหารจัดสภาพการทำงานที่ดี และจูงใจให้พนักงานเห็นทางก้าวหน้าในอาชีพของตน และจัดให้เขาอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ดังนี้ขวัญของพนักงานจะดี งานขององค์กรในปัจจุบันก็จะดีด้วย

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว สรุปได้ว่า การที่จะรักษาให้พนักงานมีขวัญสูงนั้นจะเป็นสิ่งที่สัมพันธ์กันโดยตรงกับสภาพบรรยากาศขององค์กรว่า องค์กรดังกล่าวจะต้องเป็นไปในทำนองที่มีการเอาใจหรือจูงใจ คนงานด้วย แต่โดยลำพังการมุ่งจูงใจอย่างเดียวย่อมไม่ก่อให้เกิดผลผลิตที่สูงขึ้น แต่ผลผลิตจะสูงขึ้นก็ต่อเมื่อคนงานสามารถตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของตนได้ และขณะเดียวกัน จะต้องควบคู่ไปกับการที่องค์กรจะต้องมีโอกาสประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ด้วย นั่นก็คือ การจูงใจจะต้องเป็นการจูงใจจากหน้าที่การงานโดยตรงเท่านั้น

ผู้บริหารจะต้องกำหนดเป็นเงื่อนไขของการจูงใจเอาไว้ และต้องชี้แจงให้คนงานทราบว่า หนทางที่เขาจะได้รับการตอบสนองในสิ่งต่างๆนั้น จะได้มาก็ต่อเมื่อเป้าหมายขององค์กรได้สำเร็จผลลงด้วยแล้วเท่านั้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำความเข้าใจเอาไว้ว่า สิ่งที่จะให้ตอบสนองสิ่งจูงใจต่อพนักงานนั้น องค์กรจะให้ได้ก็ต่อเมื่อเป้าหมายขององค์กรมีทางสำเร็จลงจากการทำงานที่ดีของพนักงาน นั่นเอง ดังนี้เงื่อนไขในการให้จากฝ่ายนายจ้าง จะต้องกระทำโดยสัมพันธ์อยู่กับผลของงานที่พนักงานกำลังทำอยู่โดยตรง

2. การใช้อำนาจหน้าที่(authority) การใช้อำนาจหน้าที่จะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการใช้เทคนิคในการควบคุมพนักงาน ลักษณะการใช้อำนาจหน้าที่ที่ต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมพนักงานเสมอ อำนาจหน้าที่ที่ใช้อยู่ในองค์กรนั้นโดยปกติมักจะมีความหมายในทางที่ไม่ดีอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ดี การใช้อำนาจหน้าที่จะยังสำคัญอยู่ในทุกกรณี และจะช่วยประกันให้ผลงานที่ออกมาอย่างน้อยที่สุดจะต้องมีประสิทธิภาพตามสมควร แต่ถ้าหากการใช้อำนาจหน้าที่เกินกว่าขณะหนึ่งที่เหมาะสมแล้ว หรือใช้ผิดกิจจะลักษณะแล้วผลก็จะกระทบต่อขวัญของพนักงานได้ พฤติกรรมในทางขัดแย้ง ขัดขืน หรือไม่ให้ความร่วมมือก็อาจเกิดขึ้นได้ สำหรับในระยะยาวแล้ว ถ้าผู้นำได้เน้นการใช้อำนาจหน้าที่มากเกินไปแล้ว แม้ผลเสียจะยังไม่ปรากฏให้เห็นในระยะสั้นก็ตาม แต่ในระยะยาวนั้น ความอึดอัดใจ และความรู้สึกกดดัน จนออกผลมาบั่นทอนองค์กรในทางต่างๆได้เสมอ

3. การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือที่สามารถตีค่าเป็นเงินได้ ผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นตัวเงินจะมีความสัมพันธ์กับการช่วยให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ได้ ซึ่งอาจให้ผลทางตรงด้วยการให้ผลตอบแทนในรูปค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส หรืออาจให้ในทางอ้อม เช่น การให้สวัสดิการ การให้บริการด้านอาหาร ที่พัก เป็นต้น และนอกจากสิ่งที่กล่าวมาแล้วอาจเป็นในรูปของการให้ส่วนแบ่งกำไร (profit-sharing) การให้หยุดพักผ่อนประจำปี หรือวันหยุดอื่นๆ โดยได้รับค่าจ้างตามปก ติ การให้บริการทางการแพทย์ และเบี้ยบำเหน็จบำนาญ และการให้ได้รับการประกันภัยในด้านต่างๆ หรือให้ได้รับการฝึกอบรม รวมถึงสิทธิพิเศษในการซื้อของถูกหรืออื่นๆ

ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือสามารถตีค่าเป็นเงินได้เหล่านี้ โดยปกติมักจะสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการตอบสนองความต้องการระดับต่ำ คือ ใช้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและความมั่นคง หรืออาจจะรวมไปถึงความต้องการทางสังคมด้วย

ถึงแม้เงินจะตอบสนองความต้องการต่างๆได้ก็ตาม ผู้บริหารจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าการตอบแทนในสิ่งอื่นที่ไม่ใช่เงินก็เป็นสิ่งสำคัญอยู่ไม่น้อย ในการทำงานของคนนั้น คนจะมิได้หวังผลเฉพาะการได้เงินเท่านั้น สิ่งตอบแทนที่มิใช้ตัวเงินหรือที่ไม่สามารถตีเป็นเงินได้ แต่ก็มีความหมายสำหรับคนในทางอื่นไม่น้อยกว่ากัน

4. ผลตอบแทนอื่นๆที่มิใช่ตัวเงิน พนักงานทุกคนย่อมจะมีความต้องการในสิ่งที่มิใช่ตัวเงินเช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจต้องได้รับการอบรมเพื่อหวังที่จะให้มีฐานะในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือหวังที่จะได้รับความมั่นคงมีความชำนาญในอาชีพบางอย่างมากขึ้น การให้เงินเดือนที่สูงขึ้นโดยให้อยู่ในตำแหน่งหน้าที่เดิม จึงอาจไม่ใช่สิ่งที่คนงานต้องการ จากการพิจารณาถึงความต้องการทางใจในระดับที่สูงขึ้น คนงานอาจต้องการในสิ่งต่างๆต่อไปนี้ และผู้บริหารที่จะจูงใจให้ได้ผลก็ต้องคำนึงถึงทางเลือกเหล่านี้ไว้ด้วยเสมอ เช่น

ก. การให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการแข่งขันความสามารถในการทำงานของพนักงานในกลุ่ม และต้องมีระบบประเมินผลที่ยุติธรรมตลอดทั้งมีการยอมรับในความสามารถดังกล่าว และเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นตามเหตุผลที่เป็นจริง

ข. การใช้วิธีปกครองแบบพ่อกับลูก ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นผู้มีพระคุณ ให้การดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขของคนงาน เพื่อให้เกิดความพอใจและเกิดความรู้สึกอบอุ่นจากการบังคับบัญชาเสมอ ความร่วมมือและทำงานเต็มใจด้วยดีก็มักจะเกิดขึ้นด้วยวิธีการนี้

ค. การให้เกียรติและถือเป็นกันเองต่อพนักงาน ในการเจรจาหรือร่วมแก้ไขปัญหาใดๆ ผู้บริหารที่ใช้วิธีการนุ่มนวลและถือระดับเสมอภาคไว้เสมอ ย่อมจะเท่ากับเป็นการให้เกียรติหรือให้ความสำคัญต่อคู่กรณี การตอบแทนหรือปฏิบัติตอบจากพนักงานที่ดีก็มีไม่น้อยจากวิธีปฏิบัติดังกล่าว

ง. การจัดให้งานมีลักษณะที่ดีจะตอบสนองความต้องการทางใจของคนงานได้ วิธีนี้อาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น จะต้องคำนึงถึงการออกแบบงาน ให้งานที่กำหนดให้มีความเหมาะสมและมีความหมายต่อเขาทางใจด้วย

จ. การให้มีส่วนร่วมในการบริการ การให้มีสวนร่วมในการบริหารไม่ว่าจะเป็นไปลักษณะของการให้ร่วมตัดสินใจ หรือให้ข้อเสนอแนะ มักจะทำให้คนงานเกิดความรู้สึกภูมิใจ

ฉ. การใช้วิธีการจัดการโดยยึดถือที่วัตถุประสงค์ (Management by Objectives) การใช้วิธีดังกล่าว การให้อิสระแก่คนงานจะมีมากขึ้น การควบคุมบังคับบัญชาจะมีน้อยลง คนงานจะแสดงความสามารถของตนได้ดีกว่า และการประเมินผลงานจะทำได้ชัดแจ้งกว่า โอกาสที่แต่ละคนจะได้รู้ถึงผลการทำงานของตนมีได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วย ความพอใจในทางต่างๆ เกิดขึ้นได้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สรุปบทแรงจูงใจ

ในทางสรุป อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีการจูงใจต่างๆไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีใดก็ตาม ต่างก็มีส่วนเหมือนกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ การจูงใจใดๆก็ตาม ทุกรณีของพฤติกรรมต่างก็จะมีเป้าหมายกำกับ (goal directed) อยู่เสมอ หรือนั่นก็คือ ความเข้าใจจากรูปแบบของการกระบวนการจูงใจได้ชี้ให้เราเห็นว่า พฤติกรรมทุกกรณีต่างก็มีเป้าหมายซึ่งแสดงว่า เราจะสามารถกำกับหรือชักนำพฤติกรรมได้

อย่างแน่นอน ทั้งนี้ก็ด้วยการใช้ทฤษฎีจูงใจต่างๆนั่นเอง แต่อย่างไรก็ตาม ต้องระลึกเสมอว่า การจูงใจมิใช่สิ่งที่จะทำได้ง่ายๆหากแต่ต้องใช้วิธีการหลายๆอย่างที่ต่างกันที่จะให้เกิดผลขึ้นมา และจำต้องมีการวิเคราะห์ส่วนประกอบปัจจัยต่างๆได้อย่างถูกต้อง ที่จะหาช่องวิธีที่จะจูงใจให้เกิดผลขึ้นมาได้ ทั้งนี้สุดแต่ว่าจะเริ่มต้นจากทางไหนและจากแง่มุมใด โดยมีสิ่งที่แน่ชัดรออยู่แล้วอย่างหนึ่ง คือ การจูงใจเป็นสิ่งที่ทำได้เพราะพฤติกรรมทุกกรณีล้วนมีเป้าหมายกำกับอยู่เสมอ

แนวคิดทางสังคมและทฤษฎีสังคม

แนวคิดทางสังคม (Social thought) หมายถึง ความคิดของมนุษย์โดยมนุษย์และเพื่อมนุษย์ ความคิดที่มนุษย์ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมา จะกระทำโดยคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ กรณีที่คิดคนเดียวก็ต้องเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นด้วย แม้ไม่ยอมรับทั้งหมดก็อาจยอมรับเพียงบางส่วน ความคิดนั้นจึงคงอยู่ได้ Emory Bogardus ได้ให้ความหมายแนวคิดทางสังคมว่า “เป็นความคิดเกี่ยวกับการสอบถามหรือปัญหาทางสังคมของบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอดีตหรือปัจจุบัน เป็นการคิดร่วมกันของเพื่อนหรือผู้ที่อยู่ในความสัมพันธ์ เป็นความคิดของแต่ละคนและของกลุ่มคน ในเรื่องรอบตัวมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ของสังคมแต่ละยุคแต่ละสมัยก็ต้องคิด เพื่อหาทางแกปัญหาหรือทำให้ปัญหาบรรเทาลง ความคิดความอ่านที่ได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมาแล้ว และใช้การได้ดี ก็จะได้รับการเก็บรักษาสืบทอดจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง” อาจารย์วราคม ทีสุกะ ให้ความหมายว่า “แนวคิดทางสังคมเป็นความคิดของมนุษย์ เกิดจากการรวมกันเป็นกลุ่มเป็นก้อนของมนุษย์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตมนุษย์โดยทั่วไป และปัญหาที่ประสบ ความคิดนี้เป็นที่ยอมรับกันในหมู่มนุษย์ ไม่สูญหาย มีการสืบความคิดกันต่อไป”

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประเภทของแนวคิดทางสังคม

ได้เรียบเรียงจากความคิดของ Bogardus ได้ 5 ประเภท เรียกว่า “แนวทางห้าสายของความคิดมนุษย์” (five lines of human thought) ดังนี้

1. ความคิดเกี่ยวกับจักรวาล เป็นความคิดของคนโบราณเกี่ยวข้องกับลักษณะของสากลจักรวาล และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับจักรวาล มนุษย์ยุคโบราณสนใจในศาสนา ในจิตและวิญญาณ มีความคิดความเชื่อในเรื่องเทพเจ้า ภูต ผี เทวดา ลัทธิศาสนาต่างๆ เช่น ลัทธิเทพเจ้าองค์เดียว (monotheism) ลัทธิเทพเจ้าหลายองค์ (polytheism) การปกครองโดยสงฆ์ (monotheism) สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์เกิดความกลัวและความหวัง อุดมการณ์และการบูชายันต์ด้วยชีวิต

2. ความคิดเกี่ยวกับปรัชญา ในขั้นนี้มีระดับความคิดเชิงปัญญาสูงขึ้น แต่ก็ยังเป็นความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับจักรวาลเกี่ยวข้องกับสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต แต่ไม่เกี่ยวกับศาสนาหรือไม่ใช่ความคิดที่สนองความจำเป็นทางศาสนา ความเชื่อ มนุษย์พยายามลดความคลุมเครือ หาความกระจ่างในสิ่งแวดล้อมของจักรวาล

เกณฑ์คำอธิบายต่างๆอย่างมีเหตุผล หาเอกภาพจากการเปลี่ยนแปลงและหาแก่นสารในความซับซ้อน มนุษย์ได้พบว่าในยุคนี้ควรมีการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ เชื่อมั่นในความสามารถของมนุษย์ และรู้ว่าในที่สุดทุกสิ่งจะต้องแตกดับไป มนุษย์พยายามสร้างความหมายสูงสุดของสิ่งต่างๆอย่างไม่มีอคติตามความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นของตน

3. ความคิดเกี่ยวกับตนเอง เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับจักรวาลและความรู้ทางปรัชญาเพียงพอแล้ว มนุษย์ก็หวนกลับมาคิดถึงตัวเอง คิดถึงบุคลิกลักษณะ โครงสร้างและหน้าที่ของการคิดการกระทำหรือการประพฤติปฏิบัติของตนเอง คิดถึงความฉลาด ความโง่ ความจำ ความฝันและสิ่งต่างๆเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งเป็นที่มาของวิชาจิตวิทยาสมัยใหม่

4. ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ความรู้สึกเกี่ยวกับ หิน ดิน น้ำ อากาศ ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ และมนุษย์จำเป็นต้องรู้จัด เพื่อป้องกันอันตราย หรือใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านี้ การคิดเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ ทำให้มนุษย์ได้บ่อถ่านหิน บ่อน้ำมัน บ่อแก๊ส นำมาปรับปรุงการคมนาคมขนส่ง ความคิดความรู้อันแยบยลของมนุษย์ ทำให้มนุษย์รู้จักใช้ประโยชน์จากวัตถุต่างๆ สามารถควบคุมธรรมชาติได้ นั่นคือที่มาของความคิดทางวิทยาศาสตร์ ที่ทำให้เกิดความสะดวกสบาย

5. ความคิดเกี่ยวกับเพื่อนมนุษย์หรือสังคมมนุษย์ ในประวัติศาสตร์มนุษย์มีความคิดเกี่ยวกับเพื่อนมนุษย์ในลักษณะเป็นกลุ่มน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนที่ทำให้กับเรื่องต่างๆใน 4 ข้อแรก และได้หันมาสนใจเรื่องของเพื่อนมนุษย์เมื่อไม่นานมานี้ โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์

ได้แก่ ความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ระหว่างมนุษย์กับสังคม ภาระหน้าที่ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนมนุษย์ ต่อสังคม ลักษณะของชีวิตสังคม แนวโน้มทางสังคม ปัญหาสังคม หลักการ การศึกษาวิเคราะห์สังคม อันเป็นความคิดพื้นฐานของสังคมศาสตร์ในสังคมสมัยใหม่

ตัวอย่างความคิดทางสังคม อาจแยกออกเป็นกลุ่ม ดังนี้

1. ปรัชญาชีวิต สังคมไทยหรือสังคมอื่นความคิดทางสังคมอาจแสดงออกในรูปของปรัชญาชีวิต หมายถึง เป้าหมายสูงสุดของชีวิต รวมทั้งแนวทางการไปสู่เป้าหมาย สังคมแต่ละสังคมจะมีปรัชญาชีวิตของสังคมด้วย เช่น กรณีของสังคมไทย ปรัชญาชีวิตจะเป็นแบบเรียบง่าย รักอิสระเสรี โอบอ้อมอารี มีศีลธรรม

2. ศาสนา ความคิดทางสังคมดูจากศาสนาประจำชาติ ประจำสังคม สังคมไทยคนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ เรียกว่า พุทธศาสตร์ ครอบคลุมความคิดด้านต่างๆของสังคม ทั้งครอบครัว เศรษฐกิจ การศึกษา หรือการเมืองการปกครอง

3. ประวัติศาสตร์ เป็นอีกแหล่งหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดทางสังคม เป็นข้อมูลที่ประมวลเรื่องราวความเป็นมาของชนชาตินั้นๆ เช่น การจัดชุมชน การทำมาหากิน การปกครองบังคับบัญชา วิธีต่อสู้ การป้องกันการรุกราน

4. วรรณคดี เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ให้ข้อมูลทางสังคม เป็นการบันทึกเรื่องราวทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น นิทาน ตำนาน จะมีแง่มุมแสดงให้เห็นถึงความละเอียดลออต่างๆ

5. ภูมิปัญญาไทย หรือความรู้พื้นบ้าน ศึกษาได้จากด้านอนามัย สาธารณสุข เช่น ยาสมุนไพร ความรู้เกี่ยวกับฤดูกาล เกี่ยวกับต้นไม้ เกี่ยวกับพันธุ์ไม้ การช่างประเภทต่างๆ การรบ การกีฬา

6. สุภาษิต เป็นคติ คำพังเพย ปริศนาคำทาย มีอยู่ในแหล่งต่างๆที่เป็นสังคม ชุมชน

ทฤษฎีสังคม (Social Theory)

ความหมายของทฤษฎี คือ คำอธิบายสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใดสำหรับนักวิทยาศาสตร์ ทฤษฎีจะต้องเป็นคำอธิบายตามหลักเหตุผลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของสิ่งนั้นอย่างมีระบบจนสามารถพยากรณ์สิ่งนั้นในอนาคตได้

ดังนั้น ความหมายของทฤษฎีสังคม คือ คำอธิบายเรื่องของคนและความสัมพันธ์ระหว่างคนตามหลักเหตุผล และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆของคน หรือระหว่างคนต่อคน คนต่อกลุ่ม คนต่อสภาพแวดล้อม อย่างมีระบบจนสามารถพยากรณ์ได้

ทฤษฎีสังคมตามความหมายดังกล่าว จึงมีขอบเขตกว้างขวาง เป็นคำอธิบายเกี่ยวกับคนแต่ละบุคคล กลุ่มคน ความสัมพันธ์ระหว่างคนต่างๆรวมไปถึงคำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ข้อสำคัญนั้นจะต้องเป็นไปตามหลักเหตุผล มีระบบระเบียบพอที่จะเป็นฐานในการพยากรณ์เรื่องทำนองเดียวกันในอนาคตได้ Jame Miley “โดยทั่วไปความพยายามที่จะอธิบายส่วนหนึ่งส่วนใดของสังคม (Social life) ถือได้ว่าเป็นทฤษฎีสังคม” และ Henry P Fairchild ให้ความหมายว่า “ทฤษฎีสังคม คือ การวางนัยทั่วๆไปหรือข้อสรุปที่ใช้ได้ทั่วไปเพื่ออธิบายปรากฏการณ์สังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง”

ทฤษฎีทางสังคมกับแนวคิดทางสังคม มีความคล้ายคลึงกัน แต่ไม่เหมือนกัน ดังนี้

ประการแรก ทฤษฎีทางสังคมเป็นคำอธิบายเรื่องเกี่ยวกับคน หรือความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งเป็นการรู้ระดับหนึ่งที่ยังไม่ถึงขั้นอธิบาย

ประการที่สอง ทฤษฎีทางสังคม แสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆของคนหรือระหว่างคนต่อคนอย่างมีระบบ แต่ความคิดทางสังคมไม่กำหนดว่าต้องเป็นเช่นนั้น

ประการที่สาม ทฤษฎีทางสังคมมีความสามารถพยากรณ์อนาคตได้ แต่ความคิดทางสังคมไม่ถึงขั้นนั้น

ประการที่สี่ ทฤษฎีทางสังคมอาจมีรูปของข้อความที่เตรียมไว้สำหรับการพิสูจน์ด้วยข้อมูลประจักษ์ ทฤษฎีทางสังคมอาจมีทั้งที่เคยตรวจสอบด้วยข้อมูลประจักษ์ หรือยังไม่เคยผ่าน แต่ได้มีการเตรียมหรือมีลักษณะที่พร้อมจะให้พิสูจน์

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีสังคม คือ คำอธิบายปรากฏการณ์สังคมอย่างใดอย่างหนึ่งตามหลักเหตุผล โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของปรากฏการณ์สังคมนั้น จนสามารถที่จะ

พยาการณ์ปรากฏการณ์สังคมในอนาคตได้ ทฤษฎีสังคมมีความหมายกว้างเป็นทฤษฎีของจิตวิทยา ซึ่งอาจหมายถึงเรื่องของคนแต่ละคนก็ได้ (Psychology studies human interaction of individuals) หรืออาจหมายถึงทฤษฎีรัฐศาสตร์ ซึ่งเป็นเรื่องของอำนาจของคนหลายคนที่เกี่ยวข้องกัน หรืออาจหมายถึงทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ อันเป็นเรื่องของคนหลายคนกับวัตถุในการผลิตการจำหน่ายจ่ายแจกผลิตภัณฑ์และบริการในการอุปโภคบริโภคได้ และอาจเป็นทฤษฎีสังคมวิทยา เป็นเรื่องของรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์หรืออาจจะเป็นทฤษฎีของมานุษย์วิทยาเป็นเรื่องของคนที่มีแบบแผนการคิด การกระทำหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ทฤษฎีทางสังคมจึงคล้ายกับแนวคิดทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับคนและความสัมพันธ์ระหว่างคน รวมทั้งระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม แต่ก็มีความแตกต่างกันที่ทฤษฎีเป็นข้อความที่เป็นไปตามหลักเหตุผล มีระบบและพยากรณ์ปรากฏการณ์ในอนาคต

ความหมายของทฤษฎีสังคมวิทยา (Sociological Theory)

ความหมายของทฤษฎี สังคมวิทยาอาจมีได้ทั้งความหมายอย่างกว้าง หรือความหมายอย่างแคบเจาะจง ทฤษฎีสังคมวิทยาทุกทฤษฎีจะต้องมีลักษณะพื้นฐานเดียวกับทฤษฎีสังคม คือ ต้องเป็นคำอธิบายปรากฏการณ์สังคมตามหลักเหตุผล มีระบบและพยากรณ์ได้ ตัวอย่างทฤษฎีสังคมอย่างกว้าง คือ ทฤษฎีเชิงสังคมวิทยามหภาพ (Grand Theroies) ซึ่งเป็นทฤษฎีเชิงบรรยายความ หากจะพิสูจน์ความจริงก็ต้องนำมาเขียนใหม่ จัดรูป กำหนดสังกัปให้มีจำนวนพอสมควร แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสังกัป แล้วจึงสามารถพิสูจน์ได้ ทฤษฎีสังคมอย่างแคบ คือ ทฤษฎีสมัยใหม่ยังไม่มีจำนวนน้อย มีข้อความกระทัดรัดชัดเจนพิสูจน์ได้ด้วยหลักฐานประจักษ์เต็มที ตัวอย่าง ถ้ามีคนตั้งแต่สองคนหรือมากกว่ามีการกระทำระหว่างกัน ถ้าเขาสามารถพูดคุยกัน เข้าใจกัน ถ้าการกระทำนั้นยืนยาวเป็นเวลา 15 นาที หรือนานกว่านั้นแล้ว กลุ่มขนาดเล็กแบบซึ่งหน้า (face-to-face) ก็เกิดขึ้น ทฤษฎีแบบนี้มีสังกัปจำนวน แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสังกัปและคนตามหลักเหตุผล มีระบบสามารถทำนายเหตุการณ์ข้างหน้าได้ ความหมายของทฤษฎีสังคมวิทยาจึงหมายถึง คำอธิบายปรากฏการณ์สังคมตามหลักเหตุผล แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้นอย่างมีระบบ จนสามารถพิสูจน์ความจริงนั้นได้

ทฤษฎีสังคมวิทยา เป็นทฤษฎีวิทยาศาสตร์ที่อาศัยลักษณะของความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นหลักในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคม

เปรียบเทียบทฤษฎีสังคมวิทยากับทฤษฎีสังคม

เชิงความเป็นวิทยาศาสตร์ ทฤษฎีสังคมวิทยาจะเน้นลักษณะวิทยาศาสตร์มากกว่าโดยเฉพาะเมื่อทฤษฎีสังคมวิทยาอยู่ในรูปของทฤษฎีทางการ (formal Therory)

เชิงลักษณะ ทฤษฎีทั้งสองประเภทนี้ต่างก็มีรูปแบบบรรยายและมีขอบข่ายกว้าขวางเหมือนกัน แต่ทฤษฎีสังคมวิทยาจะมุ่งไปที่ลักษณะเล็กกระทัดรัด เป็นรูปแบบที่เหมาะแก่การทดสอบหรือพิสูจน์ความถูกต้องตามแบบปฏิบัติของวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ

เชิงสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ในแง่ที่ว่า ทฤษฎีสังคมวิทยาเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีสังคม ความรู้สังคมวิทยาเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สังคมศาสตร์ แต่ไม่อาจพูดได้ว่าทฤษฎีสังคมทุกทฤษฎีเป็นทฤษฎีสังคมวิทยา

ประเภทของทฤษฎีสังคมวิทยา

Jack Gibbs แบ่งประเภทโดยยึดรูปลักษณะของทฤษฎีเป็นหลัก โดยแบ่งทฤษฎีสังคมวิทยาออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทสูตรหรือทางการ (form) ประเภทรูปแบบบรรยาย (discursive exposition)

Jonathan Turner แบ่งทฤษฎีสังคมวิทยาออกเป็นสำนักคิด (schools) 4 สำนักคิด คือ ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม ทฤษฎีขัดแย้ง ทฤษฎีปริวรรต และทฤษฎีสัญลักษณ์ พร้อมกับสำนักคิดที่กำลังก่อสร้างตัวอีกสำนักหนึ่ง คือ ปรากฏการณ์นิยม

Nicholas Timasheff ใช้วิธีผสมระหว่างสำนักคิดกับประวัติความเป็นมาของความคิดหรือทฤษฎีที่เกิดขึ้นตามลำดับเวลาในประวัติศาสตร์

Paul Reynolds แบ่งทฤษฎีตามเนื้อหาของความเป็นวิทยาศาสตร์ แบ่งทฤษฎีออกเป็น 3 ประเภท คือ กฎ (set-of-laws) สิ่งที่พิสูจน์ว่าเป็นความจริงแล้ว (axiomatic form) และกระบวนการตามเหตุ (causal process form)

Poloma แบ่งทฤษฎีสังคมวิทยาตามลักษณะของเนื้อหาออกเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทธรรมชาติวิทยาหรือวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (Naturalistic or Positivistic Theory) ประเภทมนุษย์ธรรมชาติหรือการตีความ (Humanistic or interpretative Theory) และประเภททฤษฎีประเมินผล (Evaluation Theory)

ขนาดของทฤษฎีสังคมวิทยา

เพื่อให้ทราบทั้งขนาดของทฤษฎีสังคมวิทยาและอาจรู้วิวัฒนาการของประเภททฤษฎีด้วย Ian Robertson นักสังคมวิทยาชาวอังกฤษ ได้แบ่งทฤษฎีสังคมวิทยาออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. หลักสากลเชิงประจักษ์ (Empirical generalization) ได้แก่ ทฤษฎีสังคมวิทยาที่ประกอบด้วยประพจน์อย่างหนึ่ง ซึ่งสร้างขึ้นจากข้อมูลประจักษ์ เช่น อัตราการเกิดของประชากรในสังคมหนึ่งสังคมใดค่อยๆลดลงเมื่อระดับการเป็นอุตสาหกรรมของสังคมนั้นค่อยๆสูงขึ้น / การลดของอัตราการตายของประชากร ในสังคมใด มักจะมาก่อนการลดลงของอัตราการเกิดของประชากรในสังคมนั้น

2. ทฤษฎีมัชฌิมพิสัย (Middle-Range Theory) ได้แก่ ทฤษฎีสังคมวิทยาที่ประกอบด้วยหลักสากลภาพเชิงประจักษ์อย่างน้อยสองหลักสากลภาพด้วยกัน เป็นทฤษฎีขนาดกลางระหว่างทฤษฎีขนาดเล็กที่เรียกว่า หลักสากลภาพกับทฤษฎีใหญ่ที่เรียกว่า ทฤษฎีสหภาพ Robert Merton เสนอว่าทฤษฎีกับการวิจัยจะต้องเป็นของคู่กัน ทฤษฎีที่ปราศจากการวิจัยเป็นทฤษฎีเลื่อนลอย การวิจัยที่ไร้ทฤษฎีก็ไม่มีหลัก ไม่มีทิศทาง ทฤษฎีขนาดกลางนี้จะช่วยให้สามารถทำวิจัยได้ เพราะมีขนาดพอเหมาะ เมื่อทำวิจัยสร้างและพิสูจน์ทฤษฎีขนาดกลางแบบนี้มากๆครอบคลุมทุกด้านของสังคม หรือมีจำนวนมากพอแล้วก็อาจสร้างทฤษฎีมหภาพได้ในอนาคต ตัวอย่างของทฤษฎีขนาดกลางนี้ คือ การนำเอาหลักสากลสองหลักข้างต้นมารวมกันเป็นทฤษฎีเดียวดังนี้ ประชากรของสังคมที่กำลังกลายเป็นสังคมอุตสาหกรรมจะขยายตัวอย่างรวดเร็วในระยะแรก หลังจากนั้นแล้วจะค่อยๆคงตัวเมื่ออัตราการตายและอัตราการเกิดเริ่มลดลง

3. ทฤษฎีมหภาพ (Grand Theory) ได้แก่ ทฤษฎีขนาดใหญ่ครอบคลุมชีวิตสังคมทุกด้าน เป็นทฤษฎีที่มีระดับแห่งภาวะสากล และความเป็นนามธรรมสูงมาก มีสังกัปและประพจน์หรือสากลภาพต่างๆมากมาย รวมทั้งทฤษฎีขนาดกลางปะปนอยู่มาก ทฤษฎีประเภทนี้มีลักษณะเป็นการบรรยาย มีคำอธิบายให้เหตุผลประกอบด้วยหลักฐาน ยืนยันความเป็นจริงของทฤษฎี หากจะทำเป็นหลักฐานสากลภาพ หรือประพจน์ จะต้องมาเรียงเสียใหม่ ทฤษฎีมหภาพอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในหมู่นักสังคมวิทยามีดังนี้ คือ

ก. ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม (Structural-functional Theory)

ข. ทฤษฎีขัดแย้ง (Conflict Theory)

ค. ทฤษฎีปริวรรต (Exchange Theory)

ง. ทฤษฎีการกระทำระหว่างกันโดยใช้สัญลักษณ์ (Symabolic interactionism)

จ. ทฤษฎีปรากฏการณ์นิยม (Phenomenology or Ethnomethodology)

ทฤษฎีมหภาพเหล่านี้เป็นทฤษฎีขนาดใหญ่ ดังนั้น จึงสามารถที่จะแบ่งแยกเป็น ทฤษฎีขนาดย่อม กล่าวถึง เฉพาะด้านใดด้านหนึ่งของชีวิตสังคม หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งของชีวิตสังคมได้มากมาย

ทฤษฎีปรากฏการณ์นิยม (Phenomenology)

ปรากฏการณ์นิยมทางปรัชญามีต้นความคิดมาจากนักปรัชญาชื่อ Edmund Husserl โดยมีนักปรัชญาอีกคนหนึ่ง คือ Alfred Schultz เป็นผู้ถ่ายทอดมาอีกต่อหนึ่ง หากใครคุ้นเคยกับความคิดของ Max Waber และทฤษฎีการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์แล้ว จะเห็นว่าปรากฏการณ์นิยมมีความคล้ายคลึงกับแนวความคิดทั้งสอง

ตามแนวความคิดของพวกปรากฏการณ์นิยมนั้น มนุษย์จะเป็นผู้สร้างบริบทหรือสภาวะการณ์ขึ้น โดยที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของสภาวะการณ์หรือระเบียบสังคม เมื่อเป็นดังนั้น มนุษย์จึงเป็นผู้สร้างสังคมขึ้น แล้วกำหนดความหมายสิ่งต่างๆในสังคมนั้นตามที่ตนเห็นสมควร (Social Order) ขึ้นได้อย่างไร นักปรากฏการณ์นิยมเน้นการศึกษากระบวนการเหล่านี้ ภายหลังในสังคมหรือจากความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกสังคมที่เขาศึกษานั้น ส่วนใหญ่มักจะอาศัยเทคนิคการให้สมาชิกได้หยุดดำเนินชีวิตตามปกติชั่วคราว แล้วให้คิดว่าความจริงนี้ควรเป็นอย่างไร เช่น กำลังรับประทาน

อาหารอยู่ มีคนแปลกหน้ามาหยิบแก้วน้ำของท่านไปดื่มหน้าตาเฉย กรณีเช่นนี้จะทำให้ผู้ที่กำลังรับประทานอาหารอยู่ฉุกคิดขึ้นมาว่าความเป็นจริงระเบียบการกินอาหารนี้เป็นอย่างไร ควรหรือถูกต้องหรือไม่ ที่คนไม่รู้จักกันจะมาหยิบแก้วน้ำดื่มเฉยๆ ดังนี้ก็จะทำให้ได้ความจริงเกี่ยวกับระเบียบนั้นขึ้น

สาระสำคัญของปรากฏการณ์นิยม ที่เน้นเฉพาะการที่มนุษย์แต่ละคนและกลุ่มสร้างหรือแสดงพฤติกรรมประจำวัน โดยวิธีให้การหยุดชะงักการดำเนินชีวิตสังคมไปชั่วคราว เรียกว่า Ethnomethodology (มานุษยวิธี)

เพื่อให้ทราบเนื้อหาสาระของทฤษฎีนี้ พิจารณาหัวข้อต่อไปนี้ว่าปรากฏการณ์นิยม ได้กล่าวไว้อย่างไร คือ ธรรมชาติของมนุษย์ ธรรมชาติของสังคม หน้าที่ของสังคมวิทยา และระเบียบวิธีวิจัยที่สังคมวิทยาควรใช้

ธรรมชาติของมนุษย์

ต่อปัญหาที่ว่า มนุษย์มีลักษณะสำคัญอย่างไร นักปรากฏการณ์นิยมตอบว่า มนุษย์เป็นนักสร้างสรรค์หรือเป็นผู้สร้าง คือ เป็นผู้มีความคิดความอ่าน เป็นผู้กระทำการสร้างสรรค์งานต่างๆ ขึ้นมา แล้วจึงใช้สิ่งต่างๆเหล่านี้ร่วมกัน ในหนังสือ The Social Construction ผู้เขียน คือ Berger และ Luckmann ได้ยืนยันว่า มนุษย์เป็นผู้สร้างความจริง (Reality) ขึ้นขณะที่เขาดำเนินชีวิตประจำวันอยู่นั่นเอง เช่น บางบ้านจะมีกฎไว้ว่า ถ้ามีถ้วยแก้วและหม้อไหใช้แล้วอยู่ด้วยกัน จะต้องล้างถ้วยแก้วก่อนแล้วจึงถึงเป็นหม้อไห ที่เกิดกฎนั้นขึ้นมา อาจจะเป็นเพราะว่าถ้าล้างหม้อก่อนแล้วน้ำจะสกปรกล้างแก้วไม่สะอาดก็เป็นได้ จากความจริงเช่นนี้กฎเกณฑ์ต่างๆก็จะเกิดขึ้นจากเรื่องเล็กๆไปถึงเรื่องใหญ่ รวมกันเข้าเป็นความแท้จริงทางสังคม คนรุ่นหลังก็ทำตามกฎของตนรุ่นก่อน โดยไม่ได้สงสัยว่าทำไมต้องเป็นเช่นนี้

ธรรมชาติของสังคม

สังคมมนุษย์เกิดขึ้นอย่างไร และทำไมจึงดำรงอยู่ได้ ปัญหานี้นักปรากฏการณ์นิยมตอบว่ามนุษย์เป็นผู้สร้างสังคมขึ้น โดยการที่มนุษย์มีการกระทำระหว่างกันในชีวิตประจำวัน สังคมเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์คิดหรือจินตนาการว่า มีสังคมให้คำจำกัดความหรือความหมายต่างๆ แก่สิ่งที่ประกอบกันเป็นสังคมมนุษย์ ทุกคนยอมรับและเข้าใจความหมายเหล่านี้รวมกันแล้วใช้ความหมายร่วมกัน

สังคมก็เกิดขึ้นกล่าวอีกนัยคือ การกระทำปกติประจำวันจะค่อยๆกลายเป็นความเคยชินแล้วกลายเป็นสถาบันในที่สุด เมื่อมาถึงคนชั่วอายุต่อไป ดังนั้น ในแง่หนึ่ง (ปรากฏการณ์นิยม) สังคมมนุษย์ก็คือกลุ่มสถาบันที่มนุษย์ที่มีการกระทำระหว่างกันให้ความหมายและสร้างสรรค์ขึ้น

หน้าที่ของสังคมวิทยา

ปัญหาว่าในแง่ของปรากฏการณ์นิยม สังคมวิทยาคือวิชาที่ศึกษาอะไร หรือมีเนื้อหาเกี่ยวกับอะไร ในเรื่องนี้นักปรากฏการณ์นิยมแจ้งว่า วัตถุประสงค์ของสังคมวิทยา คือ การศึกษาดูว่ามนุษย์เขาสร้างสังคมอันเป็นระเบียบและบำรุงสังคมนั้นไว้ได้อย่างไร เป้าหมายของการวิจัย คือ การตรวจสอบสถานการณ์การกระทำระหว่างกันของมนุษย์เพื่อที่จะทราบว่า มนุษย์เขาสร้างระเบียบสังคมหรือระเบียบชีวิตของเขาอย่างไร แนวการศึกษาเช่นนี้เป็นแนวการศึกษาทำนองเดียวกับของ Max Waber คือ ต้องการทราบความหมายภายใน คือ ความรู้สึกนึกคิดของผู้กระทำนั้นเองว่าเขารู้สึกอย่างไร จึงได้ทำลงไป พูดไป เช่นนั้น

ระเบียบวิธีวิจัย

ตามความคิดของนักปรากฏการณ์นิยม สังคมวิทยาควรใช้วิธีการค้นคว้าที่ เรียกว่า มานุษยวิธี (Ethnomethodology) ซึ่งเป็นวิธีใหม่ทางสังคมวิทยา เทคนิคพื้นฐานที่ใช้ในวิธีนี้คือ การก่อให้เกิดการหยุดชะงักขึ้นในการดำเนินชีวิตปกติของกลุ่มหรือชุมชนที่ศึกษา แล้เปรียบเทียบเรื่องราวของชีวิตก่อนหน้านั้นกับหลังเหตุการณ์ สิ่งที่คาดหวังจะได้จากการกระทำเช่นนี้คือ เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการชะงักงันในการดำเนินชีวิตจะเป็นเหตุให้ผู้อยู่ในเหตุการณ์ ต้องหยุดแล้วคิดพิจารณาทบทวนเหตุการณ์ต่างๆของสังคมที่ควบคุมชีวิตอยู่ ผลของการศึกษาจะทำให้ได้ทราบความเป็นจริงของชีวิตที่ว่าที่แท้จริงเป็นอย่างไร ทำไมเขาจึงดำเนินชีวิตไปเช่นนั้น

ประการแรก มานุษย์วิธีใช้การศึกษาแนวการศึกษาโดยไม่มีส่วนร่วม (Participant Observation) ที่นักมานุษย์วิทยาใช้กันอยู่โดยทั่วไป ประการที่สอง วิธีการศึกษาแบบนี้ไม่ได้อาศัยกรอบทฤษฎีอย่างหนึ่งอย่างใดนำทางเหมือนกับการศึกษาด้วยวิธีอื่นของสังคมวิทยาโดยทั่วไป การวิจัยวิธีนี้นักวิจัยเข้าสู่สนามด้วยมือเปล่า ไม่ต้องมีกรอบความคิดอะไรอยู่ในหัว วิธีนี้มีข้อดีจะได้ศึกษาอย่างกว้างขวางไม่ถูกจำกัดโดยทฤษฎี แต่มีข้อเสียที่อาจทำให้นักวิจัยหลงเข้าไปตามหลัก หรือ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

หากไม่มีความชำนาญเพียงพอ ข้อติดังกล่าวมานี้ทำให้วิธีการศึกษาแบบมานุษย์วิธี รวมทั้งตัวทฤษฎีปรากฏการณ์นิยมน่าสนใจเลื่อมใสอย่างน้อยก็มีอะไรต่างไปจากทฟษฎีอื่นเห็นได้ชัด

ฉันทามติ (Consensus)

ในอดีต ขบวนการการตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ (Consensus) ต้องอาศัยความเห็นพ้องต้องกันจากสมาชิกทุกคนในกลุ่ม หากมีบุคคลที่มีอำนาจภายในกลุ่มแสดงความคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยกับฉันทามติของกลุ่ม กลุ่มจะต้องพิจารณาหาฉันทามคติใหม่อีกครั้ง แต่อย่างไรก็ตามฉันทามติตามหลักดังกล่าวมีการนำไปใช้เพียงบางส่วนเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากจุดเน้นของการตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ คือ การพิจารณารับฟังแนวคิดและข้อเสนอของทุกคนเพื่อให้แนวคิดที่ได้มาจากการยอมรับจากกลุ่มสมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่ม

ตามทัศนะของออกัสท์ คอมท์ (August Comte 1790-1857) ระเบียบทางสังคมจะมีขึ้นมาได้ก็โดยอาศัยกฎธรรมชาติ สิ่งที่เป็นพื้นฐานของระเบียบทางสังคม คือ Consensus Universals อันได้แก่ ความเห็นร่วมกันทางการเมือง ความเห็นร่วมกันระหว่างเศรษฐกิจกับศิลปะ ระหว่างสังคมพลเมืองกับสังคมทหาร ระหว่างกฎศีลธรรมกับความนึกคิดต่างๆ

Avery, Auvien, Streibal and Weiss (1981) กล่าวคือ ฉันทามติถูกนำไปใช้มากที่สุดในหมู่นักบวชทางศาสนา (Religios Society of Friends) ซึ่งเรียกว่า เควเคอร์ (Quakers) นักบวชเหล่านี้ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาและนำฉันทามติไปใช้มากกว่า 300 ปี และมีการกล่าวถึงประวัติศาสตร์ช่วงต่างๆว่า ฉันทามติได้เคยถูกนำมาใช้โดยกลุ่มประเทศแอฟริกา (Africa) สเปน (Spain) และรัสเซีย (Russia) รวมถึงชาวอเมริกาโดยกำเนิด (Native American) ฉันทามติได้รับความนิยมมากในการนำมาใช้เปลี่ยนแปลงกระบวนการกลุ่มทางสังคม

สถานการณ์กลุ่มที่เหมาะสมในการใช้ฉันทามติ

1. เมื่อมีจุดประสงค์เพื่อต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกลุ่ม (Unity of Purpose) โดยปกติแล้วความคิดของสมาชิกในกลุ่มเมื่อจะตัดสินว่าสิ่งใดดีที่สุดย่อมแตกต่างกันแต่จะต้องมีแนวคิดที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันที่สมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่มให้การยอมรับ

2. เมื่อสมาชิกทุกคนในกลุ่มมีอำนาจเท่าเทียมกัน (Equal access to Power for all member) ในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แม้ว่าสมาชิกในกลุ่มจะมีความแตกต่างกันในด้านความอาวุโส และบุคลิกภาพ

3. เมื่อกลุ่มมีความเป็นอิสระจากโครงสร้างของชนชั้นภายนอก (Autonomy of the group from external hierarchical strutures) เพราะ เป็นเรื่องยากสำหรับกลุ่มที่จะใช้ฉันทามติภายในระบบของตน เมื่อกลุ่มต้องเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่กว่า

4. เวลา (Time) ของกลุ่ม กระบวนการที่จะพัฒนาฉันทามติของกลุ่มให้ได้ผลนั้นต้องอาศัยเวลาสำหรับใช้ในกิจกรรมและการตัดสินใจของกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่การตัดสินใจค่อนข้างยุ่งยากและไม่สามารถทำได้อย่างเร่งด่วน ถ้าสมาชิกในกลุ่มไม่สามารถเสียสละเวลาไม่มีความอดทนก็ไม่สามารถหาฉันทามติจากกลุ่มได้

5. เมื่อกลุ่มมีความตั้งใจที่จะร่วมในกระบวนการ (A willingness in the group to attend to process) การที่สมาชิกในกลุ่มจะทำงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจได้นั้นเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต้องอาศัยการเอาใจใส่ต่อกระบวนการ ความตั้งใจที่จะให้เวลากลุ่มในการที่จะอภิปรายเกี่ยวกับการกระบวนการหรือเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ และการเอาใจใส่ต่องานและการตัดสินใจนั้นๆ

6. เมื่อกลุ่มมีความตั้งใจที่จะสนใจต่อทัศนคติ (A willingness in the group to attend to attiudes) การที่กลุ่มจะมีฉันทามติที่ดีได้ สมาชิกในกลุ่มต้องมีความตั้งใจที่จะร่วมมือกันและรู้จักไว้วางใจซึ่งกันและกัน

มหาวิทยาลัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

7. เมื่อกลุ่มมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้และฝึกฝนทักษะ (A willingness in the group to attend to learn and pratic skills) การประชุม การมีส่วนร่วม การประสานงาน การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในกลุ่มจะกระตุ้นและช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มให้เกิดการพัฒนาทักษะ

ประโยชน์ของการตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ

1. คุณภาพของการตัดสินใจ (Quality of decision) เมื่อการตัดสินใจมาจากการยอมรับของคนจำนวนมาก จึงนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือ ความตรง ความรบถ้วน และมาตรฐานในการทำงาน

2. ความสร้างสรรค์ (Creativity) ข้อเสนอที่หลากหลายที่มาจากจินตนาการและความต้องการของทุกคน ที่ร่วมกันคิดพิจารณา นำมาสู่แนวทางการตัดสินใจที่สร้างสรรค์

3. ข้อตกลงและความพึงพอใจ (Commitment and satisfaction) การตัดสินใจที่ได้จากฉันทามติเป็นการตัดสินใจที่ได้จากความพึงพอใจของสมาชิกในกลุ่ม

4. ส่งเสริมคุณค่าและทักษะ (Fostering of values and skill) ฉันทามติต้องการผู้คนที่จะพิจารณาและแสดงความเคารพในความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นๆ (Avery, Auvien, Streibal and Weiss ; 1981)

ความหมายฉันทามติ คือ ความคิดเห็นที่รวมกันจำนวนหนึ่งของกลุ่มที่ผสมผสานกันหรือของสาธารณะอย่างหนึ่ง ซึ่งรวมเอาความคิดเห็นของมวลสมาชิกแล้วผนึกเข้าไว้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่จำเป็นจะต้อง (โดยทั่วไปก็จะไม่เป็นอย่างนั้น) เป็นความคิดเห็นที่ลงรอบกันเป็นเอกฉันท์ แต่เป็นความคิดที่มวลสมาชิกถือเป็นฐานในการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างน้อยก็ในคราวหนึ่ง

วิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการชาวไทยบนเที่ยวบิน โดย ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน (2541) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการชาวไทยบนเที่ยวบิน การเปิดรับ ข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้ใช้บริการชาวไทย ความสัมพันธ์ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้ใช้บริการชาว ไทยบน เที่ยวบินกับภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างผู้ใช้บริการชาวไทยเที่ยวบินระหว่างประเทศ และเที่ยวบินภายในประเทศว่า มีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำความรู้ที่ ได้จากการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการวาง

แผนการประชาสัมพันธ์และโฆษณาเพื่อ ปรับปรุง ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับฯ เพื่อทราบลักษณะทางประชากรศาสตร์บางประการที่มีผลต่อ การมองภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับฯ เพื่อให้ทราบถึงสื่อใดที่ผู้ใช้บริการเปิดรับ ข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับฯมากที่สุด และสื่อใดเหมาะสมที่สุดที่จะเผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับฯ เพื่อนำมาปรับปรุงภาพลักษณ์ และการบริการให้มีคุณภาพมาก ยิ่งขึ้นและตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น การดำเนินการวิจัย ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ ทำการวิจัย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการบนเที่ยวบิน ที่ออกเดินทางจากท่าอากาศยาน ดอนเมืองทั้งเที่ยวบินในประเทศและระหว่างประเทศ การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบบังเอิญและ แบบเจาะจง โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศ 200 คน และใน ประเทศ 200 คน รวม 400 คน ระยะเวลาในการทำวิจัยคือ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 10 มีนาคม 2542 เครื่องมือที่ใช้ทำการวิจัยคือแบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ การหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ค่า t-test และการ วิเคราะห์ค่า ไค-สแควร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างเป็นชายมากกว่าหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท รายได้ของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 30,001- 50,000 บาท ใช้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นานๆ ครั้ง 2. กลุ่มตัวอย่างเคยเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 86.8 และเคยได้รับข่าวเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 85 3. กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด หนังสือพิมพ์ และนิตยสารหรือ วารสาร รองลงมาตามลำดับ 4. กลุ่มตัวอย่างคิดว่า สื่อที่เหมาะสมที่สุดในการเผยแพร่ภาพลักษณ์ของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อนิตยสารหรือวารสาร ตามลำดับ 5. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยถึงเห็นด้วยอย่างยิ่งกับภาพลักษณ์ด้านการบริการ เห็นด้วย ปานกลางถึงเห็นด้วยกับภาพลักษณ์ด้านอาชีพ เห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยกับภาพลักษณ์ของ ผู้ประกอบอาชีพของพนักงานต้อนรับฯ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า 1. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ด้านการบริการของพนักงานต้อนรับฯ แต่ไม่มีความ สัมพันธ์กับภาพลักษณ์ด้านอาชีพ และภาพลักษณ์ผู้ประกอบอาชีพ 2. ผู้ใช้บริการชาวไทยที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศและในประเทศมีการ มองภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับฯ ไม่แตกต่างกันทั้งภาพลักษณ์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ด้าน อาชีพ และภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ 3. เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านการบริการ และภาพลักษณ์ด้านผู้ประกอบอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านอาชีพ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ ด้านอาชีพ ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกัน ในการมองภาพลักษณ์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ของผู้ประกอบอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกันในการมอง ภาพลักษณ์ด้านอาชีพของพนักงานต้อนรับฯ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความแตกต่างกันใน การมองภาพลักษณ์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ด้านอาชีพ มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ ผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับฯ รายได้ของครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความ แตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านบริการ มีความแตกต่างกันในการมองภาพลักษณ์ด้านอาชีพ และภาพลักษณ์ผู้ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับฯ ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนประชาสัมพันธ์ และโฆษณาภาพลักษณ์ ของพนักงานต้อนรับฯ ของบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยเลือกใช้สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ และสื่อนิตยสาร เพื่อให้เข้าถึงเป้าหมายให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ สูงสุด การปรับปรุงภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับฯ ควรจะมีการสร้างภาพลักษณ์ให้เด่นชัด มากกว่านี้ ควรรักษาภาพลักษณ์ที่ดี และปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ไม่ดี โดยมีการวางแผนฝึก อบรมพนักงานต้อนรับฯ ให้มีความรู้ ประสิทธิภาพ และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพราะพนักงาน ต้อนรับฯคือ แนวหน้าหรือเป็นสินค้าหลักในการแข่งขันกับสายการบินอื่น ๆ

การศึกษาการรับรู้ความหมายของคำว่า "ความเกรงใจ" ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย เพื่อสำรวจการรับรู้ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติต่อความหมายของคำว่า "ความเกรงใจ" ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และบทบาทของค่านิยมความเกรงใจต่อการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดย สุระ ศิริมหาวรรณ (2546) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจาก

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาว ไทย จำนวน 225 คน และจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติคือ ชาวจีน เกาหลีและญี่ปุ่น รวมจำนวน 120 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความหมายของคำว่า "เกรงใจ" ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย และของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ มีการรับรู้ความหมายที่ไม่ตรงกัน กล่าวคือ ความหมายของ "ความเกรงใจ" ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่มีผู้ระบุมากที่สุดคือ พฤติกรรมที่แสดงออกเนื่องจากไม่ต้องการรบกวนผู้อื่น ถึงแม้ว่าความคิดกับกระทำนั้นจะไม่สอดคล้องกันก็ตาม โดยต้องแสดงออกมามักจะอยู่ในรูปแบบของการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และไม่แสดงความรู้สึกในด้านลบของตนเองออกมา สำหรับ "ความเกรงใจ" ตามทัศนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติคือการยิ้มเสมอและไม่บ่น รวมไปถึงการแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นด้วย บทบาทของความเกรงใจจะส่งผลในทางที่ดี สำหรับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายนอก ทำให้เกิดการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น เป็นต้น แต่ในทางกลับกัน ผลของการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ความเกรงใจไม่ได้ส่งผลในทางที่ดีกับบุคคลซึ่งแสดงความเกรงใจ ทำให้รู้สึกอึดอัดลำบากใจ เมื่อต้องกระทำบางอย่างที่ไม่ตรงกับความต้องการ หรือการที่ต้องทำงานหนักขึ้นเนื่องมาจากความเกรงใจ ไม่กล้าขอความช่วยเหลือ ค่านิยมเรื่องความเกรงใจ มีบทบาทต่อการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมาก ด้วยลักษณะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างมากต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการต้องทำงานเป็นทีมอย่างใกล้ชิดกันภายในเนื้อที่การทำงานที่จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง"ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานหลังจากจบการศึกษาในมหาวิทยาลัย ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลับศิลปากร วิทยาเขตสารนเทศเพชรบุรีในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเลือกเข้าสมัครสอบในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอันได้แก่ สาขาการจัดการการท่องเที่ยว, สาขาการจัดการโรงแรมและที่พัก, สาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิจัยได้แก่นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สาขาการจัดการการท่องเที่ยว, สาขาการจัดการโรงแรมและที่พัก, สาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง(Sample Size) จำนวนประชากรที่น้อยที่สุดที่จะใช้เป็นตัวแทนของจำนวนประชากรจำนวนเท่ากับ ตัวอย่าง โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คำนวณได้จากสูตนของ ทาโร ยามาเน(Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 312 คน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยกำหนดประเด็นสำคัญของข้อคำถาม เพื่อให้สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และข้อสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ในส่วนที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ความสามารถทางภาษา การติดตามข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 3 ข้อมลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งให้นักศึกษากลุ่มเป้าหมายเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปยังนักศึกษากลุ่มที่สนใจ และติดตามเก็บกลับนำมาประมวลผล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ในการวิจัยนี้ เป็นการเก็บรวบรวมจากผู้ที่มีความสนใจเข้าสมัครงานโดยตรงซึ่งจะเป็นการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยข้อมูลปฐมภูมิที่จัดเก็บนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วยการวิจัยแบบสำรวจตัวอย่าง (Simple Survey Research) สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับกลับมาโดยวิเคราะห์จากค่าความพอใจที่นักศึกษากลุ่มเป้าหมายมีทัศนะคติต่อการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไร รวมไปถึงนักศึกษามีแนวโน้มที่จะประกอบอาชีพจริงมากน้อยเพียงใด โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด หรือพึงพอใจในเกณฑ์สูงมาก

4.00 หมายถึง สำคัญมาก หรือพึงพอใจในเกณฑ์มาก

3.00 หมายถึง สำคัญ หรือพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลาง

2.00 หมายถึง สำคัญน้อย หรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำ

1.00 หมายถึง สำคัญน้อยมาก หรือพึงพอใจในเกณฑ์ต่ำมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

ถ้าตอบ 1 ให้คะแนน 1 คะแนน

ถ้าตอบ 2 ให้คะแนน 2 คะแนน

ถ้าตอบ 3 ให้คะแนน 3 คะแนน

ถ้าตอบ 4 ให้คะแนน 4 คะแนน

ถ้าตอบ 5 ให้คะแนน 5 คะแนน

จากนั้นนำมาคำนวณคะแนนเฉลี่ยโดยกำหนดช่วงคะแนนได้ช่วงละ0.8โดยคำนวณจาก

$$\frac{(\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนตัวเลือก}} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

แล้วนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมายโดยเทียบเกณฑ์ดังนี้

1.00	-	1.80	หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด
1.81	-	2.60	หมายถึง สำคัญน้อย
2.61	-	3.40	หมายถึง สำคัญปานกลาง
3.41	-	4.20	หมายถึง สำคัญมาก
4.21	-	5.00	หมายถึง สำคัญมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ(Percentage) สำหรับอธิบายลักษณะทางประชากรได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา และอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสมัครงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Error) ใช้ปัจจัยด้านรายได้ที่คาดว่าจะได้รับ, ความคาดหวังในอาชีพ, ปัจจัยทางด้านสวัสดิการ และปัจจัยอื่นๆ ของการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้เครื่องมือทางสถิติดังนี้

เครื่องมือทางสถิติ Linear Regression เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยข้อมูลผลการวิจัยขั้นต้นจะถูกนำไปประมวลผลตามโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อนำไปทดสอบสมมติฐานในงานวิจัย

การสรุปผลการวิจัย

หลังจากที่ได้วิเคราะห์ผลที่ได้จากนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจึงเรียบเรียง สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยใจที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน สามารถแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทัศนะคติต่ออาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการที่มีแนวโน้มจะเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันได้แก่ สาขาการจัดการการท่องเที่ยว สาขาการจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พัก และสาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ โดยมีจำนวนนักศึกษาในการวิจัยทั้งสิ้น 312 คน สอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สาขา ชั้นปี เกรดเฉลี่ยสะสมจนถึงปัจจุบัน (เกรดเฉลี่ย) เพศ อายุ โรคประจำตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แหล่งของรายได้ วัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายรูปแบบการใช้ชีวิต ความสามารถทางภาษาอังกฤษ ความสามารถทางภาษาที่ 3 การติดตามข่าวสารขององค์กรการบิน และประเภทของสื่อที่ใช้ติดตามข่าวสาร โดยข้อมูลส่วนนี้ แสดงเป็นจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาวิชา

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
การจัดการการท่องเที่ยว	117	37.5
การจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พัก	100	32.1
การจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ	95	30.4
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในสาขาการจัดการการท่องเที่ยว โดยมีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือสาขาการจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พักมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และสาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1	84	26.9
2	89	28.5
3	75	24.0
4	64	20.5
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เกรด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2.50	36	11.5
2.50 – 3.00	120	38.5
สูงกว่า 3.00	156	50.0
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเกรดเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 2.50-3.00 จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่า 3.00 จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และระดับต่ำกว่า 2.50 คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	31.1
หญิง	215	68.9
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือเป็นชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 19 ปี	70	22.4
19 ปี	86	27.6
20 ปี	65	20.8
21 ปี	76	24.4
22 ปี	15	4.8
มากกว่า 22 ปี	0	0.0
รวม	312	100.00

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 19 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมาคือ อายุ 21 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 70 คน คิด

เป็นร้อยละ 22.4 อายุ 20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65 อายุ 22 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และอายุมากกว่า 22 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโรคประจำตัว

โรค	จำนวน	ร้อยละ
มี	255	81.7
ไม่มี	57	18.3
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมาคือ ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	31	9.9
3,000 – 5,000 บาท	168	53.8
5,001 – 7,000 บาท	76	24.4
สูงกว่า 7,000 บาท	37	11.9
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 3,000 – 5,000 บาท จำนวน168 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 คน รองลงมาคือ ช่วง 5,001 – 7,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 สูงกว่า 7,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และ ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งของรายได้

แหล่งรายได้	จำนวน	ร้อยละ
บิดา มารดา	261	83.7
ผู้อุปการะ	38	12.2
ทำงานพิเศษ	9	2.9
อื่นๆ	4	1.3
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าแหล่งที่มาของรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจาก บิดา มารดา จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7 รองลงมาคือ ผู้อุปการะ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ทำงานพิเศษ จำนน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และ อื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้จ่าย

วัตถุประสงค์	จำนวน (n=312)	ร้อยละ
อาหาร	297	95.2
เครื่องสำอาง	75	24.0
ยารักษาโรค/ผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพ	80	25.6
ค่าเดินทาง	285	91.3
เสื้อผ้า	234	75.0
การศึกษาและอุปกรณ์การเรียน	282	90.4
อื่นๆ	0	0.0

*กรณีเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตะรางที่ 9 พบว่าวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกตอบค่าอาหาร จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 รองลงมาเลือกตอบค่าเดินทาง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 ค่าการศึกษาและอุปกรณ์การเรียน จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 90.4 ค่าเสื้อผ้า จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 ค่ายารักษาโรค/ผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ค่าเครื่องสำอาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และค่าอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการใช้ชีวิต

รูปแบบการใช้ชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
เรียบง่าย	117	37.5
นักกิจกรรม/ชอบทำงาน	19	6.1
เป็นคนเก็บตัว	17	5.4
แบบพอเพียง	43	13.8
ชื่นชอบการจับจ่าย	52	16.7
ชีวิตคนเมืองหลวง	23	7.4

ชอบเข้าสังคม	38	12.2
อื่นๆ	3	1.0
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่ารูปแบบการใช้ชีวิตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบที่ใช้ชีวิตที่เรียบง่าย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ชื่นชอบการจับจ่าย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 แบบพอเพียง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ชอบเข้าสังคม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ชีวิตคนเมืองหลวง 23 คน คิดเป็นรอยละ 7.4 นักกิจกรรม/ชอบทำงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 เป็นคนเก็บตัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และ อื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ

ระดับความสามารถ	จำนวน	ร้อยละ
อ่อนที่สุด	10	3.2
อ่อน	46	14.7
พอใช้	192	61.5
ดี	51	16.3
ดีมาก	13	4.2
รวม	312	100.00

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตาราที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษในระดับ พอใช้ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ ระดับดี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ระดับอ่อน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ระดับดีมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และ ระดับอ่อนที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความชื่นชอบภาษาอังกฤษ

ระดับความชื่นชอบ	จำนวน	ร้อยละ

น้อยที่สุด	7	2.2
น้อย	16	5.1
ปานกลาง	120	38.5
มาก	115	36.9
มากที่สุด	54	17.3
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความชื่นชอบภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ระดับมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ระดับน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และระดับน้อยที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม

ความต้องการเรียน	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	290	92.9
ไม่ต้องการ	22	7.1
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ ไม่ต้องการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสามารถทางภาษาที่ 3

ความสามารถทางภาษาที่ 3	จำนวน	ร้อยละ
มี	163	52.2
ไม่มี	149	47.8
รวม	312	100.00

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถทางภาษาที่ 3 จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 และรองลงมาคือ ไม่มีความสามารถทางภาษาที่ 3 จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการเรียนภาษาที่ 3 เพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ

ความต้องการเรียนภาษาที่ 3	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	260	83.3

ไม่ต้องการ	52	16.7
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเรียนภาษาที่ 3 เพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ จำนวน 260 คนคิดเป็นร้อยละ 83.3 และรองลงมาคือไม่มีความต้องการเรียนภาษาที่ 3 เพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการติดตามข่าวสารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ความถี่ในการติดตาม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ติดตาม	137	43.9
ติดตามบาง	144	46.2
ติดตามเสมอ	31	9.9
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการติดตามข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบาง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมา คือ ไม่ติดตาม จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และ ติดตามเสมอ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของสื่อที่ใช้ติดตามข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	53	17.0
อินเตอร์เน็ต	162	51.9
คณะ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	45	14.4
วิทยุ	7	2.2
เพื่อน/คนรู้จัก	42	13.5
อื่นๆ	3	1.0
รวม	312	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างสวนใหญ่ได้รับข่าวสารจากสื่อประเภทอินเตอร์เน็ต จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ51.9 รองลงมาคือ โทรทัศน์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 คณะ/

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 เพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 วิทยุ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ อื่นๆ 3 คน คิดเป็น 1.0

ส่วนที่ 2 ทัศนะคติต่ออาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการที่มีแนวโน้มจะเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านความมั่นใจในตัวเองในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยด้านความมั่นใจ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความมั่นใจในบุคลิกภาษาที่สามารถเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้	26	139	116	26	5	3.49	0.82	ปานกลาง
2. ความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้	27	98	143	40	4	3.33	0.85	ปานกลาง
3.ความมั่นใจในการสื่อสารภาษาที่ 3 เพื่อใช้สื่อสารในการทำงาน	28	92	104	62	26	3.10	1.08	ปานกลาง
4. ความมั่นใจในการแก้ปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าในการประกอบอาชีพ	37	132	121	21	1	3.58	0.79	มาก
5. ความมั่นใจที่จะทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานได้	73	167	58	11	3	3.94	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.48	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในตัวเองเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องความมั่นใจที่จะทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ความมั่นใจในการแก้ปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าในการประกอบอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ความมั่นใจในบุคลิกภาพที่สามารถเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และความมั่นใจในการสื่อสารภาษาที่ 3 เพื่อใช้สื่อสารในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านทัศนะคติที่มีต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยด้านทัศนะคติ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. คิดว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่มีเกียรติ	82	154	63	9	4	3.94	0.83	มาก
2. คิดว่าผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี	131	135	41	3	2	4.25	0.76	มาก
3. คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับต้องเผชิญกับภัยแฝงที่มากับอาชีพ (เช่น การถูกลวนลาม การก่อการร้าย และอุบัติเหตุ เป็นต้น)	106	131	65	7	3	4.05	0.85	มาก
4. มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร	79	166	55	9	3	3.99	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ย						4.05	0.80	มาก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านทัศนะคติต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องที่คิดว่าผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 การคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับต้องเผชิญกับภัยแฝงที่มากับอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีความเต็มใจที่จะให้บริการ

แก่ผู้โดยสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และคิดว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่มีเกียรติได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ทำให้ต้องการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถสร้างรายได้ให้แก่ท่านได้มาก	89	158	60	2	3	4.05	0.76	มาก
2. คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีโอกาสได้ท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่นๆ	91	143	69	6	3	4.00	0.82	มาก
3.คิดว่าการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้อยู่ในกลุ่มคนที่มีความสามารถและมีหน้าตาในสังคม	54	135	102	18	3	3.70	0.85	มาก
4. คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับจะได้เรียนรู้สังคมและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างระหว่างประเทศ	103	143	54	7	5	4.06	0.85	มาก
5. คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความมั่นคง	42	105	127	26	12	3.44	0.95	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย						3.85	0.84	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องที่คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับจะได้เรียนรู้สังคมและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างระหว่างประเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถสร้างรายได้ให้แก่ท่านได้มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีโอกาสได้ท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดว่าการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้อยู่ในกลุ่มคนที่มีความสามารถและมีหน้าตาในสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความมั่นคงทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งที่คาดหวังจากการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยด้านความคาดหวัง	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำให้ท่านพัฒนาบุคลิกภาพให้ดูดีอยู่ตลอดเวลา	**73**	**186**	**46**	**5**	**2**	**4.03**	**0.95**	มาก
2. คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับสวัสดิการต่างๆ จากสายการบินที่เข้าทำงาน	**74**	**159**	**72**	**5**	**2**	**3.95**	**0.76**	มาก
3. คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีโอกาสได้บริโภคสินค้าราคาสูงและมีชื่อเสียงจากต่างประเทศ	**52**	**153**	**88**	**13**	**6**	**3.74**	**0.85**	มาก
ค่าเฉลี่ย						**3.90**	**0.85**	มาก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องที่คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำให้ท่านพัฒนาบุคลิกภาพให้ดูดีอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับสวัสดิการต่างๆ จากสายการบินที่เข้าทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีโอกาสได้บริโภคสินค้าราคาสูงและมีชื่อเสียงจากต่างประเทศค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 5 อันดับแรก

ปัจจัย	จำนวน (n=312)	ร้อยละ
1 รายได้	145	46.5
2 โอกาสท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ	78	25.0
3 สวัสดิการ	61	19.6
4 การได้พัฒนาความสามารถทางภาษา	70	22.4
5 การได้พบปะเพื่อนใหม่จากต่างประเทศ	63	20.2

*กรณีเลือกตอบปัจจัย 5 อันดับแรก

จากตารางที่ 22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยรายได้มาเป็นอันดับ 1 จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ตามมาด้วย ปัจจัยเรื่องโอกาสท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ปัจจัยเรื่องสวัสดิการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ19.6 ปัจจัยเรื่องการได้พัฒนาความสามารถทางภาษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และปัจจัยเรื่องการได้พบปะเพื่อนใหม่จากต่างประเทศ จำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 20.2

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2. เพื่อศึกษาการพัฒนาตนเองทั้งทางด้านภาษาและบุคลิกภาพของผู้ที่จะเข้าสมัครงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้สนใจประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนะคติที่มีต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เลือกทำอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 10 ด้าน คือ สาขาวิชาที่เรียน ชั้นปี เพศ อายุ เกรดเฉลี่ยสะสม โรคประจำตัว รายได้ แหล่งรายได้ วัตถุประสงค์การใช้จ่าย รูปแบบการใช้ชีวิต กับ ปัจจัยทางด้านความรู้ทางภาษา 5 ด้าน คือ ระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษ ระดับความชอบภาษาอังกฤษ ความต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ความสามารถทางภาษาที่ 3 ความต้องการเรียนภาษาที่ 3 เพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ และปัจจัยด้านความกระตือรือร้นในการติดตามข่าวสาร 2 ด้าน คือ การติดตามข่าวสารขององค์กรการบิน และสื่อหรือช่องทางการติดตามข่าวสารขององค์กรการบิน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ต่อจากนั้นนำผลลัพธ์ที่

ได้มาแจกแจงลงในตารางแจกแจงความถี่ (Frequencies) แสดงในรูปร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มจะเข้าทำงาน วิเคราะห์ผลโดยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างศึกษาอยู่ในสาขาการจัดการการท่องเที่ยวมากกว่าสาขาอื่นคือ 117 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 คือ 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5กลุ่มตัวอย่างมีผลการเรียนสะสมส่วนใหญ่ในช่วงมากว่า 3.00 คือ 156 คน คิดเป็นร้อยละ 50 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมี 215 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 19 ปี มากกว่าอายุอื่นๆคือ 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว คือ 255 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 3,000-5,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแหล่งรายได้จากบิดา มารดา จำนวน 261 คน คิดเป็นรอยละ 83.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้จ่ายคือค่าอาหาร จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

2. ปัจจัยทางด้านความสามารถทางภาษา คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง คือ 192 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความชื่นชอบภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง คือ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม คือ 290 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสามารถทางภาษาที่ 3 จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนภาษาที่ 3 เพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3

3. ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นในการติดตามข่าวสาร คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ในระดับปานกลางกล่าวคือติดตามบ้าง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สื่อประเภทอินเตอร์เน็ตในการติดตามข่าวสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9

องค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน

อภิปรายผลวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีปัจจัยทั้งหมด 17 ปัจจัย แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความมั่นใจตนเอง ด้านทัศนะคติต่ออาชีพ และด้านแรงจูงใจ ด้านสิ่งที่คาดหวังจากการประกอบอาชีพ โดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 “ด้านความมั่นใจในตนเอง” พบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความมั่นใจในบุคลิกภาพของตนเองรวมไปถึงการใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างมาก รวมไปถึงความมั่นใจที่จะใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีความมั่นใจสูง และมั่นใจว่าตนเองสามารถเข้ากับผู้ร่วมงานคนอื่นและทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 “ด้านทัศนะคติต่ออาชีพ” พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดว่าอาชีพพนักงานต้อนรับเป็นอาชีพที่มีเกียรติเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่โดดเด่นและเมื่อถึงเวลาประกอบอาชีพจริงแล้วนั้นก็มีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ ซึ่งก็ต้องยอมรับว่าอาชีพพนักงานต้อนรับนั้นมีภัยแฝงมาด้วยเช่น การถูกลวนลาม และการก่อการร้าย เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 3 “ด้านแรงจูงใจ” พบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถสร้างรายได้ให้แก่ตนเองได้มากรวมไปถึงโอกาสการได้ท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ การได้อยู่ในกลุ่มคนที่ค่อนข้างมีหน้าตาในสังคม การได้ศึกษาวัฒนธรรมต่างประเทศรวมไปถึงความมั่นคงของการที่ทำอีกด้วย

องค์ประกอบที่ 4 “ด้านสิ่งที่คาดหวังจากการทำงาน” พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคิดว่าการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำให้สามารถพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองได้ตลอดเวลา เช่น การได้เลือกซื้อเสื้อผ้า เครื่องสำอาง เครื่องประดับ การศัลยกรรม ฯลฯ อีกทั้งยังคาดหวังถึงสวัสดิการที่จะได้รับจากการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอภิสิทธิมากมายเกี่ยวกับการใช้บริการของสายการบินรวมไปถึงมีโอกาสที่จะได้บริโภคสินค้าที่มีชื่อเสียงและราคาสูงจากต่างประเทศอีกด้วย

ปัญหาที่พบในการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามหลายคนมักไม่ตอบตามความเป็นจริง เพราะเพื่ออยากจะให้ทำเสร็จเร็วๆจึงทำแบบไม่ได้อ่านคำถามซึ่งอาจทำให้ผลที่ได้คาดเคลื่อนได้

2. ผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบตามคำถามที่ตั้งไว้ทำให้ขาดข้อมูลบางส่วนจึงต้องหาผู้ตอบแบบสอบถามผู้อื่นมาทำแบบสอบถามนั้นแทน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างยากเพราะต่างสาขาวิชาต่างชั้นปีก็จะเรียนกันคนละที่ ดังนั้นจึงต้องหาผู้อนุเคราะห์แต่ละสาขาและชั้นปีเพื่อช่วยแจกแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน ดังนั้นถ้าหากมีการศึกษาเพิ่มเติมในมหาวิทยาลัยอื่นๆในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดความหลากหลายของข้อมูล

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาในกลุ่มนักศึกษาในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงานเท่านั้นอันได้แก่ สาขาการจัดการการท่องเที่ยว สาขาการจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พัก และสาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ ดังนั้นหากลองศึกษาเพิ่มเติมในสาขาที่ไม่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงานเช่น สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป ก็จะได้ทัศนะคติต่ออาชีพที่แตกต่างออกไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

จำลอง ดิษยวณิช. คลายเครียด. เชียงใหม่ ดารารัตน์การพิมพ์. 2535.

ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน. “ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการชาวไทยบนเที่ยวบิน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” วิยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตร วารสารศาสตร์ สาขา สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2541

ดารณี พานทอง และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. *ทฤษฎีการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2542

ทฤษฎีแรงจูงใจ Motivation Theory (ออนไลน์) 1 กุมภาพันธ์ 2553. http://www.novabizz.com/

โนว่าแอ็ค. (2550). *แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation*. (ออนไลน์). 1 กุมภาพันธ์ 2553. http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm.

บทความเรื่องกว่าจะเป็นแอร์โฮสเตจ ข้อมูลจากหนังสือ ขวัญเรือน คอลัมส์ เส้นทางสายฝัน ทฤษฎีความพึงพอใจ (ออนไลน์) 2 กุมภาพันธ์ 2553. http://www.muslimthai.com/main/1428/content.php?category=110&id=4012

วิกิพีเดีย. แรงจูงใจ (ออนไลน์). 3 กุมภาพันธ์ 2553. http://th.wikipedia.org/wiki

ศิริพรรณ ธนสิน. ความเครียดและการปรับตัว ในเอกสารคำสอนกระบวนวิชา สุขภาพจิต. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2540.

ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวน. การจูงใจ ในเอกสารคำสอนกระบวนวิชา สุขภาพจิต. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัเชียงใหม่. 2550.

สุภางค์ จันทวานิช. ทฤษฎีสังคมวิทยา Publisher กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2553.

สุระ ศิริมหาวรรณ วิจัยเรื่อง “ค่านิยมเรื่อง ความเกรงใจกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” วิทยานิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต นศ.ม.๗ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2546

องค์กรThaicabincrew. ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินและอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ออนไลน์). 31 มกราคม 2553. http://www.thaicabincrew.com/forums/

อนันต์ จันทร์กวี. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) กับความคิดแบบสอบสวน (Inquiry) และความถนัดทางการเรียน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

อุบลรัตน์ เพ็งสถิตย์. จิตวิทยาเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 4 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.2544.

Edozone.com. เส้นทางสู่อาชีพแอร์โอสเตส (ออนไลน์). 6 กุมภาพันธ์ 2553.

http://forward-mail.exteen.com/20081205/entry

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาคผนวก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานต่อในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
ในสาขาวิชาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงาน

<u>คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในสาขาที่มีแนวโน้มที่จะเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันได้แก่ สาขาการจัดการการท่องเที่ยว , สาขาการจัดการโรงแรมและที่พัก, สาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับแรงจูงใจและปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการเลือกงานนี้

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับความรู้ภาษาอังกฤษ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) และ/หรือเติมคำลงในช่องว่างที่กำหนด

ส่วนที่ 2 *ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการวิจัยปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องรวมไปถึงเรื่องแรงจูงใจ* ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามให้พิจารณาประเด็นเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสมัครงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาที่พบและสิ่งที่ควรปรับปรุง

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ และขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ❍ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. สถานภาพ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขา
   - ❍ การจัดการการท่องเที่ยว
   - ❍ การจัดการโรงแรมและที่พัก
   - ❍ การจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

2. ชั้นปี
   - ❍1 ❍2
   - ❍3 ❍4 ❍อื่นๆ(โปรดระบุ) …..

3. เกรดเฉลี่ยสะสม
   - ❍ ต่ำกว่า 2.50
   - ❍ 2.50 – 3.00
   - ❍ สูงกว่า 3.00

4. เพศ
   - ❍ ชาย ❍ หญิง

5. อายุ (โปรดระบุ) …….. ปี

6. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่
   - ❍ ไม่มี ❍ มี (โปรดระบุ) ……..

7. รายได้ต่อเดือน
   - ❍น้อยกว่า 3000 บาท ❍ 3,000 – 5,000 บาท
   - ❍ 5,001 – 7,000 บาท ❍ มากกว่า 7,000 บาทขึ้นไป

8. แหล่งรายได้ของท่านมาจากที่ใด(สามารถตอบได้มากกว่า1ข้อ)
   - ❍ บิดา มารดา ❍ ผู้อุปการะ
   - ❍ ทำงานพิเศษ
   - ❍อื่นๆ(โปรดระบุ) ……..

9. รายได้ส่วนใหญ่ท่านนำไปใช้จ่ายเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   - ❍ อาหาร ❍ เสื้อผ้า
   - ❍ เครื่องสำอาง ❍ เพื่อการศึกษาและอุปกรณ์การเรียน
   - ❍ ซื้อยารักษาโรคและผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพ
   - ❍ ค่าเดินทาง ❍ อื่นๆ(โปรดระบุ) ……

มหาวิทยาลัยศิลปากร

10. ท่านคิดว่าท่านมีรูปแบบการใช้ชีวิตของท่านแบบใด

❍ เรียบง่าย ❍ แบบพอเพียง ❍ ชีวิตคนเมืองหลวง

❍ นักกิจกรรม / ชอบทำงาน ❍ ชื่นชอบการจับจ่าย ❍ ชอบเข้าสังคม

❍ เป็นคนเก็บตัว ❍ อื่นๆ(โปรดระบุ) ……..

11. ท่านคิดว่า ระดับภาษาอังกฤษของท่านจัดอยู่ในระดับ

❍ อ่อนที่สุด ❍ อ่อน ❍ พอใช้ ❍ ดี ❍ ดีมาก

12. ท่านคิดว่า ท่านชอบภาษาอังกฤษในระดับ

❍ น้อยที่สุด ❍ น้อย ❍ ปานกลาง ❍ มาก ❍ มากที่สุด

13. ท่านคิดว่า ท่านต้องเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมอีกหรือไม่

❍ ต้องเรียน ❍ ไม่ต้องเรียนแล้ว

14. ท่านมีความสามารถในภาษาที่ 3 หรือไม่ (ถ้ามีโปรดระบุ)

❍ ไม่มี ❍ มี ได้แก่ ……

15. ท่านคิดว่าท่านต้องการเรียนภาษาเพิ่มเติมจากภาษาอังกฤษอีกหรือไม่

❍ ต้องการ (โปรดทำข้อ 15.) ❍ ไม่ต้องการ (โปรดทำต่อข้อ 16.)

16. ท่านคิดว่าท่านมีความต้องการเรียนภาษาที่ 3 หรือภาษาอื่นๆ เพิ่มเติมจากภาษาที่ท่านมีความสามารถอยู่แล้วภาษาใดเพราะเหตุใด (โปรดระบุ)

ภาษา …… เพราะ ……

17. ท่านได้ติดตามข่าวสารการรับสมัครงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบ้างหรือไม่

❍ ไม่ได้ติดตาม ❍ติดตามบ้าง ❍ ติดตามเสมอ

18. สื่อประเภทใดที่ท่านใช้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

❍ โทรทัศน์ ❍ วิทยุ

❍ อินเตอร์เน็ต ❍ เพื่อนหรือคนรู้จัก

❍ คณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ❍ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ก. ความมั่นใจ					
1. ท่านมีความมั่นใจในบุคลิกภาพที่สามารถเป็นพนักงานต้อนรับบทเครื่องบินได้					
2. ท่านมีความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้					
3. ท่านมีความมั่นใจในภาษาที่สามเพื่อใช้สื่อสารในการทำงาน					
4. ท่านมีความมั่นใจในการแก้ปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าในการประกอบอาชีพ					
5. ท่านมีความมั่นใจที่จะทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานได้					
ข. ทัศนะคติต่ออาชีพ					
6. ท่านคิดว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
7. ท่านคิดว่าผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี					
8. ท่านคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับต้องเผชิญกับภัยแฝงที่มากับอาชีพ (เช่น การถูกลวนลาม การก่อการร้าย และอุบัติเหตุ เป็นต้น)					
9. ท่านมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร					
ค. แรงจูงใจ					
10. ท่านคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถสร้างรายได้ให้แก่ท่านได้มาก					
11. ท่านคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีโอกาสได้ท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่นๆ					
12. ท่านคิดว่าการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้อยู่ในกลุ่มคนที่มีความสามารถและมีหน้าตาในสังคม					
13. ท่านคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับจะได้เรียนรู้สังคมและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างระหว่างประเทศ					
14. ท่านคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความมั่นคง					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ง. สิ่งที่คาดหวัง					
15. ท่านคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะทำให้ท่านพัฒนาบุคลิกภาพให้ดูดีอยู่ตลอดเวลา					
16. ท่านคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับสวัสดิการต่างๆ จากสายการบินที่เข้าทำงาน					
17. ท่านคิดว่าการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีโอกาสได้บริโภคสินค้าราคาสูงและมีชื่อเสียงจากต่างประเทศ					

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามให้พิจารณาประเด็นเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสมัครงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1. ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีส่วนให้ท่านเลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

<u>มากที่สุด 5 อันดับแรก</u> (ให้ใส่ตัวเลขตามระดับความสนใจ) ตามตัวอย่างดังนี้

①=สนใจอันดับแรก ②=สนใจอันดับสอง ③ =สนใจอันดับสาม ④=สนใจอันดับสี่ ⑤=สนใจอันดับห้า

- ❍ รายได้
- ❍ โอกาสท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ
- ❍ ความมั่นคงในอาชีพ
- ❍ สวัสดิการ
- ❍ การได้ศึกษาวัฒนธรรมและประเพณีจากต่างประเทศ
- ❍ การได้พัฒนาความสามารถทางภาษา
- ❍ การได้พบปะเพื่อนใหม่จากต่างประเทศ
- ❍ การได้บริโภคสินค้าราคาสูงและมีชื่อเสียงจากต่างประเทศ
- ❍ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

-- ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ –