



ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา
สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

The study of factors that influence student attitudes
toward undergraduate education of students in Tourism
and Hotel Industry program.

โดย
กนกเกล้า แก้วกล้า

โครงการวิจัยได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2556

ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา
สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

The study of factors that influence student attitudes
toward undergraduate education of students in Tourism
and Hotel Industry program.



โครงการวิจัยได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2556

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนา ซึ่งสำเร็จ
ลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนการดำเนินการวิจัยด้วยดีตลอดระยะเวลาของโครงการ
อย่างเต็มที่จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอมอร แสงวโรตม์ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายใจ ทั่นการ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและฝึกประสบการณ์วิชาชีพอคคณะวิทยาการ
จัดการ คณาจารย์ และนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ที่กรุณาให้ข้อมูล และ
อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล และในการดำเนินงานทุกขั้นตอน ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ
ลุล่วงไปได้ด้วยดี

กนกเกล้า แก้วกล้า
พฤษภาคม 2556



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	4
กรอบแนวคิด	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความเป็นมาของกรณีศึกษา	8
ความหมายของเจตคติ	13
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ	16
แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์	23
ความหมายของการวิเคราะห์งาน	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	55
กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
สมมติฐานการวิจัย	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57

บทที่ 4	ผลการวิจัย	58
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
	การวิเคราะห์ข้อมูล	58
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
	สรุปผลการวิจัย	68
	การอภิปรายผล	71
	ข้อเสนอแนะ	76
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	76
บรรณานุกรม		77
ภาคผนวก		80
	ภาคผนวก ก	80
	ภาคผนวก ข	86



หัวข้อวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม
ผู้ดำเนินการวิจัย	กนกเกล้า แก้วกล้า
หน่วยงาน	สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 175 คน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ตามลำดับ ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-20 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 67 คน มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 อาชีพบิดามารดาของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดามารดาารวมกัน ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และมีพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน จำนวน 2 คน

จุดมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาความแตกต่างของคุณสมบัติของบุคคลที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม เจตคติ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ด้านความต้องการความปลอดภัย 3) ด้านความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ 4) ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง 5) ด้านความต้องการที่จะเข้าใจอนาคตอย่างแท้จริง ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงมีเจตคติด้านความต้องการการยอมรับ อายุและระดับชั้นมีผลต่อเจตคติด้านความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำต่างกัน ชั้นปีการศึกษามีผลต่อเจตคติด้านความสำเร็จในชีวิตที่ต่างกัน เกรดเฉลี่ยมีเจตคติด้านความต้องการการยอมรับต่างกัน อาชีพบิดามารดาที่ต่างกันมีผลต่อเจตคติด้านความสำเร็จในชีวิตต่างกัน จำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกันมีเจตคติด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตต่างกัน

คำสำคัญ

นักศึกษา ปัจจัย เจตคติ

Research Title The study of factors that influence student attitudes toward undergraduate education of students in Tourism and Hotel Industry program.

ผู้ดำเนินการวิจัย Kanokkiao Klaoekla
หน่วยงาน Tourism and Hotel Industry Program
Buriram Rajabhat University.

ปีการศึกษา 2556

Abstract

The purpose of this research to study the attitude undergraduate education of students in tourism and hotel industry program. The sample were 175 students and Statistical analysis was using comprising frequency and percentage that results were revealed as follows: the majority of the sample students were female. Most of them were 18 -20 years old and studying first years students 67 students. The average score 2.51 - 3.00 and the parents have income 10,000 -20,000 baht.

The aim of this study that to study different individual which to study the attitude undergraduate education of students in tourism and hotel industry program. The result of this study that the attitude female accept her age, score, education level and occupation of parents were different between success in life

Key Word

Study factors Attitude

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ความแตกต่างระหว่างการจัดการบุคคลและการจัดการทรัพยากรมนุษย์	23
2	ตัวอย่างกิจกรรมที่ได้รับประโยชน์จากเทคนิคการวิเคราะห์งานแต่ละวิธี	37
3	ตัวอย่างถ้อยคำบรรยายงานของพนักงานประจำห้องพัก	39
4	ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์งาน	40
5	จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
6	เจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา	61
7	ด้านความต้องการด้านกายภาพ	62
8	ด้านความต้องการความปลอดภัย	63
9	ด้านความต้องการความชอบและการได้รับการคำแนะนำ	64
10	ด้านความต้องการการยอมรับ	65
11	ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	66

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดความต้องการทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ	4
2	ลำดับความต้องการ 5 ชั้น ของ Maslow	16
3	ทฤษฎีการจูงใจ Porter และ Lalwer (1968)	20
4	แผนภูมิองค์การธุรกิจขนาดกลาง	27
5	แผนภูมิองค์การธุรกิจขนาดใหญ่	28
6	พนักงานต้อนรับที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของแขก	30
7	ความสัมพันธ์ของศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	34
8	กระบวนการวิเคราะห์งาน	35
9	การสังเกตพอบ้านซักผ้า	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมสาขาหนึ่งที่ก่อให้เกิดรายได้เข้าประเทศเป็นมูลค่ามหาศาล จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศสูงมากทั้งในปัจจุบันและอนาคต สร้างงานสร้างอาชีพให้กับประชาชนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศเป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่น การจ้างแรงงานในภาคบริการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีอัตราสูงมากซึ่งส่งผลต่อการกระจายรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวที่มีผลตัวคูณสูง (Multiplier Effect) มีการแข่งขันในธุรกิจที่เกี่ยวข้องระหว่างประเทศโดยเฉพาะประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวที่ต้องการแรงงานที่มีความรู้และคุณภาพ มีการแสวงหาความร่วมมือกันทางเศรษฐกิจ (Economic Integration) ระหว่างประเทศในภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การกำหนดสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมในระดับชาติและในระดับอาเซียน

การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเป็นปัจจัยสำคัญทั้งในการนำมาสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องและชุมชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การดำรงรักษาและอนุรักษ์วัฒนธรรมและมรดกทางประวัติศาสตร์เพื่อใช้ในการวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตลอดจนให้ความร่วมมือทางการศึกษาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างแนวทางในการแลกเปลี่ยนแรงงานที่มีมาตรฐานทางการท่องเที่ยวในระดับสากล

จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยส่งผลให้ธุรกิจประเภทต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ฯลฯ มีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมไปถึงปัญหาทางเศรษฐกิจของโลกและประเทศไทยตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ที่ส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตและการส่งออก ซึ่งเคยเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทำให้รัฐบาลเล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวว่าจะสามารถช่วยกู้วิกฤตของประเทศไทยได้ จึงมีนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมไปถึงสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จึงได้ทำการเปิดสอนในหลักสูตรดังกล่าว ซึ่งมีความสอดคล้องกับปัญหาสำคัญที่ขัดขวางต่อการขยายตัวและเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย คือ ความขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพจำนวนมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จากรายงานการศึกษาการพัฒนากำลังคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของ ESCAP (2531) สรุปได้ว่าปัญหาและข้อจำกัดที่มีการวิเคราะห์ไว้ในมีการประชุมสัมมนา ณ กรุงเทปฯ ที่ยัง

เป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญมากที่สุดคือ การขาดกำลังคนที่ตรงกับงาน (Qualified Manpower) จะเป็นอุปสรรคที่กีดขวางการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวทั้งหมด

เนื่องจากบุคลากรทางการท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเป็นผู้ที่ให้บริการและสัมผัสกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยว ใช้คุณภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จได้อีกปัจจัยหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ นาย Bernharn Bohnenberger แห่ง Soneva Pavillion Hotels and Resort (Thailand)Ltd. (Bangkok Post, 1996) อธิบายว่า ในการบริหารโรงแรม พนักงานจะเป็นผู้กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลว โดยพนักงานของ Soneva Pavillion Hotels and Resort (Thailand) Ltd. เก่งรอบด้าน (Multi-talented) พนักงานโรงแรมต้องเป็นสมาชิกของทีมงานที่ต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และต้องตระหนักว่าไม่ใช่ทำเพียงหน้าที่เดียว ตัวอย่างเช่น ในการปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front Office) งานที่คนหนึ่งทำต้องประกอบด้วย การต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพัก บริการสารสนเทศ การจำหน่ายแขกออกจากห้องพัก และการเก็บเงิน

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งภาครัฐและเอกชนดำเนินการเพิ่มการผลิตบัณฑิตทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงหน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดอบรมในสาขาวิชาธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แต่ปัญหาความไม่สมดุลของอุปสงค์และอุปทานของแรงงานในบางระดับก็ยังปรากฏอยู่ กล่าวคือ มีการขาดแคลนแรงงานในบางระดับ เนื่องจากบุคลากรที่ผลิตออกมานั้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ในขณะที่เดียวกันก็มีการว่างงานในแรงงานบางระดับเช่นกัน เนื่องจากตลาดแรงงานยังต้องการบุคลากรที่มีความรู้และทักษะตรงตามลักษณะงาน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากพื้นฐานความรู้หรือคุณสมบัติของผู้เข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีความแตกต่างกัน เช่น นักศึกษาบางคนจบการศึกษาระดับมัธยมปลายแผนการเรียนวิทยาศาสตร์หรือแผนการเรียนศิลป์-ภาษา หรือสายวิชา หรือนักศึกษาบางคนเลือกเรียนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม เนื่องจากไม่สามารถสอบเข้าเรียนในสาขาวิชาอื่นๆ ที่ต้องการเรียนและเลือกสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นทางเลือกสุดท้าย ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของบุคลากร ทั้งในระหว่างการศึกษาและเมื่อออกไปประกอบอาชีพ เช่น ปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ ปัญหาด้านทัศนคติต่ออาชีพการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ฯลฯ พิศมัย โพธิ์ติการ (2539) กล่าวถึงปัญหาในการผลิตบุคลากร คือ

1. พื้นฐานความรู้ของนักศึกษาในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมระดับปริญญาตรีค่อนข้างอ่อน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้ามาเรียน เนื่องจากสอบเข้าสาขาวิชาอื่นไม่ได้ เป็นปัญหาที่สถานประกอบการถือว่าเสมอ

2. นักศึกษาต้องการเรียนจบในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นค่านิยมของคนไทย เมื่อจบปริญญาตรีต้องทำงานในระดับหัวหน้า หรือเลือกงานที่มีรายได้สูง เช่น ผู้จัดการห้องอาหาร ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสูญเสียค่าทางการศึกษา

3. นักศึกษามีทัศนคติไม่ดีต่อวิชาชีพงานบริการ เป็นงานที่ไม่มีเกียรติ ต้องบริการผู้อื่น ปัจจุบันนักศึกษาที่เข้ามาเรียนแล้วพบว่า เป็นลักษณะงานต้องใช้ความอดทนสูง มีใจรักการบริการอย่างแท้จริง

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นสาขาวิชาที่มีลักษณะบูรณาการเชิงประยุกต์ศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเน้นทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ครอบคลุมการวางแผนการพัฒนา การบริหาร การสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการอนุรักษ์ความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ โดยจัดการศึกษาที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของภาคธุรกิจ สังคม ทั้งในระดับชาติและนานาชาติมาพัฒนาเป็นหลักสูตรวิชาชีพที่ทันสมัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนทั้งคุณธรรม จริยธรรม เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติในวิชาชีพ และพึงมีคุณลักษณะและสมรรถนะที่ตรงตามความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศ และระดับสากลได้

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้พัฒนาคุณลักษณะพิเศษของนักศึกษาตามแนวคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คือ 1. มีคุณธรรมและจริยธรรม 2. มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการและวิชาชีพ 3. มีทักษะในการแสวงหาความรู้ 4. เห็นคุณค่าในการพัฒนาท้องถิ่นและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและ 5. มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร และสอดคล้องกับมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน คือ 1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2. ด้านความรู้ 3. ด้านทักษะทางปัญญา 4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นจึงกำหนดคุณลักษณะพิเศษของนักศึกษา ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

1. มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
3. มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจรรณญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ
4. มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
5. มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
6. มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนาจากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาโดยการกำหนดเป็นแนวทางของงานวิจัยนี้

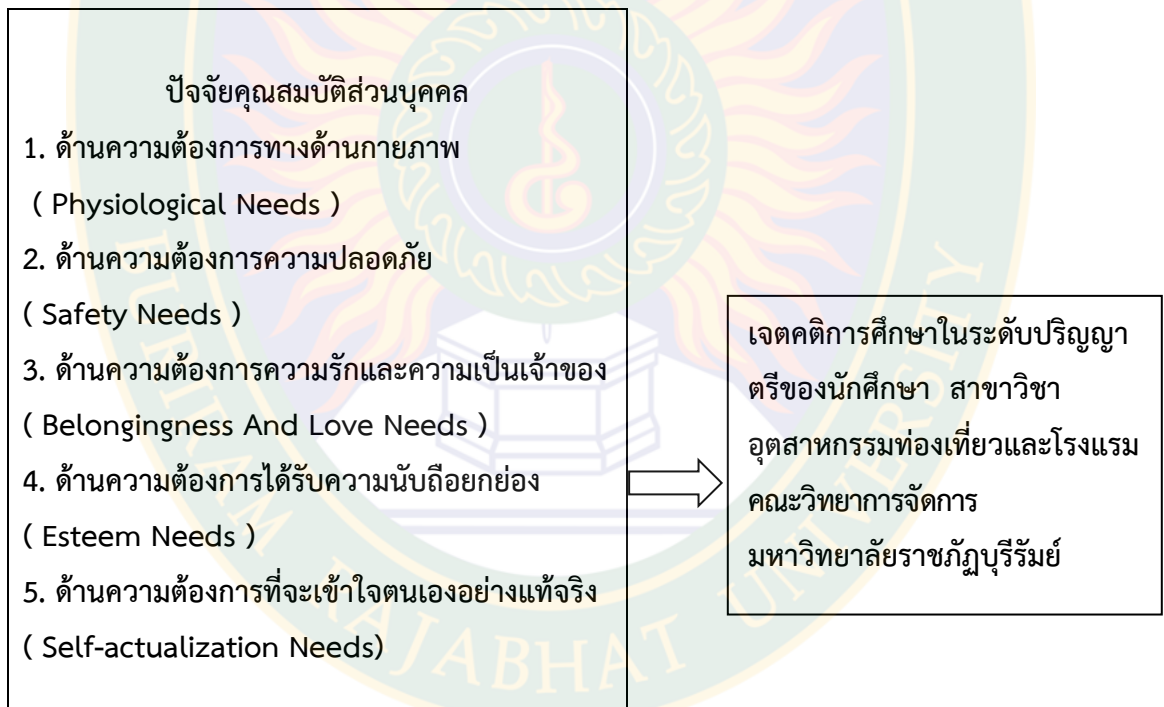
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดความต้องการทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

คุณสมบัตินักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ประกอบด้วยด้านความต้องการทางด้านกายภาพ ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ด้านความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ที่แตกต่างกันมีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ขอบเขตของงานวิจัย

นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ชั้นปีที่ 1- 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยทำการศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ชั้นปีที่ 1- 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 175 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ชั้นปีที่ 1- 4 ได้แก่ เพศ อายุ เกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุด ระดับการศึกษา อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดาและมารดา จำนวนพี่น้อง ร่วมบิดามารดาเดียวกัน

ศึกษาคุณสมบัตินักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อเจตคติ การศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ที่ใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูล เจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแบบเลือกตอบ ที่ใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ชั้นปีที่ 1- 4 ปีการศึกษา 2555

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเรียนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คือ ด้านความต้องการทางด้านกายภาพ ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ด้านความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

เจตคติ (Attitude) หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก ความคิดเห็นของเราที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือทางลบ และเจตคตินี้สามารถสร้างและเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเรามีเจตคติเชิงบวก ก็จะแสดงออกในลักษณะความชอบ ความพึงพอใจ ความสนใจ เห็นด้วย อยากทำ อยากปฏิบัติ อยากได้ และอยากใกล้ชิดสิ่งนั้น แต่หากเรามีเจตคติเชิงลบ ก็จะแสดงออกในลักษณะความเกลียด ไม่พึงพอใจ ไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจทำให้เราเกิดความเบื่อหน่ายหรือต้องการหนีห่างจากสิ่งเหล่านั้น

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม หมายถึง สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้ศึกษาทำการศึกษาในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2555 – สิงหาคม 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงเจตคติของนักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ที่มีต่อการศึกษาในระดับปริญญาตรี และข้อมูลนักศึกษาที่มีผลต่อเจตคติ อีกทั้งหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปวางแผนพัฒนาเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาด้านการเรียนการสอน และการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการต่อไป



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีการอธิบายหัวข้อศึกษาประเด็นดังนี้

1. ความเป็นมาของกรณีศึกษา
2. ความหมายเจตคติ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของกรณีศึกษา

ประชาชาติธุรกิจ (2554) ประเทศไทยมีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ก่อให้เกิดรายได้ และเงินทุนหมุนเวียนภายในเป็นอันดับหนึ่ง และเป็นนโยบายในการสร้างรายได้เพื่อการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) บทที่ 4 เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในหมวดสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง หัวข้อคนไทยควรได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกช่วงวัย พบว่ายังมีปัญหาด้านสติปัญญา คุณภาพการศึกษา และมีพฤติกรรมเสี่ยงทางสุขภาพ ซึ่งผลจากการพัฒนาตามช่วงวัย พบว่ากลุ่มวัยเด็กระดับเขาว์ปัญหามีค่าเฉลี่ยลดลงจาก 91 เป็น 88 ในช่วงปีการศึกษา 2540-2552 กลุ่มวัยทำงาน ภาพรวมกำลังแรงงานมีการศึกษาสูงขึ้น โดยปี 2551 มีกำลังแรงงานจบการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษาเพิ่มขึ้น 43.1% และสัดส่วนนักเรียนสายอาชีพต่อสายสามัญอยู่ในอัตรา 40:60 แต่การเรียนต่อในสายอาชีพศึกษายังไม่สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนระดับกลางของประเทศ ฉะนั้น ในแง่ของการสร้างภูมิคุ้มกัน แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 11 ระบุว่าคนไทยต้องมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งยังจะต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการศึกษา ทักษะการทำงาน และการดำเนินชีวิต เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันสำคัญในการดำรงชีวิต และปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ขณะเดียวกัน ต้องยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทยให้ได้มาตรฐานสากล และเพิ่มโอกาสทางการศึกษา และการเรียนรู้ในแบบที่หลากหลาย อัตราเพิ่มของผลิตภาพแรงงานเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3% ต่อปี จึงทำให้แนวทางการพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 11 ระบุว่าการพัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง จึงต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งการศึกษา การเสริมสร้างขีดความสามารถในการประกอบสัมมาชีพ และการดำรงชีวิตที่เหมาะสมในแต่ละช่วงวัย ขณะที่การพัฒนา

หลักสูตร และปรับกระบวนการเรียนการสอนต้องเอื้อต่อการพัฒนาผู้เรียนอย่างรอบด้าน ทั้งยังจะต้องบูรณาการเรียนรู้ให้หลากหลายในด้านวิชาการ ทักษะชีวิต และสันตนาการที่ครอบคลุมศิลปะ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม ประชาธิปไตย ศาสนา ความเป็นไทย และเรื่องอาเซียนศึกษา นอกจากนี้ ยังจะต้องปรับปรุงกระบวนการจัดการสอน ทั้งการเรียนรู้นในห้องเรียน และจัดกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียนที่เอื้อต่อการพัฒนาผู้เรียนอย่างรอบด้าน ยิ่งในบทบาทของครูผู้สอนต้องมีคุณสมบัติตรงตามวิชาที่สอน มีการยกระดับและกระบวนการผลิต และพัฒนาครูที่มีคุณภาพ สามารถจูงใจคนเก่ง คนดีมีจิตวิญญาณความเป็นครูโดยให้ทุกภาคมีส่วนร่วมในการสนับสนุน และยกย่องเพื่อเป็นต้นแบบให้แก่ครูคนอื่นๆ รวมทั้งมีระบบจูงใจให้ครูพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการปรับวิธีประเมินสมรรถนะที่สะท้อนประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญ

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2555) ได้กล่าวถึงสภาพการจ้างงานในประเทศไทย ปัจจุบันมีปัญหาเชิงโครงสร้าง คือ ปรากฏว่ามีสภาพของการขาดแรงงาน (Excess Demand) ทั้งที่มีการว่างงาน (Excess Supply) เกิดขึ้นในเกือบทุกภาคเศรษฐกิจ (Sectors) ของประเทศสามารถพอจะสรุปสาเหตุได้ดังนี้

การว่างงานแฝง หรือการไม่ยอมทำงานต่ำกว่าระดับในลักษณะที่ทำให้รายได้จากการทำงานต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ โดยกลุ่มแรงงานจบใหม่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าน่าจะได้รับผลกระทบมากที่สุด โดยเฉพาะในสาขาวิชาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน พบว่ามีผู้ว่างงานในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าคิดเป็นสัดส่วนมากถึง 2 เท่าของจำนวนแรงงานในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าที่สถานประกอบการต้องการ ตรงข้ามกับระดับการศึกษาอื่นๆ ที่สถานประกอบการมีความต้องการแรงงานมากกว่า โดยเฉพาะในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า (มีสัดส่วนผู้ว่างงานต่อความต้องการแรงงานต่ำกว่า ยกเว้นกลุ่มประกาศนียบัตรวิชาชีพที่มีสัดส่วนเท่ากัน) ซึ่งอาจทำให้กลุ่มแรงงานจบใหม่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าต้องไม่ยอมทำงานต่ำกว่าระดับในลักษณะที่ทำให้ใช้ความรู้ความสามารถต่ำกว่าวุฒิการศึกษาที่จบมา หรือรายได้จากการทำงานต่ำกว่าที่ควรจะเป็น แรงงานจบใหม่จำนวนมากเลือกจะว่างงานเพื่อศึกษาต่อระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อโอกาสจะได้ค่าแรงเพิ่มขึ้นตามวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้นแทนจะเข้าไปที่ตลาดแรงงานโดยตรง จึงก่อให้เกิดทั้งสภาพว่างงาน และสภาพตลาดขาดแคลนแรงงาน

ปัญหาค่าจ้างที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ แม้จะมีการอนุมัติปรับค่าแรงขั้นต่ำประจำปี 2553 จำนวน 71 จังหวัด ในอัตรา 1-8 บาท เพื่อเป็นของขวัญปีใหม่ให้กับแรงงานไทยทั่วประเทศ โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2010 ทว่าค่าถามสำคัญคงอยู่ที่ขนาดค่าจ้างที่เพิ่มขึ้นจะเพียงพอกับอัตราเงินเฟ้อหรือค่าครองชีพที่ถูกคาดหมายว่าจะเพิ่มขึ้นในกรอบร้อยละ 3-4 ในปี 2010 หรือไม่ ขณะที่คงต้องยอมรับว่าประเด็นปัญหาค่าจ้างนั้นค่อนข้างอ่อนไหวเพราะเกี่ยวพันกับหลายภาคส่วนโดยนอกรวมถึงผลต่อแรงงานแล้ว ดังนั้น ก่อเกิดแรงงานจำนวนมากไม่ยอมเข้าตลาดแรงงาน แต่ไปประกอบธุรกิจของตนเองแบบแรงงานนอกระบบที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า เช่นหาบเร่ แผงลอยและซาเล้ง จึงก่อให้เกิดทั้งสภาพว่างงาน และสภาพตลาดขาดแคลนแรงงาน

แนวโน้มการจ้างผู้ให้บริการภายนอก และแรงงานต่างด้าวที่มากขึ้นเพื่อลดต้นทุน ปัจจุบันยังมีคนงานจำนวนมากที่ยังไม่มีงานทำ ส่วนแรงงานที่ถูกเลิกจ้างนั้นก็ไม่มีใครกลับไปทำงานอีก เนื่องจากนายจ้างส่วนใหญ่มักจะจ้างทำของ หรือ จ้างงานแบบบริการภายนอก ซึ่งทำให้สภาพการจ้างงานนั้นไม่มีความมั่นคง เพราะแรงงานส่วนใหญ่ต้องการการจ้างงานประจำหรือไม่ก็แบบเหมาค่าแรง เพื่อให้มีเงินเดือนและสวัสดิการที่ดีกว่า นอกจากนี้ นายจ้างอาจมีการอ้างว่าขาดแคลนแรงงาน ทั้งที่ความเป็นจริงแล้วนายจ้างต้องการใช้แรงงานต่างด้าวแทนแรงงานไทย เนื่องจากมีค่าแรงที่ถูกจึงก่อให้เกิดทั้งสภาพว่างงานและสภาพตลาดขาดแคลนแรงงานไทยพร้อมกัน การขาดแรงงานทักษะฝีมือเฉพาะ ปัจจุบันภาคธุรกิจเอกชนมีความต้องการช่างเทคนิคที่มีฝีมือและประสบการณ์ในสาขาอุตสาหกรรมเฉพาะด้านเป็นจำนวนมากขึ้น แต่หาคนที่มีคุณภาพที่ต้องการไม่ได้ ในขณะเดียวกันก็ยังคงมีปัญหาว่างงานของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาที่ไม่มีประสบการณ์และการขาดแคลนด้านปริมาณสำหรับกำลังคนในระดับสูง โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วิศวกรรมเครื่องกลโลหะการไฟฟ้า เคมี เครื่องวัด และควบคุมโยธาคอมพิวเตอร์) ด้านการตลาดและการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม การแพทย์ และเกษตรสมัยใหม่ โดยจะมีความต้องการกำลังคนเหล่านี้เพิ่มขึ้นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศไทยมีการปรับโครงสร้างการผลิตไปสู่การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงขึ้น โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีและทักษะในการทำงาน จึงต้องใช้แรงงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น ทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงานระดับสูง-กลาง ในกลุ่มนี้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งที่มีการว่างงานเกิดขึ้นจากแรงงานทักษะต่ำเกิดขึ้นพร้อมกัน การไม่มีการปรับตัวกระบวนการศึกษาไทยให้สอดคล้องความต้องการตลาดแรงงานไทย ระบบการศึกษาไทยไม่มีการปรับตัวทำให้ไม่สามารถผลิตกำลังแรงงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านได้เพียงพอกับความต้องการที่เพิ่มขึ้น แต่กลับผลิตบุคลากรในด้านที่ไม่ต้องการออกมาเป็นจำนวนมาก จึงทำให้เกิดภาวะการขาดแคลนแรงงานประเภทกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ช่างบางประเภทในขณะเดียวกันทำให้แรงงานบางส่วนตกงาน ในช่วงปี 2512 - 2553 การว่างงานที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะการว่างงานเชิงโครงสร้างที่เกิดภาวะการว่างงานและการขาดแคลนแรงงานของคนบางกลุ่มอาชีพขึ้น ขณะเดียวกันโดยเฉพาะปัญหายิ่งเด่นชัด เมื่อระบบการศึกษาอาชีวศึกษาและระบบการศึกษาระดับวิชาชีพเฉพาะประเภทครูถูกทำให้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างไปทับซ้อนกับระบบการศึกษาสามัญแบบอุดมศึกษาที่มีอยู่แล้ว เช่น สถาบันอาชีวะต่างๆ สถาบันราชภัฏต่างๆ ถูกเปลี่ยนเป็นสถาบันอุดมศึกษาสามัญแบบมหาวิทยาลัยไปผลิตวิศวกรรมนักบริหารแทนช่างเทคนิคหรือครูทำให้เกิดขาดแคลนอาชีพเฉพาะแถมเกิดการซ้ำซ้อนการผลิตแรงงานไปในตลาดที่มีคุณภาพต่ำกว่ามหาวิทยาลัยที่มีอยู่เดิม

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรซึ่งเกิดจากผลการวางแผนควบคุมประชากรอย่างต่อเนื่องทำให้อัตราการเกิดของประชากรลดลงทำให้อัตราการเพิ่มของกำลังแรงงานลดลง ประชากรวัยทำงานและวัยสูงอายุเพิ่มขึ้นโดยปัญหาแรงงานที่เริ่มเข้าสู่วัยสูงอายุนั้นส่วนใหญ่อยู่ในภาคเกษตร จากข้อมูลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า อายุเฉลี่ยของเกษตรกรได้ค่อยๆ สูงขึ้นจาก 33 ปีในปี 2533 เป็น 40 ปีในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ที่ 45 ปี ส่วนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมอายุเฉลี่ยของ

แรงงานจะต่ำกว่าในภาคเกษตรคืออยู่ในช่วงอายุ 29 ปีขึ้นไป ขณะที่ประชากรวัยแรงงานของไทยมีแนวโน้มลดลง ส่วนทางกับประชากรวัยสูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ยังมีผลต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมจากการมีส่วนแรงงานสูงอายุมากกว่าแรงงานอายุน้อยที่เข้าสู่ตลาด เนื่องจากแรงงานสูงอายุจะแรงงานไร้ทักษะส่วนใหญ่ จบระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าทำให้ถูกเลิกจ้าง เพราะไม่สามารถปรับตัวของปรับเปลี่ยนวิธีการผลิตของประเทศไทยไปสู่การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงขึ้น จึงทำให้รัฐไม่สามารถพัฒนากำลังแรงงานที่มีอยู่ให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของตลาดได้

สุวรรณ ตูลยสินพงศ์ (2556) นักวิชาการสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย(TDRI :The Thailand Development Research Institute) และหัวหน้าโครงการศึกษาการอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย กล่าวไว้ว่า การเตรียมความพร้อมแรงงานฝีมือสาขาที่พิกและการเดินทางรองรับเสรีแรงงานอาเซียนในอีก 4 ปีข้างหน้า เน้นเพิ่มสมรรถนะทั้งแรงงานใหม่และเก่า ดึงสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมพัฒนาหลักสูตร ชูจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน พัฒนาให้ถูกกลุ่มทำงานได้จริง ควรฝึกงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1-ปี 4 สื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนจะมีผลเป็นทางการในอีก 4 ปีข้างหน้า

โดยอาเซียนมีกลไกข้อตกลงยอมรับร่วมการตกลงยอมรับร่วม(Mutual Recognition Agreement : MRA) คุณสมบัตินักวิชาชีพเป็นคุณสมบัติขั้นต้นของแรงงานฝีมือในสาขาต่างๆ ที่ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้สะดวกมากขึ้น โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐาน แต่ยังคงต้องดำเนินการขั้นตอนการเข้าเมืองอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของประเทศนั้นๆสำหรับประเทศไทยได้ลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพแล้ว 7 สาขา คือ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก ช่างสำรวจ ส่วนวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนซึ่งเป็นอีกหนึ่งสาขาที่อาเซียนให้ความสำคัญ และสมาชิก 9 ประเทศในอาเซียนมีการลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมฯ เมื่อปี 2552 โดยไทยเป็นประเทศเดียวที่ยังไม่ได้ลงนามเนื่องจากติดเงื่อนไขต้องผ่านพิจารณาของรัฐสภาตามรัฐธรรมนูญของประเทศ แต่ในฐานะประเทศสมาชิกอาเซียนไทยไม่อาจหลีกเลี่ยงการเปิดเสรีอาเซียนได้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงดำเนินการเตรียมพร้อมมาเป็นลำดับ และปัจจุบันได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะ และหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่ง เสร็จเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังมีความละเอียดมากกว่ามาตรฐานที่กำหนด บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายใต้กรอบ การตกลงยอมรับร่วม(Mutual Recognition Agreement : MRA)

อาเซียนประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พิกและสาขาการเดินทาง โดยสาขาที่พิกประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ ข้อตกลงยอมรับร่วม(Mutual Recognition Agreement : MRA) ดังกล่าวครอบคลุมผู้มีงานทำในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองและมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และแม่ไม่เดินทางไปทำงานประเทศ

อาเซียนก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยวและโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

ในภาพรวมแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยใน 32 ตำแหน่ง ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและบริการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้ แต่ทฤษฎีซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งงานในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติ ยังมีความขาดแคลน เช่น งานแม่บ้าน พนักงานซักรีด รวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับ ผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ การเตรียมความพร้อมเพื่อประกันโอกาสให้กับแรงงานไทยที่จะ ได้รับประโยชน์หรือไม่สูญเสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติตามข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพโดย เสรีในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น จึงควรมีการจัดทำกรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย ใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียนซึ่งประกอบด้วย งานเอกสารและวิชาการ (รวมทั้งหลักสูตรและ มาตรฐานสมรรถนะกำลังแรงงานไทย) บุคลากร ตลอดจนงบประมาณ รวมถึงการประเมินศักยภาพและ ความพร้อมในการพัฒนาฝีมือแรงงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเปรียบเทียบกับความต้องการพัฒนา ฝีมือ

การเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ รวมทั้งระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพ แห่งอาเซียนและตำแหน่งงานในสาขาบริการท่องเที่ยว การเตรียมความพร้อมต้องทำทั้งแรงงานในระบบ การศึกษาและแรงงานที่อยู่ในตลาด โดยควรเร่งรัดการผลักดันยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังแรงงาน ด้านการท่องเที่ยวให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเร่งพัฒนาสมรรถนะกำลังแรงงาน ให้มีการจัดทำกรอบ ความร่วมมือเฉพาะกิจกับสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ให้นำมาตรฐาน สมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรม ผลิตกำลัง แรงงานในสาขานี้ให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยเฉพาะด้านทักษะภาษาต่างประเทศที่ยังเป็นจุดอ่อนของแรงงาน ไทยนั้น

รัฐบาลควรถือเป็นโอกาสที่จะเร่งการพัฒนากำลังแรงงานที่เกี่ยวข้องในสาขาท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการสื่อสารด้านภาษา ต้องทำให้คนไทยมีทักษะภาษาแบบมีอาชีพ สามารถสื่อสารภาษา ได้หลายภาษาโดยเฉพาะภาษาอาเซียน วิชาชีพท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งที่สถาบันการศึกษาจำนวนมากเปิด สอนเนื่องจากคนรุ่นใหม่มีความต้องการเรียน การผลิตกำลังแรงงานในด้านนี้เฉพาะระดับปริญญาตรีแต่ละ ปีมีมากกว่าหนึ่งหมื่นคน ซึ่งเพียงพอแต่ยังขาดคุณภาพจากหลักสูตรการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับ ความ ต้องการแท้จริง สถาบันการศึกษาควรมีการทบทวนสาขาที่ผลิตแรงงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็น สาขาที่เป็นทักษะเชิงลึกตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น โดยเฉพาะผู้บริหารระดับหัวหน้างาน และระดับกลางขึ้นไปในสาขาการท่องเที่ยว มีแนวโน้มขาดแคลนเนื่องจากมีอัตราเข้าและออก ในโรงแรม ระดับมาตรฐานสูงขึ้นเรื่อยๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาหัวหน้างานระดับต้น กลาง สูง ที่มีสมรรถนะที่ สอดคล้องกับมาตรฐานอาเซียน โดยเฉพาะทักษะการบริหาร การวางแผนอย่างเป็นระบบ และควรผลิต บุคลากรด้านแม่บ้านโรงแรม บริหารทั่วไปเพิ่มให้กับกำลังแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงาน เนื่องจากเป็น อาชีพที่ผู้จบการศึกษาใหม่ๆ ไม่สนใจทำ

สถาบันการศึกษาควรปรับหลักสูตรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวให้เป็นหลักสูตรเชิงลึกมากขึ้น การฝึกงานของนักศึกษาควรเป็นการฝึกร่วมกับสถานประกอบการโดยให้มีระยะเวลาการฝึกงานตั้งแต่ 3 เดือนต่อเนื่องไปจนถึง 1 ปี หรือฝึกสม่ำเสมอตั้งแต่ 1 ถึง 4 ปี และจัดการฝึกงานให้อยู่ในช่วงที่มีความต้องการใช้แรงงานสูง เพื่อได้เรียนรู้ประสบการณ์จริง และให้เน้นบทบาทสหภาพวิชาชีพในการดำเนินการจะมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐเข้ามาดำเนินการเอง การเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นควรสนับสนุนและให้ความสำคัญกับจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พักจำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้วควรรู้ภาษาอื่นๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทางหรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) ได้กล่าวถึง การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการ ที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พักภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุนการจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินทุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาทเช่นเดียวกัน ซึ่งในปี 2552 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณ 527,326 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 8.5 ของมูลค่าส่งออกรวม (ร้อยละ 51.1 ของมูลค่าส่งออกภาคบริการ) หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 5.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ขณะเดียวกัน ธุรกิจการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 6-7 ของแรงงานทั้งระบบ รวมทั้งยังช่วยกระจายรายได้และการจ้างงานไปสู่ชนบท ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ รายได้เงินตราต่างประเทศดังกล่าวยังมีส่วนสำคัญที่ช่วยชดเชยการขาดดุลการค้าในช่วงที่การส่งออกสินค้าของไทย มีแนวโน้มชะลอลดตัวลงตามภาวะเศรษฐกิจโลก

ความหมายเจตคติ

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่งหรือทำที่บุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึก หรือทำที่จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ สภาพความคิด ความเข้าใจและความรู้สึกเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งต่างๆ อาจเป็นวัตถุ สถานการณ์ ความคิด ผู้คน ซึ่งทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ในลักษณะเฉพาะตัว ตามทิศทางของทัศนคติที่มีอยู่ (สมเจตน์ นาคเสวี, อุษมาน ราษฎร์นิยม, และสุสนา เจาะละ, 2550) หรือวิถีทางที่บุคคลเกิดความรู้สึกต่อบางสิ่งบางอย่าง ความรู้สึกอาจจะเป็นในด้านการจงใจหรืออารมณ์คือดูได้จากพฤติกรรม องค์ประกอบของเจตคติที่สำคัญ 3 ประการ (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549, หน้า 58) คือ

การรู้ (Cognition) ประกอบด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย เจตคติ เช่น ทศนคติต่อ ลัทธิคอมมิวนิสต์ สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ก็คือ จะประกอบด้วยความเชื่อที่ได้ประเมินค่าแล้วว่า น่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือ ดีหรือไม่ดี และยังรวมไปถึง ความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไร ต่อเป้าหมายที่ศนคตินั้นจึงจะเหมาะสมที่สุด ดังนั้น การรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

ความรู้สึก (Feeling) หมายถึง อารมณ์ที่มีต่อเป้าหมาย เจตคติ นั้น เป้าหมายจะถูกมองด้วย อารมณ์ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ส่วนประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึกนี้เองที่ทำให้บุคคลเกิดความต้อตึงยึดมั่น ซึ่งอาจกระตุ้นให้มีปฏิกิริยาตอบโต้ได้ หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกมากกระทบ

แนวโน้มพฤติกรรม (Action tendency) หมายถึง ความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเจตคติ ถ้าบุคคลมีเจตคติที่ดีต่อเป้าหมาย เขาจะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมช่วยเหลือหรือสนับสนุนเป้าหมายนั้น ถ้าบุคคลมีเจตคติในทางลบต่อเป้าหมาย เขาก็จะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมทำลาย หรือทำร้าย เป้าหมายนั้น การเกิดเจตคติว่าเกิดจากการเรียนรู้และโดยมากก็เป็นการเรียนรู้ทางสังคม (ลักขณา สรวิวัฒน์, 2549, หน้า 69) ได้อธิบายว่า ดังนั้น ปัจจัยที่ทำให้เกิดเจตคติจึงมีหลายประการ เช่น ประสบการณ์เฉพาะ เมื่อคนเราได้รับประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะมีลักษณะในรูปแบบที่ผู้ได้รับรู้สึกว่าได้รางวัลหรือถูกลงโทษ ประสบการณ์ที่ผู้รู้สึกเกิดความพึงพอใจย่อมจะทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นแต่ถ้าเป็นประสบการณ์ที่ไม่เป็นที่พึงพอใจย่อมจะเกิดเจตคติที่ไม่ดี การสอน การสอนนั้นอาจจะเป็นทั้งแบบที่เป็นแบบแผนหรือไม่เป็นแบบแผนก็ได้ซึ่งเราได้รับจากคนอื่น องค์การที่ทำหน้าที่สอนเรามีมากมาย เช่น บ้าน วัด โรงเรียน สื่อมวลชนต่างๆ เรามักจะได้รับเจตคติที่สังคมมีอยู่และนำมาขยายตามประสบการณ์ของเราการสอนที่ไม่เป็นแบบแผนนั้นส่วนใหญ่เริ่มจากครอบครัว พ่อแม่พี่น้องมักจะบอกเราว่าสิ่งนั้นไม่ดี สิ่งนี้ไม่ดีหรือใครควรทำอะไร มีความสำคัญอย่างไร ตัวอย่างเจตคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบในสถานการณ์ต่างๆ เราเห็นคนอื่นประพฤติ เราเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคนอื่นออกมาเป็นรูปของเจตคติถ้าเรายอมรับนับถือหรือเคารพก็มักจะยอมรับความคิดของบุคคลนั้น เช่น เด็กชายแดงเห็นบิดาครูรายการกีฬาทางโทรทัศน์ประจำ ทำให้เด็กชายแดงสนใจกีฬานั้นด้วย หรือหากเขาสังเกตเห็นบิดามารดาดูแลรักษาชุดรับแขกในบ้านมากกว่าอุปกรณ์ตกแต่งภายในบ้านมากกว่าดูแลอุปกรณ์ในส่วนหลังบ้าน เขาอาจเกิดความรูสึกว่าอุปกรณ์ตกแต่งภายในบ้านต้องระวังรักษาเป็นพิเศษ จากเหตุการณ์ทำให้เด็กชายแดงเกิดการเรียนรู้และปลูกฝังเจตคติที่ดีได้ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสถาบัน ปัจจัยทางสถาบันมีอยู่เป็นอันมากที่มีส่วนสร้างสนับสนุนเจตคติของเราตัวอย่างเช่น การปฏิบัติตนในวัด ในโบสถ์ การแต่งกายของคนในสถานการณ์ทางสังคมต่างๆ เป็นสิ่งให้แนวเจตคติของคนเราเป็นอันมากสภาวะที่มีผลต่อการก่อเกิดของเจตคตินั้นมีหลายอย่าง

เจตคติมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

เจตคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่างๆ รอบตัวบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเจตคติ แม้ว่าจะมีประสบการณ์ที่เหมือนกันก็เป็นเจตคติที่แตกต่างกันได้ ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สติปัญญา อายุ เป็นต้น

เจตคติเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนอง มีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลว่าชอบหรือไม่ชอบยอมรับหรือไม่ยอมรับเกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วย

เจตคติมีทิศทางของการประเมิน ทิศทางของการประเมินคือลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วย ก็คือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่าเป็นทิศทางในทางบวก และถ้าประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก็มีทิศทางในทางลบ เจตคติทางลบไม่ได้หมายความว่าไม่ควรมีเจตคตินั้นเป็นเพียงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

เจตคติมีความเข้ม คือมีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากก็แสดงว่ามีความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบเลยหรือเกลียดที่สุดก็แสดงว่ามีความเข้มสูงไปอีกทางหนึ่ง

เจตคติมีความคงทนเจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่นและมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น การยึดมั่นในเจตคติต่อสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดขึ้นได้ยาก

เจตคติมีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออก ก็ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีเจตคติอย่างไรในเรื่องนั้น เจตคติเป็นพฤติกรรมภายนอกแสดงออกเนื่องจากถูกกระตุ้น และการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่นๆ ร่วมอยู่ด้วย

เจตคติต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าเจตคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายใน และพฤติกรรมภายนอกจะต้องตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้นก็ปรับปรุงให้เหมาะกับสภาพของสังคมแล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

กล่าวโดยสรุป เจตคติ เป็นลักษณะทางจิตของบุคคลที่เป็นแรงขับแรงจูงใจของบุคคล แสดงพฤติกรรมที่จะแสดงออกไปในทางต่อต้านหรือสนับสนุน ต่อสิ่งนั้นหรือสถานการณ์นั้น ถ้าทราบทัศนคติของบุคคลใดที่สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ โดยปกติคนเรามักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติที่มีอยู่ อย่างไรก็ตามก็ตีเจตคติเมื่อเกิดขึ้นแล้วอาจจะมีลักษณะที่ค่อนข้างถาวร และคงทน ความรังเกียจเดียดฉันท์ที่เรียนรู้ในวัยเด็กอาจจะคงอยู่ต่อไปจนชั่วชีวิต เจตคติทางการเมือง ศาสนาและอื่นๆ มักจะมีความคงทนเป็นอันมาก

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) นักจิตวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากแรงจูงใจภายในตัวเอง มนุษย์แต่ละคนมีเอกลักษณ์ของตนเองเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นมีต่อโลก การแสดงเอกลักษณ์จึงเป็นการรับรู้ปรากฏการณ์ในโลกแห่งตนดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจึงสะท้อนถึงการมองโลกของแต่ละบุคคล และมนุษย์มีแนวโน้มว่าจะเจริญงอกงามไปสู่ความมีวุฒิภาวะโดยสมบูรณ์ เสมือนกับเมล็ดผลที่พร้อมจะเจริญงอกงามเป็นดอกผล และแรงจูงใจที่แตกต่างกันทำให้มีบุคลิกภาพที่ต่างกัน Maslow สร้างทฤษฎีลำดับขั้นของแรงจูงใจโดยกล่าวว่าแรงจูงใจของบุคคลมีลำดับขั้นตอน 5 ขั้นด้วยกัน ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานคือ แรงจูงใจปรารถนาด้านสรีระวิทยา ขั้นความปลอดภัย ขั้นความต้องการกลุ่ม สมาคม ขั้นความต้องการชื่อเสียง ไปจนถึงขั้นสุดท้ายหรือขั้นสูงสุด คือแรงจูงใจที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง โดย Maslow กล่าวว่าแรงจูงใจลำดับต้นต้องได้รับการตอบสนองก่อน แรงจูงใจลำดับสูงจึงจะพัฒนาไปตามลำดับขั้น และเขาเชื่อว่าบุคคลทุกคนมีพื้นฐานจิตใจที่ดีมาตั้งแต่แรกเกิด ต้องการทำสิ่งที่ดีจนถึงขั้นสูงสุดของความเป็นมนุษย์ คือขั้นสูงสุด อย่างไรก็ตามบุคคลอาจไม่สามารถทำได้ เพราะอิทธิพลของสังคม หรือปัจจัยต่างๆรุมเร้า แต่การที่บุคคลได้พัฒนาความสามารถของตน ก็เท่ากับการพัฒนาบุคลิกภาพด้วย

มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 80-91) เน้นว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะบรรลุถึงขีดสูงสุดของศักยภาพ (Potentia) ความต้องการสูงสุดนั้น มาสโลว์ เรียกว่า ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization) ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) ได้อธิบายเกี่ยวกับสถานะของบุคคลที่พร้อมที่จะสนองความต้องการ หากสิ่งนั้นมีอิทธิพลสำหรับความต้องการของเขา ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญคือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation)

ทฤษฎีนี้ได้อธิบายความต้องการของบุคคลที่พยายามแสวงหาวิธีการสนองความต้องการให้กับตนเอง และคนเรามีความต้องการหลายด้าน มาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการไว้เป็นลำดับ 5 ขั้น มีดังนี้คือ

1. ความต้องการทางสรีระวิทยา (Physiological Need) เช่น อาหาร การพักผ่อน การรักษา สภาวะสมดุลภายในร่างกาย (Homeostasi)
2. ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย ความมั่นคง สวัสดิการ การคุ้มครอง การช่วยเหลือจากผู้อื่น (Safety Need)
3. ความต้องการเกี่ยวกับการเป็นเจ้าของ การเข้าหมู่การเข้าพวก ครอบครัวยุวก เพื่อนผู้ร่วมงาน (Belongingness Needs)
4. ความต้องการเกี่ยวกับเกียรติยศ ชื่อเสียง การยกย่องนับถือและการยอมรับจากสังคม (Esteem Needs)
5. ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization) ชื่อสัตย์ต่อตนเอง ประพฤติปฏิบัติในแนวทางที่เหมาะสม กระทำสิ่งต่างๆตามความสามารถของตน ดังแสดงใน แผนภูมิแสดงเรื่องลำดับความต้องการ 5 ขั้น ของ Maslow



ภาพประกอบ 2 ลำดับความต้องการ 5 ชั้น ของ Maslow
ที่มา : รังสรรค์ โฉมยา. 2556.

มาสโลว์ ได้อธิบายให้เห็นเพิ่มเติมว่า ความต้องการของคนเราตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง 4 นั้นเป็นความต้องการที่จำเป็น ซึ่งคนเราจะขาดไม่ได้และทุกคนจะพยายามแสวงหาเพื่อสนองความต้องการนั้นๆ ส่วนลำดับความต้องการที่ 5 ถึง 7 นั้น เป็นแรงจูงใจที่มากกระตุ้นให้บุคคลแสวงหาต่อไป เมื่อสามารถสนองความต้องการพื้นฐานได้สำเร็จเป็นลำดับแล้ว

หลักการและแนวคิดที่สำคัญ

การจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผลักดันให้บุคคลปฏิบัติ กระตือรือร้น และความปรารถนา ที่จะร่วมกิจกรรมต่างๆ เพราะการตอบสนองใดๆ จะเป็นผลเพื่อลดความตึงเครียดของบุคคลที่มีต่อความต้องการนั้นๆ ดังนั้นคนเราจึงดิ้นรน เพื่อให้สมกับความต้องการที่เกิดขึ้นแล้วเกิดขึ้นอีก โดยที่การเรียนรู้เป็นผลจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า สิ่งเร้าในกิจกรรมการเรียนการสอนจึงต้องอาศัยการจูงใจ ความต้องการทางกาย อารมณ์ และสังคม เป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ ของผู้เรียน ผู้สอน จึงควรรหาทางเสริมแรงหรือกระตุ้นโดยปรับกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการเหล่านั้น

การเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับความสนใจ ความสามารถความพึงพอใจ แก่ผู้เรียน จะเป็นกุญแจสำคัญในการจัดกระบวนการเรียนรู้และผู้สอนควรจะต้องช่วยเหลือให้เพียงพอ สำหรับความต้องการที่ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาได้ เพราะจะทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จได้ง่าย มีแรงจูงใจสูงขึ้น และมีเจตคติต่อการเรียนเพิ่มขึ้น

การจูงใจผู้เรียนให้มีความตั้งใจและสนใจในการเรียนย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้เรียน แต่ละคน ซึ่งผู้สอนจะต้องทำความเข้าใจลักษณะความต้องการของผู้เรียนแต่ละระดับแต่ละสังคม แต่ละครอบครัว แล้วจึงพิจารณากิจกรรมการเรียนที่จะจัดให้สอดคล้องกัน

ผู้สอนควรพิจารณาสิ่งล่อใจ หรือรางวัล รวมทั้งกิจกรรมการแข่งขันให้รอบคอบและเหมาะสม เพราะเป็นแรงจูงใจที่มีพลังรวดเร็ว ซึ่งให้ผลทั้งทางด้านการเสริมสร้าง และการทำลายก็ได้ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และวิธีการ

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย (Victor Vroom, 1964, pp. 91-103) ได้เสนอรูปแบบ ของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ใน การทำงานโดย (Vroom, 1964, pp. 91-103) มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจาก ระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดง พฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำ นั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่ง เป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึง เป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงาน เพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อ เป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน Porter และ Lawler ได้พัฒนาทฤษฎี ความคาดหวังของ Vroom มาเป็นแบบจำลองใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ และพิจารณาในลักษณะการ ทำงานโดยรวม

โดยชี้ให้เห็นว่าความเพียรพยายามหรือจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ได้ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานโดยตรง แต่เนื่องจากความสามารถและลักษณะเฉพาะตัวรวมทั้งความเข้าใจในบทบาทของผู้นั่นเองด้วย ดังนั้น การให้รางวัลตอบแทนจึงเป็นตัวแปรแทรกแซงระหว่างการจูงใจกับการปฏิบัติงาน โดยได้แยกตัวแปรแรงจูงใจ ความพอใจในการทำงานและการปฏิบัติงานออกจากกันและชี้ว่าการปฏิบัติงานเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน (Bartol and Matthews, 1998, p.502-503)

ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) (Herzberg, et al., 1959, pp. 71-79) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาคำตอบว่า ประสบการณ์จากการทำงานใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเป็นพิเศษ และความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แบบนั้นเป็นไปในทางบวกและทางลบ ซึ่งคำตอบที่ได้จากการศึกษาถูกเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้แก่

ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

การได้รับการยอมรับนับถือ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าความสำเร็จของตนเองนั้นมีบุคคลอื่นรับรู้ และได้รับการยอมรับ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่า งานที่ทำนั้นมีความน่าสนใจ และน่าทำ

ความรับผิดชอบ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าตนเองมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่องาน

ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต คือ พนักงานต้องรู้สึกว่าคุณภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่งานรวมถึง ต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพนั้น

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

สถานะของอาชีพ อาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย

ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุขและพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีนี้ เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) ซึ่ง 2 ปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์การ ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

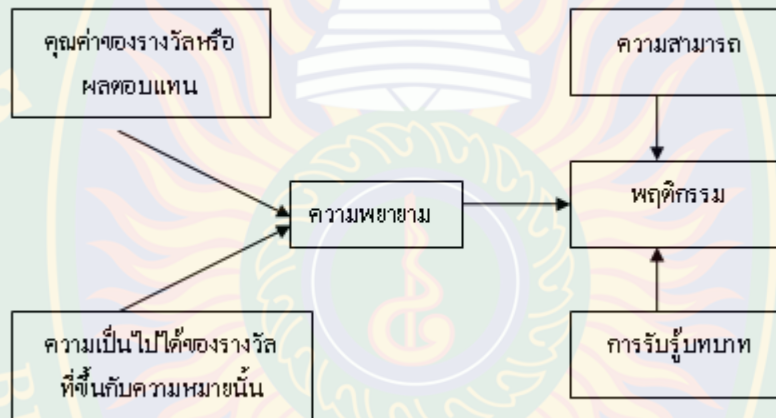
ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (อ้างอิงใน สมศิริ ยังเฟื่องมนต์, 2549, หน้า 71-79) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับ
 ไม่ตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความ
 ต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารส่งเสริมให้
 บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น
 การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของ
 บุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบ
 ความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้
 เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดย
 มีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ



ภาพประกอบที่ 3 ทฤษฎีการจูงใจ Porter และ Lalwer (1968)
 ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2554.

ตามแผนภาพจะเห็นว่าความพยายามในการทำงานใดๆ นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ
 คุณค่าของรางวัล (Value of Rewards) หรือผลตอบแทนที่ได้จากการพยายามนั้นผลตอบแทนหรือรางวัล
 นั้นอาจจะเป็น ความมั่นคง ได้รับการนับหน้าถือตา หรืออื่นๆ

ความเป็นไปได้ของรางวัล (Probability the Rewards Depend Upon Effort) หรือ
 ผลตอบแทนที่ขึ้นอยู่กับความพยายามนั้นๆ คือความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในรางวัลหรือ
 ผลตอบแทนกับความพยายามในการท างานนั้นคือยิ่งคุณค่าของรางวัลสูงขึ้น และถ้าเพิ่มความพยายาม
 ความเป็นไปได้ที่จะได้รางวัลนั้นสูงก็จะทำให้คนพยายามทำงานหรือเสริมพฤติกรรมมากขึ้น แต่นั่นยังไม่
 เพียงพอในการที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่บรรลุเป้าประสงค์ได้ เพราะความสามารถนั้นยังถูกระงับจาก
 ปัจจัยอีก 2 ประการ คือ ความสามารถ (Ability) ของบุคคลนั่นเองได้แก่ความฉลาด ทักษะ ความรู้ ฯลฯ

ว่ามีเพียงพอที่จะผลักดันความพยายามนั้นไปสู่เป้าหมายหรือไม่จะเห็นว่าทฤษฎีค่าจ้างตามแนวพฤติกรรมศาสตร์นี้จะเน้นการถ่วงดุลการให้ และการรับ และคำนึงถึงความซับซ้อนของการจูงใจ และทฤษฎีเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่นายจ้างจะกำหนดรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนแบบต่างๆ เพื่อหวังผลตอบแทนที่กำหนดขึ้นจะสามารถจูงใจ และปรับพฤติกรรมของลูกจ้างให้นำไปสู่เป้าหมายของตนได้

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ McClelland

ทฤษฎีการจูงใจชื่อ (McClelland D.C., 1961, pp. 121-126) ของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขาซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการท างานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป

หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว ในช่วงปีค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

ความต้องการความสำเร็จ (Need For Achievement (Nach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (Nach) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

ความต้องการความผูกพัน (Need For Affiliation (Naff) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจ (Need For Power (Npower) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการท างานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จากการศึกษพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบต่อเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง
2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดีไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การธุรกิจในอนาคตที่มุ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการขนาดใหญ่ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ของแต่ละองค์การจำเป็นต้องให้บริการและติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว จึงทำให้บุคลากรกลายเป็นส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และผลสำเร็จขององค์การ คุณภาพของการบริการนอกจากจะขึ้นอยู่กับทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากรที่ทำให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจได้จึงอาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความสำเร็จขององค์การเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างและคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างมากขององค์การธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว องค์การธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) มีวิวัฒนาการและได้รับความนิยมนามาก ตั้งแต่ช่วง ค.ศ. 1980 R. Wayne Mondy ได้อธิบายความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (the utilization of human resources to achieve organizational objectives) (R. Wayne Mondy and R. M. Noe 1996:4) และนักวิชาการสาขาการท่องเที่ยวได้ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้หลากหลายทรรศนะ ดังนี้

1. P. Willman กล่าวว่าจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กลไกที่องค์การใช้ในการดึงดูดผู้สมัคร คัดเลือกผู้สมัคร แนะนำผู้ผ่านการคัดเลือกในเรื่องโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การ จูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จ่ายค่าตอบแทน และแสวงหาบุคลากรที่มีศักยภาพในการพัฒนาต่อไปในอนาคต (P. Willman 1989:210)

2. Peter Critten ให้ความเห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ ปรัชญาของธุรกิจในการจัดการบุคลากรเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มของการทำงาน และทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (P. Critten 1994: 4)

3. Linda A. Jerris อธิบายว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ ชุดของกิจกรรมและการตัดสินใจของผู้บริหารในองค์กรหรือหน่วยงานท่องเที่ยวในอันที่จะช่วยให้พนักงานทำงานได้เสร็จสิ้น และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Linda A. Jerris : 1999: 2)

4. May L. Tanke ให้ความเห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การดำเนินกลยุทธ์ แผน และ โปรแกรมที่จำเป็นเพื่อใช้ดึงดูด จูงใจ พัฒนา ให้รางวัล และรักษาบุคลากรที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกิจการท่องเที่ยวหรือโรงแรม (Mary L. Tanke 2001: 4)

สำหรับผู้เขียนเห็นว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการดึงดูด ชักชวน คัดเลือก พัฒนา และบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติพึงประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความแตกต่างระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการบุคคล

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มักใช้สลับกับการจัดการบุคคล (Personnel Management) แต่ความเป็นจริงการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีขอบเขตของงานที่กว้างกว่าการจัดการบุคคล การจัดการบุคคลเป็นเพียงส่วนประกอบหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Alistair L. Goldsmith et al. 1997: 1) ดังนี้

1. กิจกรรมของการจัดการบุคคล เช่น การสรรหา การคัดเลือก การจัดทำทะเบียนประวัติพนักงาน การฝึกอบรม การกำหนดค่าตอบแทน วินัยและการร้องทุกข์ เป็นต้น

2. ปรัชญาของการจัดการที่มองเห็นว่าบุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญขององค์กร และมองเห็นว่าบุคลากรมีความตั้งใจและมีความสามารถที่จะพัฒนาได้

3. การนำแนวคิดของการจัดการทรัพยากรมนุษย์บูรณาการเข้ากับการจัดการกลยุทธ์ขององค์กร กล่าวคือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์หนึ่งในกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

หากจะพิจารณาความแตกต่างระหว่างการจัดการบุคคลและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อาจแสดงให้เห็นได้ในประเด็นสำคัญหลายประการ (Laurie J. Mullins 1992: 141)ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างการจัดการบุคคลและการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการบุคคล	การจัดการทรัพยากรมนุษย์
<ol style="list-style-type: none"> 1. วางแผนบุคลากรระยะสั้น 2. เน้นการทำงานให้พนักงานยินยอมปฏิบัติตามคำสั่งตามสายการบังคับบัญชา 3. ใช้ปัจจัยภายนอกบุคคลควบคุม เช่น วินัย เป็นต้น 4. องค์การประกอบด้วยหลายฝ่าย 5. โครงสร้างองค์การแบบระบบราชการ 6. พัฒนาพนักงานให้รอบรู้เฉพาะด้าน 7. เน้นการลดต้นทุนด้านบุคคลให้ต่ำที่สุด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. วางแผนบุคลากรระยะยาว 2. เน้นการสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงาน 3. ให้พนักงานควบคุมตนเอง 4. องค์การเน้นความเป็นหนึ่งเดียว 5. โครงสร้างองค์กรแบบหมู่คณะ 6. พัฒนาพนักงานให้เรียนรู้รอบด้านในภารกิจขององค์กร 7. เน้นการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2554.

กล่าวโดยสรุป การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญต่อการวางแผนระยะยาว และเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร การมีส่วนร่วมของบุคลากรในภารกิจขององค์กร การพัฒนาให้บุคลากรมีความรอบรู้ เน้นพนักงานสัมพันธ์โดยให้บุคลากรเป็นศูนย์กลาง และใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด การจัดการบุคคลที่เกี่ยวกับการคัดเลือก จัดการข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร การมาทำงาน การเข้าออกของพนักงาน การจัดสวัสดิการ การฝึกอบรมและการจัดระเบียบวินัย จึงเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารทุกคนในองค์การธุรกิจการทองเที่ยวควรมีความรับผิดชอบต่อบุคลากรหรือพนักงานของตน หรือผู้บริหารทุกคนควรเป็นผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ในอันที่จะดูแลบุคลากรในหน่วยงานของตนให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง และทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ผู้บริหารไม่ว่าระดับใดในองค์การหรือหน่วยงานทองเที่ยวจำเป็นต้องมีทักษะ ความสามารถในการสั่งการ ประสานงาน ปฏิบัติงานและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นอย่างดี ตลอดจนมีความเข้าใจในความต้องการของบุคลากรและพยายามทำให้ความต้องการของบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

หน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์

หน้าที่หรือกิจกรรมต่างๆ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในอันที่จะทำให้องค์การใช้ทรัพยากรมนุษย์ได้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก คอยให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือผู้บริหารอื่นๆ ในกิจกรรมที่เกี่ยวกับพนักงาน ตลอดจนเป็นตัวเชื่อมระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานในอันที่จะช่วยฝ่ายบริหารให้ใช้พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานและสภาพการทำงาน และมีความภักดีต่อองค์การ

หน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Functions) ประกอบด้วย หน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งหนังสือเล่มนี้จะอธิบายหน้าที่ต่างๆ ในรายละเอียดต่อไป หน้าที่สำคัญ 12 หน้าที่ มีดังนี้

1. การวางแผน (Planning)

การวางแผนเป็นหน้าที่ในการกำหนด และพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การว่ามีความต้องการทรัพยากรมนุษย์ประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใด และต้องการเมื่อใด และกำหนดวิธีการได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ ตลอดจนการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่จะใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. การสรรหา (Recruitment)

การสรรหาเป็นหน้าที่ในการแสวงหาหรือดึงบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ว่างเข้ามาสู่หน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งอาจสรรหาได้จากภายในและภายนอกองค์การ

3. การคัดเลือก (Selection)

การคัดเลือกเป็นหน้าที่ในการคัดเลือกผู้สมัครจากผู้สมัครทั้งหมด เพื่อให้ได้คนที่ดีที่สุดในที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการที่กำหนด การคัดเลือกอาจกระทำโดยการสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ หรือทดสอบทักษะ

4. การบรรจุ (Placement)

การบรรจุเป็นหน้าที่การรับผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงาน หลังจากบุคคลนั้นผ่านขั้นตอนของการทดลองงานตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้

5. การปฐมนิเทศ (Orientation)

การปฐมนิเทศเป็นกิจกรรมที่องค์การหรือหน่วยงาน จัดทำขึ้นเพื่อต้อนรับบุคลากรใหม่ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์การ โดยการแนะนำให้รู้จักบุคลากรเดิมและสร้างความคุ้นเคยกับองค์การ

6. การฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรหรือหน่วยงานมีความรู้และทักษะในการทำงาน โดยการเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. การพัฒนา (Development)

การพัฒนาเป็นกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะใหม่ เพื่อให้สามารถเจริญเติบโต ก้าวหน้า และเพื่อเตรียมตัวบุคลากรให้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในอนาคตซึ่งรวมถึงการพัฒนาอาชีพตามสายงานของตน

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ในการประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละรายว่าสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับใด และมีโอกาสที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างไร

9. การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Administration)

การบริหารค่าตอบแทนเป็นหน้าที่ในการกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรในการทำงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนทางตรงที่เป็นค่าตอบแทนปกติ เช่น เงินเดือน และค่าจ้าง และค่าตอบแทนพิเศษหรือค่าตอบแทนแบบจูงใจ ซึ่งเป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

10. การบริหารประโยชน์และบริการ (Benefit Administration)

การบริหารประโยชน์และบริการเป็นหน้าที่ในการกำหนดและให้ผลตอบแทนทรัพยากรมนุษย์ทางอ้อมในองค์กรนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนทางตรง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ลดอัตราการเข้า - ออกของแรงงาน และก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน ประโยชน์และบริการอาจเป็นได้ทั้งในรูปแบบเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น การรักษาพยาบาล การลาพักผ่อน การประกันชีวิต เป็นต้น

11. สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety)

สุขภาพและความปลอดภัยเป็นหน้าที่ในการจัดการบุคลากรให้ทำงานอย่างมีความสุขกายและจิตใจที่ดี และมีความปลอดภัยปราศจากอันตรายทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางเคมี สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

12. แรงงานสัมพันธ์ (Labor Relations)

แรงงานสัมพันธ์เป็นหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างหรือองค์กรกับลูกจ้างหรือพนักงาน โดยปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างในองค์กร

กล่าวโดยสรุป หน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ครอบคลุมกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิผล ตลอดจนในการบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าปฏิบัติงานในองค์การนานที่สุด

หน่วยงานและผู้รับผิดชอบการจัดการทรัพยากรมนุษย์

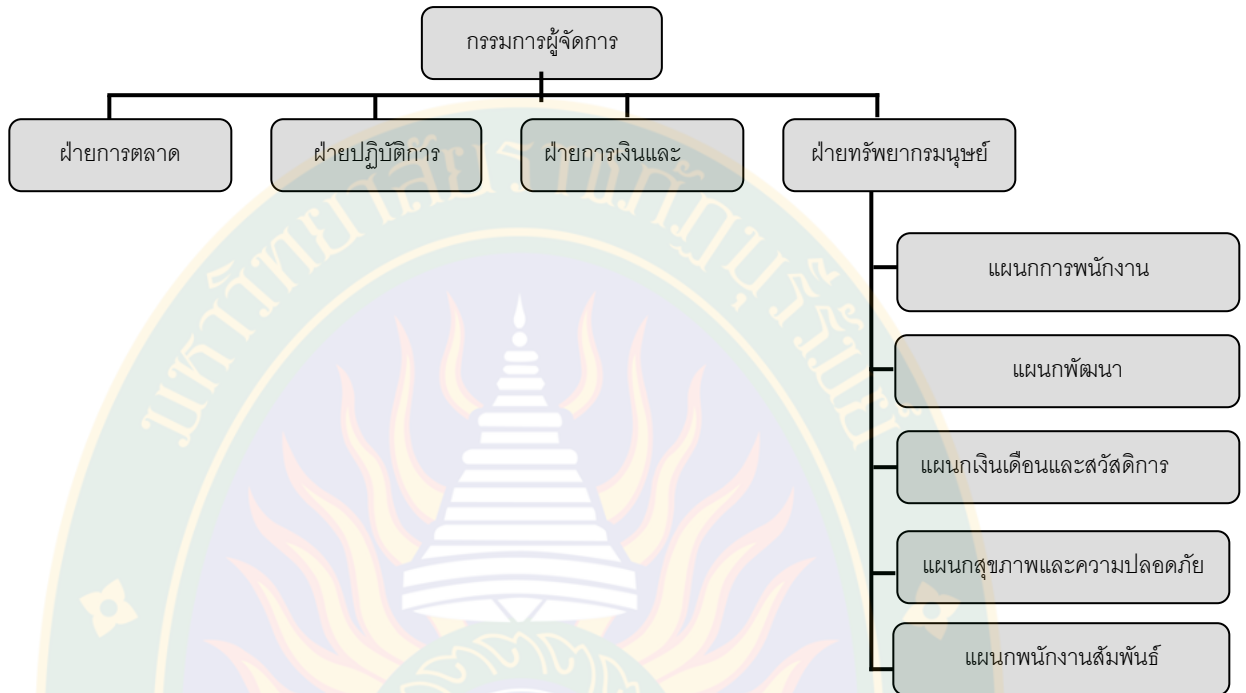
หน่วยงานและผู้รับผิดชอบหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจจะมีความแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมที่มีขนาดเล็กที่มีเจ้าของเพียงคนเดียว เช่น ร้านอาหาร เกสต์เฮาส์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร เป็นต้น เจ้าของหรือผู้จัดการจะเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์การธุรกิจที่มีขนาดกลาง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว เป็นต้น มักมีฝ่ายหรือแผนกที่รับผิดชอบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่นเดียวกับฝ่ายอื่นๆดังตัวอย่างขององค์การธุรกิจขนาดกลางในภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบที่ 4 ตัวอย่างแผนภูมิองค์กรธุรกิจขนาดกลาง

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2554.

สำหรับองค์การขนาดใหญ่มักให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์จะมีการจัดตั้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Department) เพื่อดูแลและรับผิดชอบหน้าที่ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การดังกล่าวข้างต้น และยังมีหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งหมด เช่น การจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานของพนักงาน การจัดเก็บข้อมูลประวัติบุคคลของพนักงานและการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น ตลอดจนการติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน รวมทั้งการกำหนดนโยบายด้านบุคคลและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในองค์การขนาดใหญ่ประกอบด้วยแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องปรากฏดังตัวอย่างในภาพประกอบที่ 5



ภาพประกอบที่ 5 ตัวอย่างแผนภูมิองค์การธุรกิจขนาดใหญ่
ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2554.

นอกจากนี้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ยังมีบทบาทสำคัญต่อผู้จัดการฝ่ายอื่นๆ ในองค์การในการให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำผู้จัดการอื่นในการบริหารพนักงานให้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายในการให้บริการ

โดยทั่วไปฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Director of Human Resources) หรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Manager) เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และประกอบด้วยผู้จัดการแผนกฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกการพนักงาน เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่ด้านความรับผิดชอบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

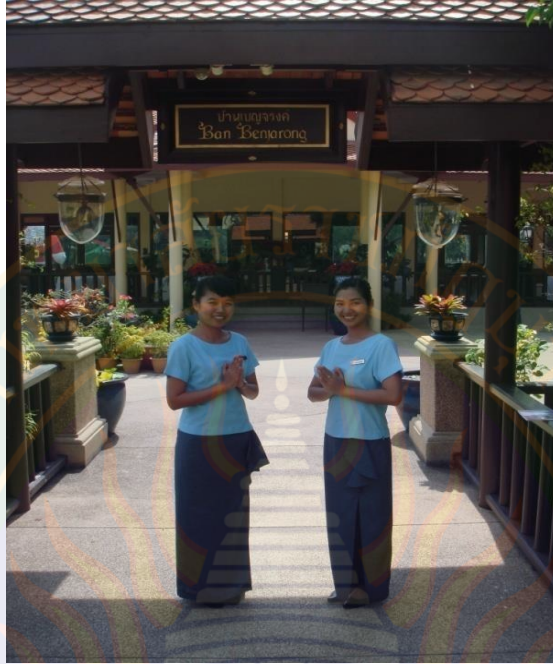
1. ศึกษาและทำความเข้าใจนโยบายขององค์การ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และผลกระทบของนโยบายขององค์การ และกฎหมายต่อการตัดสินใจด้านทรัพยากรมนุษย์
2. ให้ข้อมูล คำแนะนำ และฝึกอบรม แก่ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ในการจัดการพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. กำกับดูแลการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ และ เจริญต่อรองกับตัวแทนของพนักงานหรือสหภาพแรงงาน (ถ้ามี) หากมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งด้านแรงงาน เกิดขึ้น
4. ให้ข้อมูลและแนวทางการประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงานและเสนอแนะการพิจารณา การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน
5. บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และพนักงานในฝ่ายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการทรัพยากร มนุษย์ให้ถูกต้องครบถ้วน
6. พัฒนาและบริหารประโยชน์บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ โดยอยู่ภายใต้กรอบของงบประมาณขององค์การ
7. กำกับดูแลการบันทึกและเก็บรักษาข้อมูลประวัติของพนักงานทั้งหมด
8. เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารขององค์การ

นอกจากนี้ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีบทบาทสำคัญในการชี้แจงให้ฝ่ายบริหาร ทราบถึงความต้องการของพนักงานที่หากได้รับการตอบสนอง จะช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการทำงาน of พนักงาน และเพิ่มความจงรักภักดี (Loyalty) ของพนักงาน ตลอดจนควรมีบทบาทใน การลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน และเสนอแนวทางในการบำรุงรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับ องค์การนานที่สุด

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้มนุษย์หลายระดับและหลายประเภทในการ ให้บริการไม่ว่าจะเป็นแรงงานระดับไร้ฝีมือ (Unskilled Labor) หรือระดับล่าง (Entry Level) ที่มีความ ต้องการเป็นจำนวนมากแรงงานระดับกึ่งฝีมือ (Semi-skilled Labor) และแรงงานระดับใช้ฝีมือ (Skilled Labor) ตลอดจนแรงงานที่ควบคุมบังคับบัญชาในระดับบริหาร (Management) ทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานต้อนรับประจำ เครื่องของสายการบิน พนักงาน เสิร์ฟ ของภัตตาคาร มัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวหรือผู้จัดการสวนสนุกนับเป็นส่วนประกอบสำคัญใน กระบวนการผลิตหรือการให้บริการและเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างของการบริการ ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์หรือแรงงาน เพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และมีความเต็มใจในการให้บริการจึงมีความสำคัญ มากสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



ภาพประกอบที่ 6 พนักงานต้อนรับที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของแขกหรือนักท่องเที่ยว

การวิจัยสำรวจแนวทางการประยุกต์ใช้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการโรงแรมไม่มีผู้ศึกษาวิจัยไว้มากนัก อย่างไรก็ตามก็ดี ผลจากการวิจัยที่ผ่านมาอาจอนุมานได้ว่าการ กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมในองค์การธุรกิจ ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดเล็กผู้จัดการทั่วไป หรือหัวหน้าฝ่ายมักมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการบุคคลรวมไปกับการจัดการจัดการด้านอื่นๆ ซึ่ง ผู้จัดการเหล่านี้ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในงานบุคคลน้อย และมักใช้เวลาจำนวนมากไป กับการบริหารงานด้านอื่น ทำให้มีเวลาเพียงเล็กน้อยในการกำหนดแนวทางการจัดการบุคคลที่เหมาะสม และมักจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไม่เป็นทางการ สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมขนาดกลาง ผู้ช่วย ผู้จัดการมักมีหน้าที่การจัดการบุคคล และรวมกับหน้าที่ด้านอื่นๆ สำหรับองค์การที่มีขนาดใหญ่ มักมีการ กำหนดผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบด้านการจัดการบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ อาทิ โรงแรมที่มีขนาด ตั้งแต่ 200 ห้องขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการจ้างผู้จัดการฝ่ายบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการกำหนด นโยบายและแนวปฏิบัติด้านบุคคล และโรงแรมเหล่านี้มักอยู่ในเครือโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีสำนักงานใหญ่ที่ คอยให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนงานด้านบุคคลเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามก็ดีผู้จัดการที่มีการสำรวจนี้บางคน ไม่เคยดำรงตำแหน่งทางด้านงานบุคคลมาก่อนและไม่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านงานบุคคลมาก่อน

แต่ผู้จัดการเหล่านี้ก็มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีหลายสาขามักมีการจัดทำคู่มือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้จัดการสามารถใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

จากการสำรวจพบว่า การประยุกต์ใช้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประสบผลสำเร็จในระดับที่แตกต่างกัน (Helen W. Brown and Angela Green 2001: 140) และ องค์การธุรกิจท่องเที่ยวหลายแห่งยังคงดำเนินกิจกรรมในลักษณะของการจัดการบุคคลต่อพนักงานเท่านั้น (Peter Critten 1994: 94) นอกจากนี้ผลงานวิจัยอีกงานหนึ่งพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม มักจัดระบบที่มีความเรียบง่าย โรงแรมหรือห้างร้าน หรือบริษัท ท่องเที่ยวโดยทั่วไปมีการจัดทำสัญญาการจ้างงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร ระบบการสรรหาและคัดเลือก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานระดับล่างหรือระดับไร้ฝีมือ มักให้บุคลากรภายในแนะนำคนรู้จักให้มาสมัคร งาน กิจการธุรกิจขนาดเล็กบางแห่งไม่มีการกำหนดค่าพรณนางานและการระบุคุณสมบัติเฉพาะของงาน ในแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน สำหรับองค์การขนาดใหญ่มักใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการสรรหาและคัดเลือก บุคลากร และการพัฒนาบุคลากร แต่ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การขนาดใหญ่มักไม่มีหน้าที่ ในการกำหนดค่าตอบแทนพนักงาน สาเหตุสำคัญอาจเป็นเพราะค่าตอบแทนไม่ได้อยู่ในกลยุทธ์ด้าน ทรัพยากรมนุษย์ หรือไม่อยู่ในอำนาจการตัดสินใจของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและโรงแรม อย่างไรก็ตาม โรงแรมขนาดเล็กและขนาดใหญ่ยังให้ความสำคัญกับการจัด ประโยชน์และบริการให้แก่พนักงานของตนด้วย (Alistair L. Goldsmith 1997: 3-10)

จากผลการวิจัยสำรวจข้างต้น อาจสรุปได้ว่าองค์การธุรกิจใอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและ โรงแรมยังให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นส่วนประกอบของการจัดการธุรกิจ ค่อนข้างน้อยและไม่คิดว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ เหตุผลสำคัญอาจเนื่องมาจากการพัฒนากลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพจะขัดแย้งการ ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านค่าตอบแทนขององค์การ ซึ่งสะท้อนได้จากการที่โรงแรมหรือภัตตาคารนิยมจ้างงาน ชั่วคราวเป็นจำนวนมากเพราะช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย แม้อาจจะมีผลต่อระดับการให้บริการ อย่างไรก็ตาม องค์การขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มี ประสิทธิภาพและเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ เช่น กลุ่มเครือโรงแรม ภัตตาคารงาน ด่วน สายการบิน เป็นต้น แต่กิจการธุรกิจขนาดเล็กที่เป็นส่วนใหญ่ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังคงมอง แนวคิดใหม่เหล่านี้ว่าเป็นเพียงอุดมคติและคงจะปฏิบัติได้ยาก หากกิจการธุรกิจต่างๆ มาสามารถจะจ่าย ค่าตอบแทนพนักงานได้สูงกว่าที่เป็นอยู่ การจูงใจพนักงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและ ประทับใจคงอาจเกิดขึ้นได้ยากเช่นกัน

สรุป

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการดึงดูด ชัดชวน คัดเลือก จูงใจ พัฒนา และบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติพึงประสงค์ขององค์การ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีขอบเขตของงานที่กว้างกว่าการจัดการบุคคล การจัดการบุคคล เป็นเพียงส่วนประกอบหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญต่อการวางแผนระยะยาว และเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยหลายหน้าที่หรือกิจกรรม ได้แก่ การวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและประโยชน์บริการ สุขภาพและความปลอดภัย และแรงงานสัมพันธ์

หน่วยงานและผู้รับผิดชอบหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจจะมีความแตกต่างกันทั้งขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การ องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมที่มีขนาดเล็ก ที่มีเจ้าของเพียงคนเดียว เจ้าของหรือผู้จัดการจะเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เอง องค์การธุรกิจที่มีขนาดกลาง มักมีฝ่ายหรือแผนกที่รับผิดชอบด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เช่นเดียวกับฝ่ายอื่นๆ สำหรับองค์การขนาดใหญ่มักให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์จะมีการจัดตั้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อดูแลและรับผิดชอบหน้าที่ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ องค์การธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องดำเนินการวิเคราะห์งานเพื่อให้ทราบว่าคุณลักษณะแต่ละคนที่ต้องการจ้างมาจะต้องทำงานอะไร ลักษณะงานเป็นอย่างไร รวมทั้งทราบถึงพฤติกรรมที่ต้องการของบุคลากรในขณะทำงาน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์งานจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานขององค์การธุรกิจ

ความหมายของการวิเคราะห์งาน

การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) หมายถึงการระบุว่างาน (Job) มีตำแหน่ง หน้าที่ รายละเอียดของงานว่ามีงานเฉพาะอย่าง และส่วนประกอบของงานอะไรบ้างที่ต้องทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จรวมทั้งสภาพเงื่อนไขของการทำงาน

ก่อนที่จะกล่าวถึงรายละเอียดของการวิเคราะห์งาน จะขอทำความเข้าใจกับคำศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานก่อน

การทำงาน (Work) หมายถึงการใช้กำลังกายและกำลังสมองในการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย พนักงานอาจใช้ความพยายามของตนเองในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ หัวหน้างานหรือผู้บริหารอาจใช้ความพยายามโดยผ่านกำลังกายและกำลังสมอง ของผู้อื่นหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

งาน (Job) หมายถึงกลุ่มของตำแหน่งงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเดียวกัน เช่น บริษัทน้ำดื่มมีพนักงานชาย 5 คน ก็คือมีตำแหน่งพนักงานชาย 5 ตำแหน่ง ทุกตำแหน่งทำงานอย่างเดียวกัน คือ งานขายสินค้า และบริการน้ำดื่ม

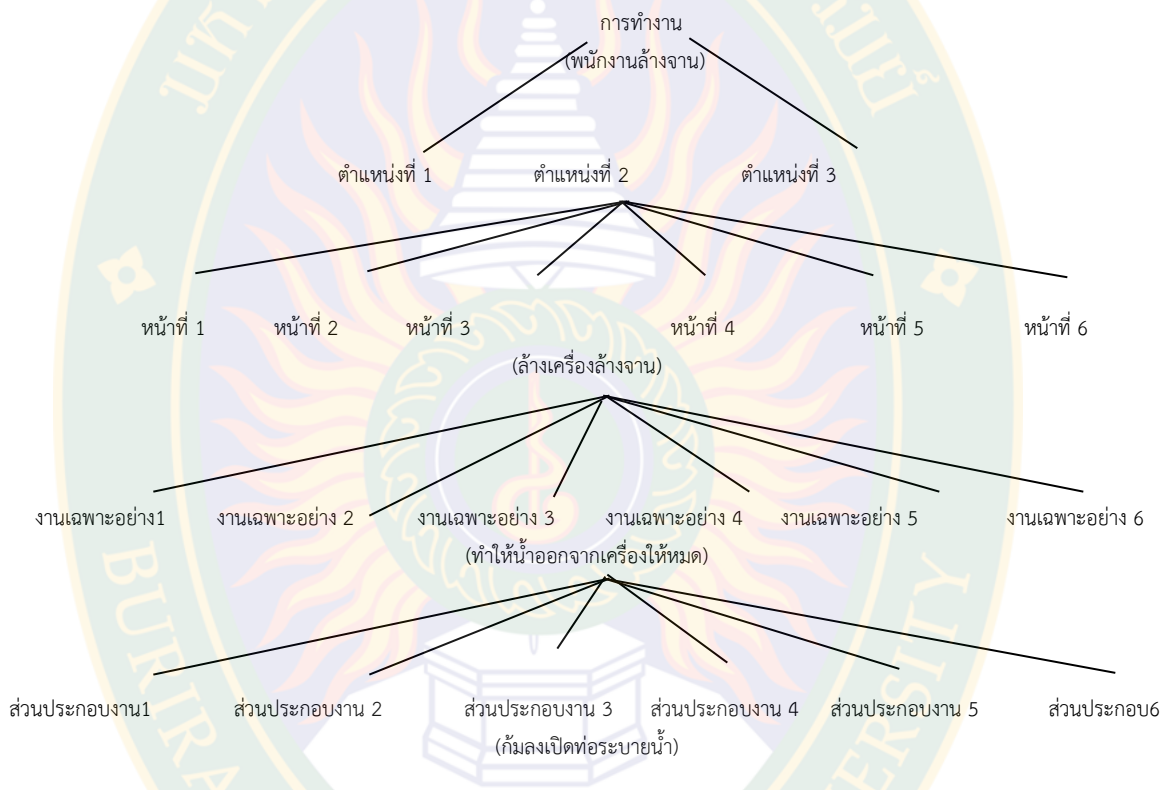
ตำแหน่ง (Position) หมายถึงที่หรือช่องว่างที่บรรจุคนเข้าทำงาน การกำหนดตำแหน่งจะมีผลต่อการกำหนดอุปสงค์และอุปทานด้านการจ้างงาน องค์การธุรกิจจะกำหนดตำแหน่งใด จำนวนกี่ตำแหน่ง ย่อมขึ้นอยู่กับขนาดของการประกอบการ เช่น บริษัทน้ำดื่มมีมัคคุเทศก์ 3 ตำแหน่ง ทุกคนจะทำงานเหมือนกัน แต่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน

หน้าที่ (Duty) หมายถึงกิจกรรมหรือการกระทำหลายอย่างที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง หน้าที่ประกอบด้วยงานเฉพาะอย่างหลายงาน เช่น พนักงานบริการประจำห้องอาหารมีหน้าที่ในการตรวจสอบความพร้อมในการบริการ การต้อนรับแขก การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับรายการตามสั่ง การเก็บโต๊ะหลังอาหารจานหลัก การรับคำสั่งของหวาน การให้บริการของหวาน การติดตามการให้บริการ การเก็บเงิน การกล่าวลา และการจัดเตรียมโต๊ะสำหรับแขกชุดใหม่ เป็นต้น

งานเฉพาะอย่าง (Task) หมายถึงกิจกรรมแต่ละอย่างของงานที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง งานเฉพาะอย่างเป็นส่วนประกอบย่อยของหน้าที่ เช่น พนักงานบริการประจำห้องอาหารมีหน้าที่คือการรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม งานเฉพาะอย่างคือ (1) อธิบายรายการอาหารให้แขกทราบพร้อมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการอื่นๆ เช่น บริเวณสไลด์ บริเวณที่จัดบาร์บีคิว หรือรายการพิเศษอื่นๆ (2) ใช้เวลาแขกในการเลือกอาหารเป็นอาหารตามสั่ง และรอรับคำสั่ง (3) ถวายแขกให้ชัดเจนเกี่ยวกับการออกไปเสิร์ฟรับเงินและ (4) จดรายการอาหารตามสั่งและตรวจทานกับแขกให้แน่ใจว่าเข้าใจถูกต้องตามความต้องการของแขกก่อนที่นำไปสั่งอาหารไปส่งที่ครัว เป็นต้น

ส่วนประกอบของงาน (Element) หมายถึงการเคลื่อนที่หรือเคลื่อนไหวเพื่อให้งานเฉพาะอย่างได้สำเร็จ ส่วนประกอบของงานเป็นส่วนที่เล็กที่สุดของงานที่สามารถแบ่งแยกให้เล็กไปกว่านั้นได้อีก ตัวอย่างเช่น พนักงานล้างจานมีหน้าที่ในการทำความสะอาดเครื่องล้างจานก่อนที่จะเลิกงาน งานเฉพาะอย่าง คือ (1) การก้มลงเพื่อเปิดท่อระบายน้ำ (2) การเปิดวาวท่อระบายน้ำ และ (3) การยืนขึ้นหลังจากการเปิดวาว เป็นต้น

เพื่อให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับศัพท์ต่างๆ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างศัพท์ต่างๆ กล่าวคือ ส่วนประกอบของงานหลายส่วนรวมกันเป็นงานเฉพาะอย่าง ชุดของงานเฉพาะอย่างหลายงานรวมกันเป็นหน้าที่ ตำแหน่งประกอบด้วยงานเฉพาะอย่างและหน้าที่ต่างๆ ที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงาน งานประกอบด้วยกลุ่มของตำแหน่งงานที่มีหน้าที่ในการทำงานอย่างเดียวกัน



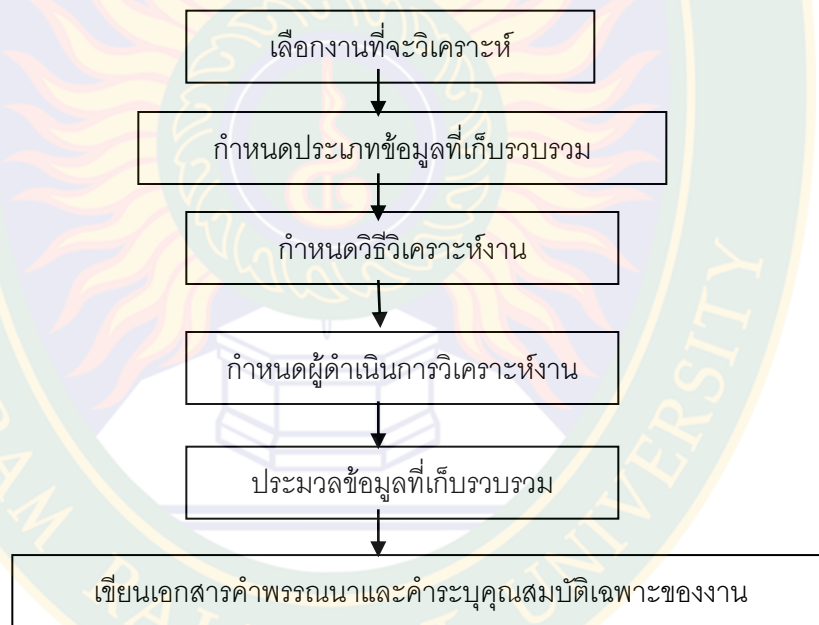
ภาพประกอบที่ 7 ความสัมพันธ์ของศัพท์ที่เกี่ยวกับการทำงาน

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2554.

องค์การธุรกิจจะวิเคราะห์งานเพื่อจัดทำเป็นเอกสารสำคัญคือเอกสารคำพรรณนางานและเอกสารคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงาน อย่างไรก็ตาม ก่อนที่องค์กรจะดำเนินการวิเคราะห์งาน องค์กรควรพิจารณาว่าข้อมูลใดที่องค์กรต้องการให้ปรากฏอยู่ในเอกสารคำพรรณนางานและเอกสารคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงาน เช่น ชื่องาน หัวหน้างาน สรุปรงาน หน้าทีงาน ความรับผิดชอบ เครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ ความสัมพันธ์กับงานอื่น สภาพการทำงาน การศึกษา ความสามารถ เป็นต้น เอกสารทั้ง 2 นี้ จะมีประโยชน์ในการทหน้าที่สำคัญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อื่นๆ เช่น การสรรหาและการคัดเลือก การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ความต้องการ การฝึกอบรม และการกำหนดค่าตอบแทน เป็นต้น

กระบวนการวิเคราะห์งาน

กระบวนการวิเคราะห์งานประกอบด้วยกิจกรรม 6 ขั้นตอน (Robert H. Woods 1992: 55) ดังแสดงในภาพประกอบที่ 8 ดังนี้



ภาพประกอบที่ 8 กระบวนการวิเคราะห์งาน

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2554.

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกงานที่จะวิเคราะห์

องค์การธุรกิจที่เพิ่งจัดตั้งใหม่ เช่น โรงแรม ภัตตาคาร สายการบิน จำเป็นต้องทำการวิเคราะห์งานทั้งหมดในองค์การก่อนที่จะเริ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากไม่มีข้อมูลเก่ามาก่อน หากองค์การธุรกิจเปิดดำเนินการมาระยะหนึ่ง องค์การควรมีการเลือกงานที่จะวิเคราะห์โดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญภายในองค์การที่มีผลต่อความถี่ของการวิเคราะห์งาน เช่น ภัตตาคารทำการวิเคราะห์งานครัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเมนูอาหาร เพื่อให้พ่อครัวได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง โรงแรมหรือสายการบินควรทำการวิเคราะห์งานเมื่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักหรือการออกบัตรโดยสาร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความเหมือนกันและมีประสิทธิภาพ หรือในกรณีที่องค์การมีการเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบบางอย่างให้แก่พนักงานบางตำแหน่ง เป็นต้น นอกจากนี้องค์การธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมจะทำการวิเคราะห์งานเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยภายนอกองค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า ฤดูกาลท่องเที่ยว การเข้ามาของกลุ่มแข่งขันใหม่ เป็นต้น เพื่อให้สามารถให้บริการที่มีคุณภาพและแข่งขันต่อไปได้ อย่างไรก็ตาม องค์การหลายแห่งมีการกำหนดช่วงเวลาทำการวิเคราะห์งานที่แน่นอน เช่น บางแห่งวิเคราะห์งานปีละครั้ง บางแห่งหมุนเวียนวิเคราะห์งานทุกๆ 3 ปี เป็นต้น และความถี่ในการวิเคราะห์งานขึ้นอยู่กับเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานด้วย

ขั้นที่ 2 การกำหนดประเภทข้อมูลที่เก็บรวบรวม

การกำหนดประเภทข้อมูลที่เก็บรวบรวมขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของการใช้ข้อมูลว่านำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมใดในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยทั่วไปข้อมูลหลักที่มักนิยมเก็บรวบรวมในการวิเคราะห์งาน ได้แก่

1. หน้าที่หรือกิจกรรมในการปฏิบัติงาน (Job Duties or Work Activities)
2. งานเฉพาะอย่าง (Job Tasks)
3. พฤติกรรมการทำงาน (Human Behaviors)
4. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน (Equipment, Tools and Work Aids)
5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพกายภาพ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ตารางการทำงาน เป็นต้น
6. ความรู้และทักษะในการทำงาน (Knowledge and Skills) เช่น การศึกษา ฝึกอบรม ประสบการณ์ เป็นต้น
7. มาตรฐานการทำงาน (Performance Standards) เช่น ปริมาณและคุณภาพของงาน ระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น

8. คุณสมบัติส่วนตัว (Personal Attributes) เช่น บุคลิกภาพ ลักษณะพิเศษ ความสามารถส่วนตัว เป็นต้น

อย่างไรก็ดีการเลือกประเภทของข้อมูลที่จัดเก็บควรสอดคล้องกับการใช้ข้อมูล ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บ และงบประมาณในการจัดเก็บ ประเภทข้อมูลที่เหมาะสมกับการใช้เขียนคำพรรณนางาน เช่น หน้าที่ กิจกรรมของงาน อุปกรณ์ สภาพการทำงาน และมาตรฐานการทำงาน ประเภทข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเขียนคำระบุคุณสมบัติของงาน เช่น ความรู้และทักษะในการทำงาน คุณสมบัติส่วนตัว เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การกำหนดวิธีวิเคราะห์งาน

องค์การธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถวิเคราะห์งานได้หลายวิธีหรือหลายเทคนิค แต่ละวิธีมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกันไป จึงมีความเหมาะสมกับกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์เฉพาะอย่าง แสดงตัวอย่างประโยชน์ของเทคนิคการวิเคราะห์งานแต่ละวิธี

วิธีวิเคราะห์งานที่องค์การธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมนิยมใช้มี ดังนี้

(1) การสังเกตงาน (Observation)

การสังเกตงานเป็นวิธีการวิเคราะห์งานที่ง่ายและเสียค่าใช้จ่ายมากนัก ผู้สังเกตงานอาจเป็นนักวิเคราะห์งานหรือหัวหน้างานจะสังเกตการณ์ทำงานจริงของพนักงาน แล้วทำการจดบันทึกการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหรือถ่ายเป็นภาพยนตร์ การสังเกตงานมีข้อจำกัดเนื่องจากพนักงานบางคนเมื่อถูกสังเกตอาจพยายามปฏิบัติงานดีกว่าปกติ หรือตรงกันข้ามบางคนอาจปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อถูกจับจ้อง ผู้สังเกตงานอาจมีอคติกับพนักงานบางคนหรือกับงานบางอย่างทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้องทั้งหมด นอกจากนี้ผู้สังเกตงานอาจมีปัญหาว่าควรจะสังเกตพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับใด เช่น

ตารางที่ 2 ตัวอย่างกิจกรรมที่ได้รับประโยชน์จากเทคนิคการวิเคราะห์งานแต่ละวิธี

เทคนิควิเคราะห์งาน	กิจกรรมที่ได้รับประโยชน์			
	การพรรณนางาน	การระบุคุณสมบัติของงาน	การประเมินผลการทำงาน	การฝึกอบรม
การสังเกตงาน	X	X		
การสัมภาษณ์	X	X	X	X
แบบสอบถาม	X	X	X	X
บันทึกเหตุการณ์วิกฤต	X	X	X	X
บันทึกประจำวัน	X	X		

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2554.

พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดี ปานกลาง หรือค่อนข้างต่ำ วิธีที่ดีที่สุด คือควรสังเกตงานพนักงานหลายคนให้เพียงพอที่จะหาข้อสรุปที่แท้จริงได้ ประการสุดท้ายการสังเกตงานไม่เหมาะกับการวิเคราะห์งานระดับบริหาร เนื่องจากผู้บริหารใช้เวลาส่วนใหญ่กับการคิดและการแก้ไขปัญหาการทำงานที่ทำให้สังเกตได้ยาก



ภาพประกอบที่ 9 การสังเกตพ่อบ้านซักผ้า

(2) การสัมภาษณ์ (Interview)

การสัมภาษณ์เป็นวิธีวิเคราะห์งานที่ได้รับความนิยมวิธีหนึ่ง ผู้สัมภาษณ์หรือนักวิเคราะห์งาน อาจเลือกกลุ่มงานใดกลุ่มงานหนึ่งและดำเนินการสัมภาษณ์พนักงานเป็นการส่วนตัวหรือสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม หรือสัมภาษณ์หัวหน้างานที่มีความรู้เกี่ยวกับงานดี การสัมภาษณ์มีข้อดีคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ ชัดเจน แต่มีข้อจำกัดคือ ใช้เวลานานในการสัมภาษณ์ และพนักงานผู้ถูกสัมภาษณ์อาจเกิดความจริง เกี่ยวกับความสำคัญของงานและปริมาณงานเพื่อให้เห็นว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้นผู้สัมภาษณ์ จึงควรตระหนักในจุดอ่อนของงานสัมภาษณ์และดำเนินการสัมภาษณ์อย่างระมัดระวัง

(3) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

การใช้แบบสอบถามเป็นการให้พนักงานตอบคำถามหรือตรวจสอบรายการงานเฉพาะอย่างที กำหนดให้ว่ามีความถูกต้องในเรื่องระดับความสำคัญ ความยากง่าย ความถี่ และความสัมพันธ์กับงานอื่นๆ อย่างไร องค์กรจะได้ประโยชน์จากการใช้แบบสอบถามมากที่สุดหากมีการพัฒนาแบบสอบถามที่ดี โดยเริ่มจากการพัฒนาคำพรรณนางานหรือถ้อยคำบรรยายงานเฉพาะอย่าง (Task Description or Statement) ซึ่งอาจสร้างจากการสังเกตงานหรือสอบถามพนักงานหรือหัวหน้างานให้ระบุงานเฉพาะ อย่างที่ปฏิบัติ ตัวอย่างรายการถ้อยคำบรรยายงานของพนักงานประจำห้องพักรักษาในโรงแรมในการให้บริการ ช่วงค่ำหรือการเปิดเตียง แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตัวอย่างถ้อยคำบรรยายงานของพนักงานประจำห้องพัก

ใช้มือเคาะประตูห้องพักแขกและกล่าวคำว่า “ แม่บ้าน ”
เปิดประตูห้องพัก
เปิดไฟ
จอดรถเข็นไว้หน้าประตูห้องพัก
เก็บของต่างๆ ที่วางอยู่บนเตียง
เก็บที่เชียบูหรีที่มีขี้บูหรีและจัดหาที่เชียบูหรีอันใหม่แทนพร้อมไม้ขีดไฟ
เก็บแก้วน้ำที่ใช้แล้วและเปลี่ยนแก้วใบใหม่ให้แทน
เก็บถาดอาหารหรือจานที่ใช้แล้วไปวางหน้าห้อง ติดต่อฝ่ายบริการอาหารบนห้องพักให้มาจัดเก็บ
เทขยะแล้วเปลี่ยนถุงรองขยะใหม่
พับหนังสือพิมพ์หรือเก็บนิตยสารที่เปิดทิ้งไว้ให้เรียบร้อย
เก็บผ้าเช็ดตัวที่ใช้แล้วจากห้องน้ำและวางผืนใหม่แทน
จัดดูแลความเรียบร้อยบริเวณอ่างล้างหน้าและเช็ดถูให้สะอาดหากมีรอยเปื้อน
ดูแลทำความสะอาดอ่างอาบน้ำให้แห้งสะอาดหากมีรอยใช้
ดูแลให้กระดาษชำระมีเพียงพอ หากขาดไปต้องจัดหาวางให้ครบ
ดึงผ้าคลุมเตียงออก พับเก็บโดยให้ลายผ้าอยู่ด้านนอก
เปิดเตียงโดยดึงผ้ารองหมอนตรงมุมเพื่อพับหักมุม
วางบัตรราตรีสวัสดิ์บนหมอน
ปิดม่าน
เปิดไฟหัวเตียง
ปิดไฟหน้าประตูและปิดประตู

เมื่อได้คำบรรยายเฉพาะอย่างแล้ว นำคำบรรยายงานมาจัดทำเป็นแบบสอบถามหรือแบบตรวจสอบ (Check) เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในรายละเอียดของงาน เช่น ความสำคัญของงาน ความยากง่ายของงาน ระยะเวลาที่ใช้ และทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างแสดงแบบสอบถามแสดงในภาพที่ 4

รายการงานเฉพาะ อย่าง	ปฏิบัติงานนี้หรือไม่	ระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน*	ความสำคัญของ งาน*	ทักษะที่ใช้	ระดับความยากง่าย ของงาน***	ต้องการหัวหน้างาน กำกับดูแลหรือไม่

*5 = มาก 4 = มากกว่าปานกลาง 3 = ปานกลาง 2 = น้อยกว่าปานกลาง 1 = น้อยมาก

** 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

*** 3 = ยาก 2 = ปานกลาง 1 = ง่าย

ภาพประกอบที่ 10 ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์งาน
ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2554.

(4) การบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (Employees' Log or Diaries)

การบันทึกการปฏิบัติงานประจำวันเป็นวิธีการวิเคราะห์งานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันในช่วงเวลาหนึ่ง วิธีการบันทึกประจำวันเสียค่าใช้จ่ายน้อยแต่ทำให้ได้ข้อมูลจำนวนมากและกว้างขวาง ทั้งยังช่วยให้พนักงานคิดถึงการงานที่แท้จริงและการปรับปรุงให้การทำงานดีขึ้น อย่างไรก็ตามวิธีนี้มีข้อจำกัดเพราะทำให้พนักงานใช้เวลามากในการเขียนบันทึกและพนักงานบางคนอาจประสบความยากลำบากในการเขียนเนื่องจากไม่สามารถอ่านเขียนได้ดีนัก นอกจากนี้พนักงานบางคนอาจบันทึกงานที่ไม่ได้ทำจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จำเป็นต้องมีการบันทึกงานในช่วงเวลานานพอควร ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและนักวิเคราะห์งานจำเป็นต้องมีการบันทึกงานในช่วงเวลานานพอควรได้ครบถ้วน

(5) การบันทึกเหตุการณ์วิกฤต (Critical Incidents)

การบันทึกเหตุการณ์วิกฤตเป็นวิธีการวิเคราะห์งานที่นักวิเคราะห์งานหรือหัวหน้างานสังเกตการทำงานของพนักงานหรือสัมภาษณ์พนักงานและจัดบันทึกเหตุการณ์ของการปฏิบัติงานที่บรรลุผลและไม่บรรลุผลสำเร็จ การบันทึกเหตุการณ์วิกฤตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น

วันที่ นางสาว พนักงานต้อนรับรับลงทะเบียนแขกที่มีการสำรองห้องพักได้ถูกต้องและรวดเร็วกว่าเวลาที่กำหนด

วันที่ นางสาว พนักงานขนส่งสัมภาระใช้รถของตนเองไปส่งแขกที่จอดรถอยู่ห่างออกไปในขณะที่ชน

วันที่ นาย มัคคุเทศก์ไปรับนักท่องเที่ยวที่สนามบินช้ากว่ากำหนด

การบันทึกเหตุการณ์วิกฤตมีข้อจำกัดเนื่องจากต้องใช้เวลานานในการบันทึกข้อมูล จึงจะได้ภาพรวมของการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสมบูรณ์ แต่การบันทึกข้อมูลจะช่วยให้การพัฒนาเอกสารในการฝึกอบรมที่แสดงรายละเอียดการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี

นอกจากเทคนิคการวิเคราะห์งานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น องค์กรยังสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับงานต่างๆ ที่องค์กรจัดทำขึ้น จากภารกิจและแผนกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งจากพนักงานขององค์กรธุรกิจอื่นๆ ที่ทำงานในหน้าที่คล้ายคลึงกัน

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดผู้ดำเนินการวิเคราะห์งาน

การกำหนดผู้ดำเนินการวิเคราะห์งานขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของการวิเคราะห์งาน ระยะเวลาและงบประมาณ นักวิเคราะห์งานจะเป็นผู้ที่เหมาะสมที่สุด เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญและได้รับการอบรมด้านนี้โดยตรง นักวิเคราะห์งานอาจเป็นบุคลากรภายในหรือมาจากภายนอกองค์กร บุคลากรภายนอกจะมีข้อดีเนื่องจากไม่มีอคติโดยเฉพาะในการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของงาน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องของการขาดความคุ้นเคยกับงานและองค์กรเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า องค์กรอาจเลือกหัวหน้างานหรือพนักงานปัจจุบันหรือในอดีตเป็นผู้วิเคราะห์งานเนื่องจากมีความเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับงาน และสามารถวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับงานเฉพาะอย่างได้ละเอียดซึ่งผู้อื่นอาจมองข้าม อย่างไรก็ตามหัวหน้างานและพนักงานปัจจุบันอาจมีอคติเนื่องจากเป็นผู้ใกล้ชิดกับงาน องค์กรอาจหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวโดยการให้หัวหน้างานและพนักงานในอดีตเป็นผู้วิเคราะห์งานเนื่องจากในปัจจุบันไม่ส่วนได้ส่วนเสียกับงานที่วิเคราะห์อีกต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 การประมวลข้อมูลที่เก็บรวบรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีไม่ได้เป็นหลักประกันว่าองค์กรจะได้ข้อมูลที่หลากหลายเสมอไป องค์กรอาจได้ข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกันจากหลายแหล่ง และได้รับข้อมูลมากเกินไปจนความต้องการ องค์กรจึงควรมีการประมวลข้อมูลที่เก็บก่อนนำข้อมูลไปใช้ การประมวลข้อมูลมีเป้าหมายเพื่อระบุว่า ข้อมูลใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดต่อการพรรณนางานและการกำหนดวิธีการทำงาน การประมวล ข้อมูลทำได้โดยการกำหนดหัวข้อและจัดเรียงข้อมูลตามกลุ่มหัวข้อที่กำหนด ซึ่งจะช่วยป้องกันการมีข้อมูลที่ ซ้ำซ้อนกันได้

ขั้นตอนที่ 6 การเขียนเอกสารคำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงาน

โดยทั่วไปข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ จะถูกนำมาใช้ในการเขียนคำพรรณนางานและคำระบุ คุณสมบัติของงานเอกสารคำพรรณนางาน (Job Description) เป็นเอกสารที่ระบุรายละเอียดของงาน ว่าผู้ปฏิบัติงานทำงานอะไร และทำอย่างไร สารสำคัญของเอกสารประกอบด้วยชื่อตำแหน่งงาน ขอบข่ายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงื่อนไขของการทำงาน รายละเอียดของงานจะเป็นข้อมูล สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ให้เข้าใจหน้าที่ และความรับผิดชอบ กำหนดความต้องการในการฝึกอบรม ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พิจารณาความสามารถของพนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งและฝึกอบรมเพิ่มเติมคนที่ขาดไป รวมทั้งกำหนดค่าตอบแทนพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

เอกสารคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงาน (Job Specification) เป็นเอกสารที่ระบุคุณสมบัติขั้น ต่ำของผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จตามต้องการ คุณสมบัติ ประกอบด้วยความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถในการทำงาน การระบุ คุณสมบัติเฉพาะของงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการคัดเลือกบุคลากร โดยใช้เป็นมาตรฐานในการคัดเลือก ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตามรายละเอียด และใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจว่าจะรับหรือไม่รับผู้สมัครนั้นๆ เข้าทำงานการระบุคุณสมบัติเฉพาะของงานอาจเป็นส่วนหนึ่งของการพรรณนางาน

การจัดทำเอกสารคำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงาน

การจัดทำเอกสารคำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงานควรเริ่มต้นจากการตอบคำถามเกี่ยวกับงานว่าจะทำอะไร อย่างไร และทำไม อะไรในที่นี้หมายถึงกิจกรรมอะไรที่ต้องกระทำเพื่อให้ งานสำเร็จ กิจกรรมอาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือกิจกรรมทางกายภาพ เช่น การหั่น การล้าง การนำ ชมสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น และส่วนที่ 2 คือกิจกรรมทางความคิด ซึ่งผู้บริหารเป็นผู้กระทำเป็นส่วน ใหญ่ เช่น การวางแผน การตัดสินใจ การเป็นผู้นำ เป็นต้น อย่างไรก็ตามถึงเทคนิคและวิธีการ หรือ ขั้นตอนที่ต้องกระทำเพื่อให้งานสำเร็จ อาจมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือประกอบ และทำไมคือ จุดประสงค์หรือขอบเขตของงานว่าทำงานไปเพื่ออะไร

รูปแบบเอกสารคำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงานของแต่ละองค์การจะ แตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปเอกสารคำพรรณนางานประกอบด้วย 4 ข้อมูลหลัก ดังนี้

1. ข้อมูลประจำตำแหน่ง เช่น ชื่อตำแหน่งงาน หัวหน้างาน ฝ่าย ระดับค่าตอบแทน เป็นต้น
2. ขอบข่ายงานหรือสรุปงาน เป็นข้อความสรุปเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงาน
3. หน้าที่ของงาน เป็นรายการรายละเอียดหน้าที่และงานเฉพาะอย่างที่สุดคล้องกับงาน นิยม เขียนเริ่มต้นด้วยกริยาและส่วนของงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ปรุงอาหาร ต้อนรับนักท่องเที่ยว ให้คำแนะนำ นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทำความสะอาดห้องครัว เป็นต้น
4. คุณสมบัติของงาน เป็นคุณสมบัติที่พนักงานต้องมีเพื่อให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ เช่น การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์ และลักษณะส่วนตัว เป็นต้น

เอกสารคำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงานอาจมีรายละเอียดมากหรือสั้น กะทัดรัดขึ้นอยู่กับขนาดและความต้องการขององค์การธุรกิจในการนำไปใช้ อย่างไรก็ตามเอกสารคำ พรรณนางานที่ดีควรมีความชัดเจน ตรงไปตรงมา ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จัดลำดับรายละเอียดตามลำดับ ของงานที่เกิดขึ้น และไม่ยาวเกินไป และสิ่งสำคัญที่องค์การพึงกระทำอีกสิ่งหนึ่งคือ องค์การควรทำ การทบทวนเอกสารคำพรรณนางานเป็นประจำ และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เอกสารคำ พรรณนางานที่ดีควรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย มิฉะนั้นจะกลายเป็นเอกสารที่ล้าสมัยและไม่มีประโยชน์ ในเวลาอันสั้น

ตัวอย่างของคำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงาน

1. ตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารในโรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย 2541: เล่ม 6 หน้า 13-15)

ชื่อตำแหน่งงาน:	ผู้จัดการห้องอาหาร
หัวหน้างาน:	ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
ขอบข่ายงาน:	ดูแลความเรียบร้อยและเสริมสร้างประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของกิจกรรมทุกอย่างทุกอย่างในห้องอาหารพร้อมทั้งรับผิดชอบคุณภาพรายการอาหารและการให้บริการ
ประสบการณ์:	ทำงานเป็นกัปตันของห้องอาหารหรือสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในระดับสากลไม่น้อยกว่า 5 ปี
คุณสมบัติ:	ผ่านการฝึกอบรมด้านอาหารและเครื่องดื่มโดยมีใบรับรองหรืออนุปริญญา หรือมีความรู้ความสามารถอย่างดีจากประสบการณ์การทำงานด้านอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมระดับสากล
ทักษะพิเศษ:	มีความสามารถในการฝึกอบรมหรือให้คำแนะนำแก่พนักงาน ห้องอาหาร มีทักษะการสื่อสารอย่างดีและสามารถจัดการกับปัญหาและคำร้องเรียนของแขกได้อย่างนุ่มนวลและมีประสิทธิภาพ
อายุ:	30 ปีขึ้นไป
ภาษาอังกฤษ:	ใช้ภาษาได้ในระดับดีมาก
ภาระหน้าที่	
ด้านการบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดูแลให้พนักงานทุกคนในห้องอาหารปฏิบัติหน้าที่ตามแนวนโยบายของโรงแรม 2. ควบคุมดูแลพนักงานปฏิบัติงานในห้องอาหารเพื่อให้มีคุณภาพสูงสุดและเป็นที่น่าประทับใจแก่แขก 3. ประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในการวางแผนงานและดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและมาตรฐานสูงสุด ทั้งนี้ เพื่อให้โรงแรมทำกำไรให้ได้มากที่สุดจากฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม 4. ให้แนวทางและคำแนะนำแก่พนักงานใหม่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการในห้องอาหาร เน้นนโยบายของโรงแรม ภารกิจ วิธีการทำงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานใหม่ทุกคนมีความชัดเจนในการทำงานและสามารถให้บริการเป็นที่ประทับใจสูงสุดแก่แขกได้

5. ร่วมมือกับฝ่ายฝึกอบรมในการฝึกอบรมและจูงใจพนักงานให้เห็นคุณค่าของการให้บริการที่ได้มาตรฐานและเพื่อความประทับใจของแขก
6. ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการจัดหาพนักงานฝ่ายห้องอาหารโดยการจัดทำภารกิจและกำหนด

คุณสมบัติของพนักงานที่ต้องการ

1. ติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ ของโรงแรมอย่างใกล้ชิดเพื่อให้การทำงานราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
2. จัดทำแผนการทำงานของพนักงานทุกคนให้มีการทำงานล่วงเวลาน้อยที่สุดโดยพูดคุยกับพนักงานในห้องอาหารเพื่อความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติตามแผนงาน
3. จัดประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในห้องอาหารพร้อมทั้งจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปรับปรุงการทำงานของพนักงาน
4. กำหนดหัวข้อและขอบเขตของการฝึกอบรม ดูแลมาตรฐานของเอกสารและโปรแกรมฝึกอบรมโดยประสานงานและร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
5. ดูแลให้พนักงานทุกคนมีบุคลิกภาพที่ดี มีภาพลักษณ์ที่ประณีต สะอาดหมดจด สวมใส่เครื่องแบบที่รีดเรียบและติดป้ายชื่อพร้อมตำแหน่งตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน
6. เข้าร่วมประชุมพนักงานและการจัดประชุมเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ในขอบข่ายของความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านการปฏิบัติงาน

1. ดูแลรสชาติอาหาร ปริมาณอาหาร การตกแต่งตลอดจนการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้อยู่ในระดับคุณภาพที่ถูกต้องได้มาตรฐานตามกำหนดของอาหารและเครื่องดื่มชนิดนั้นๆ
2. ดูแลให้พนักงานทุกคนต้อนรับทักทายแขก เสิร์ฟอาหารและเก็บเงินด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ถูกต้องตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้
3. จัดการกับการร้องเรียนของแขกได้อย่างละมุนละม่อมเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายและนำเรื่องเสนอให้ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือผู้จัดการเวรอยู่ขณะนั้น (Duty Manager) ทราบและให้ความช่วยเหลือหากจำเป็น
4. วางแผนและประสานการจัดรายการและกิจกรรมทุกชนิดของห้องอาหาร แนวคิดหลักของการบริการอาหารแต่ละวัน การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มยอดขาย จัดโปรแกรมพิเศษของห้องอาหารในโอกาสต่างๆ โดยประสานงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
5. ดูแลวัตถุดิบในการประกอบอาหาร เครื่องดื่ม เครื่องชुरสต่างๆ เช่น เกลือ พริกไทย ผ้าเช็ดมือและผ้าปูโต๊ะ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในห้องครัวให้เพียงพอและอยู่ในสภาพที่ใช้การได้มีคุณภาพมาตรฐาน
6. จัดประชุมพนักงานทุกวันเพื่อดูแลการจองโต๊ะ การเสนอบริการพิเศษแต่ละวัน และเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานเพื่อป้องกันปัญหาและเพิ่มความมั่นใจแก่พนักงานทุกคนในการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานของโรงแรม
7. ดูแลสุขภาพอนามัยในบริเวณทำงานให้มีมาตรฐานสูงสุด
8. รายงานปัญหาต่างๆ ที่อาจนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงานต่อหัวหน้างาน

1. คำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงานในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่มประจำบาร์ห้องนั่งเล่นและห้องโถง (สมาคมโรงแรมไทย 2541: เล่ม 6 หน้า 13-15)

ชื่อตำแหน่งงาน: พนักงานผสมเครื่องดื่มประจำบาร์ห้องนั่งเล่นและห้องโถง

หัวหน้างาน: หัวหน้าพนักงานบาร์ประจำห้องนั่งเล่นและห้องโถง

ขอบข่ายงาน: รับผิดชอบการผสมเครื่องดื่ม ไวน์และค็อกเทลตามสูตรมาตรฐาน

ประสบการณ์: มีประสบการณ์ด้านการผสมเครื่องดื่มในโรงแรมระดับสากลอย่างน้อย 2 ปี

คุณสมบัติ: ได้รับการอบรมทักษะการผสมเครื่องดื่ม การบริการในโรงแรมหรือสถาบันอื่นๆ

ทักษะพิเศษ: มีบุคลิกภาพดี สามารถเข้ากับบุคคลอื่นๆ ได้

อายุ: 25 ปีขึ้นไป

ภาษาอังกฤษ: ใช้ภาษาอังกฤษในระดับดีมาก

ภาระหน้าที่

ด้านการบริหาร

- รายงานตัว ณ จุดจ่ายงานตามกำหนดเวลาที่วางไว้ในชุดเครื่องแบบที่เรียบร้อย ประณีต สะอาดหมดจด พร้อมด้วยบุคลิกภาพที่ดี ติดป้ายชื่อพร้อมตำแหน่งตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน
- ร่วมประชุมพนักงานและการฝึกอบรมตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพนักงานบาร์ห้องนั่งเล่นและห้องโถง
- หมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับไวน์และเครื่องดื่มชนิดต่างๆ พร้อมทั้งทราบราคาของเครื่องดื่มเพื่อให้มีความพร้อมในการแนะนำแขก
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ในขอบข่ายของความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพนักงานบาร์ประจำห้องนั่งเล่นและห้องโถง

ด้านการปฏิบัติงาน

- ตรวจสอบเครื่องตีและเครื่องตีผสมชนิดต่างๆ ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานทั้งปริมาณ รสชาติ ความถูกต้องของอุณหภูมิ ก่อนที่จะเสิร์ฟแขก
- จัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการเครื่องตี ในบริเวณบาร์ห้องนั่งเล่นและห้องโถง
- ให้การต้อนรับแขกด้วยความอบอุ่น โดยการเรียกชื่อแขกเพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกที่เป็นมิตร
- ดูแลวัสดุอุปกรณ์และปริมาณของต่างๆ ให้มีพอที่จะให้บริการเครื่องตีที่มีอยู่ ตรวจสอบอุปกรณ์อื่นๆ ในการทำงาน
- ควบคุมข้าวของต่างๆ ให้ถูกต้องตรงตามเอกสารสั่งซื้อและใบรับรอง
- ดูแลความถูกต้องของข้าวของที่ใช้หมุนเวียนขายในบาร์
- รายงานยอดของสิ่งของที่ไม่ตรงกับเอกสารให้หัวหน้าพนักงานบาร์ห้องนั่งเล่นและห้องโถงทราบ
- จัดเก็บ ล้างแก้วทั้งหมด งาน ที่เชียบูหรี และอุปกรณ์อื่นๆ ของบาร์ห้องนั่งเล่นและห้องโถง
- ประสานงานกับหัวหน้าพนักงานทำความสะอาดอุปกรณ์
- ตรวจสอบความเรียบร้อยถูกต้องของปริมาณเครื่องตีที่เหลืออยู่ จัดเตรียม ชดเชยปริมาณของที่ขายไป
- รายงานสิ่งผิดปกติต่างๆ ที่อาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพ และความปลอดภัยของพนักงานต่อหัวหน้าพนักงาน
- ช่วยในการดูแลจัดการคำตำหนิของแขกให้เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย รายงานให้ผู้จัดการบาร์ห้องนั่งเล่นและห้องโถงทราบหากปัญหายุ่งยากซับซ้อน
- ดูแลการทำงานในบาร์ไม่ให้มีการรั่วไหล หากมีกรณีดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้าพนักงานทราบ
- ปฏิบัติงานในขอบข่ายของความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าพนักงาน

สรุป

การวิเคราะห์งานหมายถึงการระบุว่างานมีตำแหน่ง หน้าที่ รายละเอียดของงานว่ามิงานเฉพาะอย่าง และส่วนประกอบของงานอะไรบ้างที่ต้องทำเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ รวมทั้งสภาพเงื่อนไขของการทำงาน

กระบวนการวิเคราะห์งานประกอบด้วยกิจกรรม 6 ขั้นตอน ได้แก่ การเลือกงานที่จะวิเคราะห์ การกำหนดประเภทของข้อมูลที่เก็บรวบรวม การกำหนดวิธีวิเคราะห์งาน การกำหนดผู้ดำเนินการวิเคราะห์งาน การประมวลข้อมูลที่เก็บรวบรวม และการเขียนเอกสารคำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงาน

วิธีวิเคราะห์งานที่องค์การธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมนิยมใช้ได้แก่ การสังเกตงาน การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน และการบันทึกเหตุการณ์วิกฤต

คำพรรณนางานเป็นเอกสารที่ระบุรายละเอียดของงานว่าผู้ปฏิบัติงานทำงานอะไร และทำอย่างไร สำคัญของเอกสารประกอบด้วยชื่อตำแหน่งงาน ขอบข่ายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงื่อนไขของการทำงาน

คำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงานเป็นเอกสารที่ระบุคุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามต้องการ คุณสมบัติประกอบด้วยความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถในการทำงาน

รูปแบบเอกสารคำพรรณนางานและคำระบุคุณสมบัติเฉพาะของงานของแต่ละองค์การจะแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปประกอบด้วย 4 ข้อมูลหลัก คือ ข้อมูลประจำตำแหน่ง ขอบข่ายงานหรือสรุปงาน หน้าที่ของงาน และคุณสมบัติของงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญจนณู เกื้อนเหมือน. (2549). ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย 7 ด้าน ในการเลือกเข้าศึกษาต่อ คือ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย สถานที่ตั้ง ความคาดหวังของนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน ความตั้งใจส่วนตัว ความคาดหวังด้านอาชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากทุกคณะ ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำแนกตามอาชีพและรายได้ของผู้ปกครองพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นจำแนกตามอาชีพของผู้ปกครองและรายได้ของผู้ปกครอง ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่จำแนกตามเพศของนักศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 องค์ประกอบ คือ ด้านสถานที่ตั้ง และด้านการจัดการเรียนการสอน

ดลฤดี สุวรรณศิริ. (2549). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 ทั่วประเทศ จากการศึกษาพบว่า นักเรียนหญิงมีการตัดสินใจศึกษาต่อมากกว่านักเรียนชาย เนื่องจากปัจจุบันผู้หญิงได้รับการยอมรับให้สามารถศึกษาต่อในระดับสูง มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานทัดเทียมกับผู้ชาย ส่งผลให้นักเรียนหญิงเกิดแรงจูงใจและตัดสินใจศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และนักเรียนที่มีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ดีมีการตัดสินใจศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่มีผลคะแนนต่ำ เนื่องจากพฤติกรรมการศึกษาของนักเรียนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่มีผลการเรียนสูงจะมีความกระตือรือร้น ความเพียรพยายามแก้ไขปัญหิต่างๆ ในด้านการเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น นักเรียนที่บิดามารดา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและประกอบอาชีพรับราชการและนักธุรกิจ จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่บิดามารดา มีระดับการศึกษาต่ำและประกอบอาชีพอื่น เนื่องจากบิดามารดาเป็นต้นแบบที่ดีส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การคาดหวังในการศึกษาต่อในระดับสูงของนักเรียน และพบว่านักเรียนที่ครอบครัวมีสถานภาพทางเศรษฐกิจดี จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่ครอบครัวมีสถานภาพเศรษฐกิจต่ำ

พรทิพย์ พรสุริยา และคณะ. (2550). ศึกษาเรื่องการศึกษาตัวชี้วัดที่มีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อในคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาเพศชายร้อยละ 58.6 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 44.6 โดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 33.3) และภาคตะวันออก (ร้อยละ 25.6) รายได้ครอบครัวของนักศึกษาอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ 22.7 ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่มีคะแนนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอยู่ในระดับปานกลาง (2.00-2.99) และในระดับดี (3.00-3.99) ร้อยละ 46.6 และ 43.6 ตามลำดับ แหล่งข่าวที่นักศึกษาทราบเกี่ยวกับการเข้าศึกษาในคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ นักศึกษาทราบจากเพื่อนหรือรุ่นพี่ ร้อยละ 24.3 รองลงมาคือ ทราบจากแนะนำของโรงเรียนร้อยละ 22.8 ทราบจากอินเทอร์เน็ตหรือร้อยละ 22.0 และทราบจากศิษย์เก่า คิดเป็นร้อยละ 21.6

ศิริวรรณ ชาติศิริพงษ์. (2551). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานองค์กรธุรกิจ มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป สนใจที่จะศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตในสาขาการจัดการทั่วไปรูปแบบของหลักสูตรที่ให้ความสนใจ คือ Executive-MBA และมีความต้องการรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นกิจกรรมและการปฏิบัติสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี กำลังศึกษาในคณะบริหารธุรกิจ ผู้ให้การสนับสนุนทางการศึกษาคือ บิดา มารดา มีความสนใจที่จะศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตในสาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ รูปแบบของหลักสูตรที่สนใจคือ Young-MBA และมีความต้องการรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการสนทนาโต้ตอบแสดงความคิดเห็น ส่วนการวิจัยด้านปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการศึกษาต่อพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับการจูงใจจากปัจจัยทางจิตวิทยาและปัจจัยทางการตลาดในระดับมาก สำหรับบุคคลทั่วไปมีระดับการจูงใจจากปัจจัยทางจิตวิทยาในระดับปานกลาง และมีระดับการจูงใจจากปัจจัยทางการตลาดในระดับมาก

เปรมวดี เจตนาอนุศาสน์ และ ดวงสุดา เตโชติรส. (2552). ศึกษาเรื่อง เจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง และการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน บรรยากาศในการเรียนการสอน สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาต่ออาจารย์ สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษากับเพื่อนและความคาดหวังของผู้ปกครอง พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ระดับชั้นที่กำลังศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และความรู้เกี่ยวกับอาชีพอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรม

เอนก ณะชัยวงศ์. (2553). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18-20 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี ส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ สาขาวิชาที่สังกัดส่วนใหญ่คือ สิ่งแวดล้อม เรียนหลักสูตรครุศาสตร์บัณฑิตคิด มีวุฒิการศึกษาสูงสุดก่อนเข้าศึกษาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีคะแนนเฉลี่ยก่อนเข้าศึกษาสูงสุดคือ 2.51-2.99 มีการเข้าศึกษาโดยการสอบคัดเลือกทั่วไป ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในอำเภอเมืองเชียงใหม่และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ผู้ปกครองประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 และทราบข่าวการรับสมัครจากงานแนะแนวจากโรงเรียน

รัชดาภรณ์ ปิ่นรัตนานนท์. (2554). วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของบัณฑิตสาขาาระบบสารสนเทศ หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบัณฑิตหญิง สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ผลการศึกษาอยู่ในเกณฑ์เกือบดี โดยที่คะแนนเฉลี่ยสะสมของเพศหญิงมากกว่าคะแนนเฉลี่ยสะสมของเพศชาย บัณฑิตส่วนใหญ่ทำงานแล้ว โดยทำงานในภาครัฐมากที่สุด ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ตรงสาขาที่บัณฑิตสำเร็จด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 12,281.65 บาท ระยะเวลาที่บัณฑิตใช้หางานก่อนจะได้งานเป็นแห่งแรกเฉลี่ย 2.77 เดือน อัตราการเปลี่ยนงานของบัณฑิตกลุ่มนี้น้อยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 ครั้ง) บัณฑิตพึงพอใจต่อหน้าที่การท างานและองค์กรของตนอยู่ในระดับมาก สำหรับบัณฑิตสาขาวิชาาระบบสารสนเทศที่ศึกษาต่อหรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 11.58



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
2. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สมมุติฐานการวิจัย
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความต้องการของนักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ชั้นปีที่ 1 – 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุด อาชีพของบิดา อาชีพของมารดา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. เกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุด ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. อาชีพของบิดา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. อาชีพของมารดา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดาและมารดา รวมกัน หรือผู้รับผิดชอบค่าเรียน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
8. จำนวนพี่น้อง รวมบิดา-มารดา เดียวกัน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อมูลด้านความต้องการ

ข้อมูลด้านความต้องการกายภาพ ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ด้านความต้องการที่จะเข้าใจอนาคตอย่างแท้จริง โดยมีระดับการวัด ดังนี้

1. ด้านความต้องการทางด้านร่างกาย ระดับการวัดตัวแปรแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)
2. ด้านความต้องการความปลอดภัย ระดับการวัดตัวแปรแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)
3. ด้านความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ระดับการวัดตัวแปรแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)
4. ด้านความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ระดับการวัดตัวแปรแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)
5. ด้านความต้องการที่จะเข้าใจอนาคตอย่างแท้จริง ระดับการวัดตัวแปรแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความต้องการกำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 แปลความว่าความต้องการน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 แปลความว่าความต้องการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 แปลความว่าความต้องการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 แปลความว่าความต้องการมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 แปลความว่าความต้องการมากที่สุด

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ชั้นปีที่ 4 จำนวน 32 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Anaysis Test) ต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.75

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นนักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ชั้นปีที่ 1 – 4 จำนวน 175 คน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามแบบเลือกตอบแบบปลายปิด ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับนักศึกษาด้วยตนเอง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐาน โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ T-test และการเปรียบเทียบของกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ด้วย สถิติ F-test หรือ One Way ANOVA การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติจากข้อมูล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับเจตคติในการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	29	16.6
2) หญิง	146	83.4
2.อายุ		
1) 18- 20 ปี	87	49.7
2) 21-24 ปี	80	45.7
3) มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป	8	4.6
3.ระดับชั้นปี		
1) ปี 1	67	38.3
2) ปี 2	45	25.7
3) ปี 3	31	17.7
4) ปี 4	32	18.3
4. เกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุด		
1) ต่ำกว่า 2.00	22	12.6
2) 2.01-2.50	51	29.1
3) 2.51-3.00	62	35.4
4) 3.01-3.50	33	18.9
5) มากกว่า 3.50	7	4.0

ตาราง 5 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5) อาชีพของผู้ปกครอง		
1) รับราชการ	20	11.4
2) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	9	5.1
3) รับจ้าง	59	33.7
4) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	44	25.1
5) อื่น ๆ	43	24.6
6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดามารดา รวมกัน หรือผู้รับผิดชอบค่าเรียน		
1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	67	38.3
2) 10,000 – 20,000 บาท	71	40.6
3) 20,001 - 30,000 บาท	19	10.9
4) 30,001 -40,000 บาท	9	5.1
5) 40,001 – 50,000 บาท	6	3.4
6) มากกว่า 50,000 บาท	3	1.7
7) จำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน (รวมตัวท่านด้วย)		
1) 1 คน	15	8.6
2) 2 คน	83	47.4
3) 3 คน	54	30.9
4) มากกว่า 3 คน	23	13.1

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 เป็นหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ช่วงอายุ 18 - 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 อายุระหว่าง 21 -24 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และ อายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นปี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 คน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุด ต่ำกว่า 2.00 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 เกรดเฉลี่ย 2.01 – 2.50 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 เกรดเฉลี่ย 2.51 – 3.00 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 เกรดเฉลี่ย 3.01 – 3.50 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 เกรดเฉลี่ย มากกว่า 3.50 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง อาชีพรับราชการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 รับจ้าง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 คน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 รายได้ มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน จำนวน 1 คน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 จำนวน 2 คน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 จำนวน 3 คน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 จำนวนมากกว่า 3 คน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความต้องการด้านกายภาพ	3.99	0.74	มาก
2. ด้านความต้องการความปลอดภัย	3.82	0.81	มาก
3. ด้านความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ	3.80	0.95	มาก
4. ด้านความต้องการการยอมรับ	4.13	0.68	มาก
5. ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	4.04	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.79	มาก

จากตาราง 6 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ด้านความต้องการการยอมรับ ($\bar{X} = 4.013$) รองลงมา ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ($\bar{X} = 4.04$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ ($\bar{X} = 3.80$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการด้านกายภาพ

ด้านความต้องการด้านกายภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การมีโอกาสในการทำงานที่มั่นคง	4.04	0.69	มาก
2. มีงานรองรับอย่างแน่นอน	3.91	0.80	มาก
3. เป็นอาชีพที่สามารถทำงานได้ทั่วโลก	4.07	0.74	มาก
4. เป็นอาชีพที่มีรายได้และค่าตอบแทนที่คุ้มค่า	3.89	0.72	มาก
5. การมีทักษะวิชาชีพที่เป็นมาตรฐาน	4.04	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	3.99	0.74	มาก

จากตาราง 7 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการด้านกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 3 เป็นอาชีพที่สามารถทำงานได้ทั่วโลก ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมา ข้อ 1 การมีโอกาสในการทำงานที่มั่นคง และข้อ 5 การมีทักษะวิชาชีพที่เป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.04$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 เป็นอาชีพที่มีรายได้และค่าตอบแทนที่คุ้มค่า ($\bar{X} = 3.89$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการความปลอดภัย

ด้านความต้องการความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เป็นอาชีพที่มีสวัสดิการให้กับพนักงาน	3.94	0.76	มาก
2. การมีสถานที่ทำงานที่เป็นหลักแหล่งและมั่นคง	3.85	0.81	มาก
3. เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	3.94	0.79	มาก
4. การมีอาชีพที่มั่นคงและยาวนาน	3.69	0.86	มาก
5. ไม่เสี่ยงต่อการตกงาน	3.67	0.85	มาก
รวมเฉลี่ย	3.82	0.81	มาก

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 1 เป็นอาชีพที่มีสวัสดิการให้กับพนักงาน ($\bar{X} = 3.94$) ข้อ 3 เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา ข้อ 2 การมีสถานที่ทำงานที่เป็นหลักแหล่งและมั่นคง ($\bar{X} = 3.85$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 5 ไม่เสี่ยงต่อการตกงาน ($\bar{X} = 3.67$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการความชอบและการได้รับการคำแนะนำ

ด้านความต้องการความชอบและการได้รับการ คำแนะนำ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การศึกษาเกิดจากการให้คำแนะนำและแนะ แนวทางของอาจารย์	4.11	0.83	มาก
2. การศึกษาเกิดจากการชักชวนหรือแนะนำของ เพื่อน	3.50	1.06	มาก
3. เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	3.70	0.97	มาก
4. การมีอาชีพที่มั่นคงและยาวนาน	3.55	1.06	มาก
5. ไม่เสี่ยงต่อการตกงาน	4.15	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย	3.80	0.95	มาก

จากตาราง 9 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการความชอบและการได้รับการคำแนะนำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 5 ไม่เสี่ยงต่อการตกงาน ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา ข้อ 1 การศึกษาเกิดจากการให้คำแนะนำและแนะแนวทางของอาจารย์ ($\bar{X} = 4.11$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2 การศึกษาเกิดจากการชักชวนหรือแนะนำของเพื่อน ($\bar{X} = 3.50$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการการยอมรับ

ด้านความต้องการการยอมรับ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรมและท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้ครอบครัว	4.17	0.69	มาก
2. การเพิ่มศักยภาพของตนเองในกลุ่มเพื่อนร่วมงานในการทำงานในอนาคต	4.13	0.64	มาก
3. การยกระดับมาตรฐานในสังคมในฐานะผู้ให้บริการ	4.05	0.63	มาก
4. การเพิ่มทักษะความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยว	4.13	0.72	มาก
5. การเสริมสร้างบุคลิกภาพความมั่นใจจากนักท่องเที่ยว	4.20	0.72	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.68	มาก

จากตาราง 10 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 5 การเสริมสร้างบุคลิกภาพความมั่นใจจากนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา ข้อ 1 การศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรมและท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้ครอบครัว ($\bar{X} = 4.17$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 การยกระดับมาตรฐานในสังคมในฐานะผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความต้องการเป็นพนักงานดีเด่นด้านบริการ	4.07	0.81	มาก
2. การทำงานในตำแหน่งระดับหัวหน้า	4.02	0.77	มาก
3. ทำงานในบริษัทหรือสถานประกอบการที่มีมาตรฐานระดับสากล	4.14	0.72	มาก
4. การมีตำแหน่งที่สูงสุดและมีชื่อเสียงที่เป็นที่ยอมรับด้านบริการ	3.95	0.78	มาก
5. ความต้องการเป็นผู้ประกอบการด้านธุรกิจด้านการบริการ	4.02	0.74	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.77	มาก

จากตาราง 11 พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 3 ทำงานในบริษัทหรือสถานประกอบการที่มีมาตรฐานระดับสากล ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา ข้อ 1 ความต้องการเป็นพนักงานดีเด่นด้านบริการ ($\bar{X} = 4.07$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 การมีตำแหน่งที่สูงสุดและมีชื่อเสียงที่เป็นที่ยอมรับด้านบริการ ($\bar{X} = 3.95$)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทสรุปการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. การอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 สรุปผลข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 เป็นหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ช่วงอายุ 18 - 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 อายุระหว่าง 21 -24 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และ อายุ 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นปี ชั้นปีที่ 1 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 คน

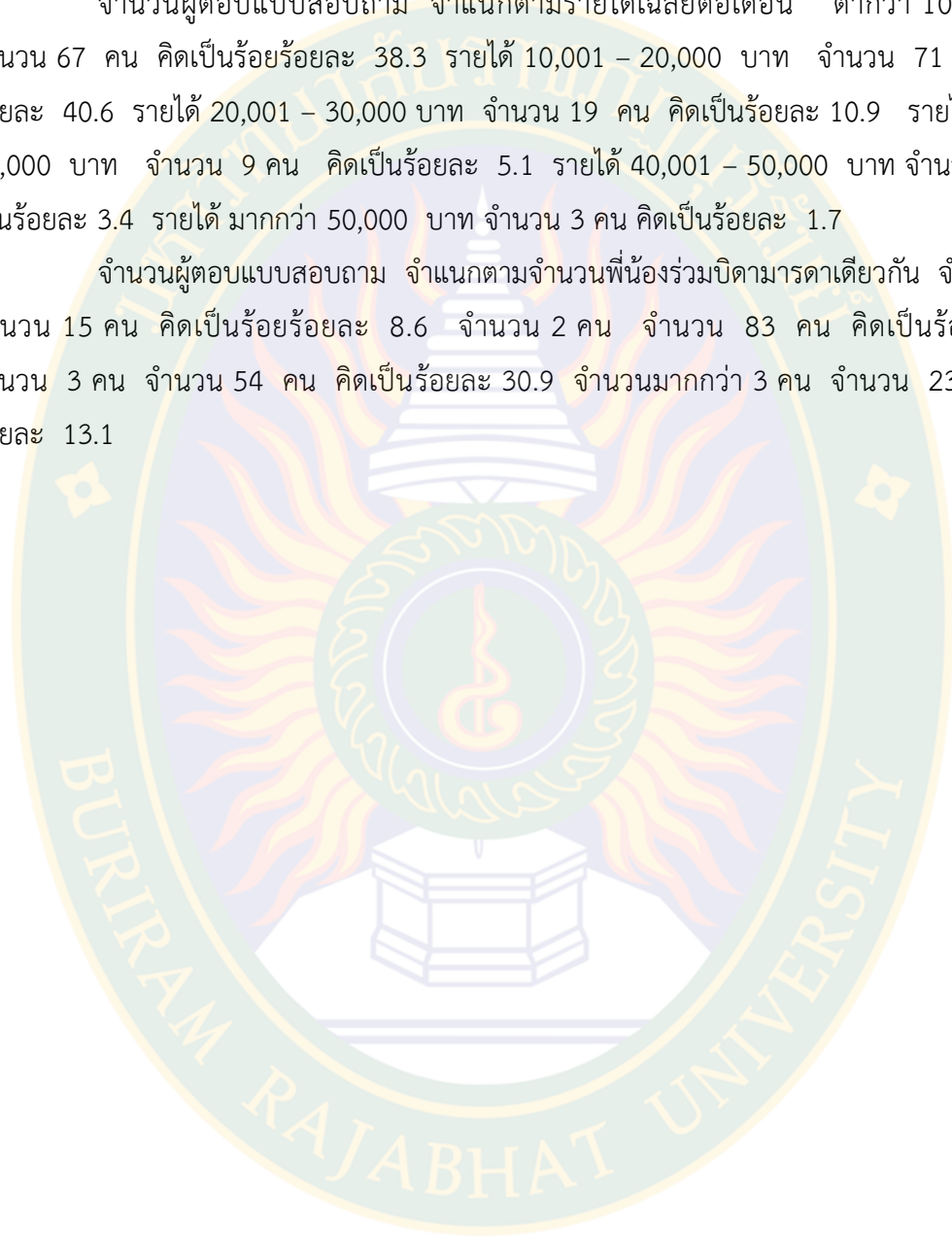
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุด ต่ำกว่า 2.00 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 เกรดเฉลี่ย 2.01 - 2.50 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 เกรดเฉลี่ย 2.51 - 3.00 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 เกรดเฉลี่ย 3.01 - 3.50 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 เกรดเฉลี่ย มากกว่า 3.50 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง อาชีพรับราชการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 รับจ้าง

จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ค่าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 คน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 รายได้ มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน จำนวน 1 คน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 จำนวน 2 คน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 จำนวน 3 คน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 จำนวนมากกว่า 3 คน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1



ตอนที่ 2 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรี ของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

พบว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชา
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ
ด้านความต้องการการยอมรับ รองลงมา ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต และด้านที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด คือ ด้านความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ ด้านความต้องการด้านกายภาพ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 3 เป็นอาชีพที่สามารถทำงานได้ทั่วโลก รองลงมา ข้อ 1 การมีโอกาสในการทำงานที่
มั่นคง และข้อ 5 การมีทักษะวิชาชีพที่เป็นมาตรฐาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 เป็นอาชีพที่มี
รายได้และค่าตอบแทนที่คุ้มค่า ด้านความต้องการความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 1 เป็นอาชีพ
ที่มีสวัสดิการให้กับพนักงาน ข้อ 3 เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน รองลงมา ข้อ 2 การมีสถานที่
ทำงานที่เป็นหลักแหล่งและมั่นคง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 5 ไม่เสี่ยงต่อการตกงาน ด้านความ
ต้องการความชอบและการได้รับการคำแนะนำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 5 ไม่เสี่ยงต่อการตกงาน
รองลงมา ข้อ 1 การศึกษาเกิดจากการให้คำแนะนำและแนะแนวทางของอาจารย์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
คือ ข้อ 2 การศึกษาเกิดจากการชักชวนหรือแนะนำของเพื่อน ด้านความต้องการการยอมรับ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงไปหาต่ำ คือ ข้อ 5 การเสริมสร้างบุคลิกภาพความมั่นใจจากนักท่องเที่ยง รองลงมา ข้อ 1 การศึกษา
ในสาขาวิชาการโรงแรมและท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้ครอบครัว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3
การยกระดับมาตรฐานในสังคมในฐานะผู้ให้บริการ ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ
คือ ข้อ 3 ทำงานในบริษัทหรือสถานประกอบการที่มีมาตรฐานระดับสากล รองลงมา ข้อ 1 ความ
ต้องการเป็นพนักงานดีเด่นด้านบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 4 การมีตำแหน่งที่สูงสุดและมี
ชื่อเสียงที่เป็นที่ยอมรับด้านบริการ

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ นำมา อภิปรายและสรุปผลโดยมีเอกสารอ้างอิงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสนับสนุน ทั้งนี้แบ่งการอภิปรายออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การอภิปรายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 อภิปรายสมมุติฐานของการวิจัย

ส่วนที่ 1 การอภิปรายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับเพศที่มีเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ความแตกต่างของเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีเจตคติด้านความต้องการการยอมรับสูงสุด และมีความต้องการด้านความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำต่ำที่สุด เพศชายให้ความสำคัญกับการมีเจตคติด้านความต้องการการยอมรับมากที่สุด และมีความต้องการด้านความต้องการความชอบ และการได้รับคำแนะนำ น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 80-91) เน้นว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะบรรลุถึงขีดสูงสุดของศักยภาพ (Potential) ความต้องการสูงสุดนั้น มาสโลว์ เรียกว่า ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization) ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) ได้อธิบายเกี่ยวกับสภาวะของบุคคลที่พร้อมที่จะสนองความต้องการ หากสิ่งนั้นมี อิทธิพลสำหรับความต้องการของเขา ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญคือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) ทฤษฎีนี้ได้อธิบายความต้องการของบุคคลที่พยายาม แสวงหาวิธีการสนองความต้องการให้กับตนเอง และคนเรามีความต้องการหลายด้าน มาสโลว์ได้จัดลำดับ ความต้องการไว้เป็นลำดับ 5 ชั้น มีดังนี้คือ ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological Need) เช่น อาหาร การพักผ่อน การรักษาสมดุลภายในร่างกาย (Homeostasis) ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย ความมั่นคง สวัสดิการ การคุ้มครอง การช่วยเหลือจากผู้อื่น (Safety Need) ความต้องการ เกี่ยวกับการเป็นเจ้าของ การเข้าหมู่การเข้าพวก ครอบครัว เพื่อนผู้ร่วมงาน (Belongingness Needs) ความต้องการเกี่ยวกับเกียรติยศ ชื่อเสียง การยกย่องนับถือและการยอมรับจากสังคม (Esteem Needs) ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization) ชื่อสัตย์ต่อตนเอง

ข้อมูลเกี่ยวกับอายุที่มีเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ความแตกต่างของ ช่วงอายุ 18 - 20 ปี มีมากกว่ากว่าอายุระหว่าง 21 -24 ปี โดยอายุระหว่าง 18 -20 ปี มีเจตคติด้านความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำมีค่าเฉลี่ยมากกว่า และด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตมี น้อยที่สุด และ อายุ 25 ปีขึ้นไป มีเจตคติด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตมีมาก ด้านความต้องการ ความชอบและการได้รับคำแนะนำ มีน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 80-91) เน้นว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะบรรลุถึงขีดสูงสุดของศักยภาพ (Potential) ความต้องการสูงสุดนั้น มาสโลว์ เรียกว่า ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization)ทฤษฎีการ

จูงใจ (Motivation Theory) ได้อธิบายเกี่ยวกับสถานะของบุคคลที่พร้อมที่จะสนองความต้องการ หากสิ่งนั้นมีอิทธิพลสำหรับความต้องการของเขา ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญคือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) ทฤษฎีนี้ได้อธิบายความต้องการของบุคคลที่พยายามแสวงหาวิธีการสนองความต้องการให้กับตนเอง และคนเรามีความต้องการหลายด้าน มาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการไว้เป็นลำดับ 5 ชั้น มีดังนี้คือ ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological Need) เช่น อาหาร การพักผ่อน การรักษาภาวะสมดุลภายในร่างกาย (Homeostasis) ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย ความมั่นคง สวัสดิการ การคุ้มครอง การช่วยเหลือจากผู้อื่น (Safety Need) ความต้องการเกี่ยวกับการเป็นเจ้าของ การเข้าหมู่ การเข้าพวก ครอบครัว เพื่อนผู้ร่วมงาน (Belongingness Needs) ความต้องการเกี่ยวกับเกียรติยศ ชื่อเสียง การยกย่องนับถือและการยอมรับจากสังคม (Esteem Needs) ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization) ชื่อสัตย์ต่อตนเอง ประพฤติ

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุดที่มีเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย มากกว่า 3.51 เกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 เกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ยมากกว่า 3.51 เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ยมากกว่า 3.51 เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ยมากกว่า 3.51 เมื่อทดสอบความแตกต่างเกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุดที่มีต่อเจตคติด้านความต้องการการยอมรับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกัน มีต่อเจตคติด้านความต้องการการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01-3.50 มีเจตคติด้านความต้องการการยอมรับ มากกว่า กลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม ต่ำกว่า 2.00 และที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51-3.00 เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 มีค่าเฉลี่ย 0.245 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 มีค่าเฉลี่ย 0.122 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.00 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย มากกว่า 3.51 เกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 เกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ยมากกว่า 3. เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เกรดเฉลี่ย 2.01-2.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ยมากกว่า 3.51 เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เปรียบเทียบกับเกรดเฉลี่ยมากกว่า 3.51 เมื่อทดสอบความแตกต่างเกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุดที่มีต่อเจตคติด้านความต้องการการยอมรับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกัน มีผลต่อเจตคติด้านความต้องการการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01-3.50 มีเจตคติด้านความต้องการการยอมรับ มากกว่า กลุ่มที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม ต่ำกว่า 2.00 และที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51-3.00 ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เปรมวดี เจตนาอนุศาสน์ และ ดวงสุตา เตโชติรส (2552)

ศึกษาเรื่อง เจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยกล่าวไว้ว่า เจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง และการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน บรรยากาศในการเรียนการสอน สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาต่ออาจารย์ สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาด้วยกันและ ความคาดหวังของผู้ปกครอง พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ระดับชั้นที่กำลังศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และความรู้เกี่ยวกับอาชีพอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรม

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพของบิดาที่มีเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ ความต้องการการยอมรับ มีความแตกต่างกัน โดยอาชีพรับราชการเปรียบเทียบกับอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพรับราชการเปรียบเทียบกับอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท อาชีพรับราชการเปรียบเทียบกับรับจ้าง อาชีพรับราชการเปรียบเทียบกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเปรียบเทียบกับอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเปรียบเทียบกับอาชีพรับจ้าง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจเปรียบเทียบกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้างเปรียบเทียบกับอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้างเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ เมื่อทดสอบความแตกต่างอาชีพบิดาที่มีต่อเจตคติด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต พบว่า อาชีพของบิดาที่ต่างกัน มีผลต่อเจตคติความต้องการความสำเร็จในชีวิต แตกต่างกัน มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท อาชีพรับจ้าง และอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีเจตคติด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มากกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทมีเจตคติด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง สอดคล้องกับแนวคิดของ ดลฤดี สุวรรณศิริ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 ทั่วประเทศ จากการศึกษาพบว่า นักเรียนหญิงมีการตัดสินใจศึกษาต่อมากกว่านักเรียนชาย เนื่องจากปัจจุบันผู้หญิงได้รับการยอมรับให้สามารถศึกษาต่อในระดับสูง มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงานทัดเทียมกับผู้ชาย ส่งผลให้นักเรียนหญิงเกิดแรงจูงใจและตัดสินใจศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และนักเรียนที่มีผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ดีมีการตัดสินใจศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่มีผลคะแนนต่ำ เนื่องจากพฤติกรรมการศึกษาของนักเรียนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ผู้ที่มีผลการเรียนสูงจะมีความกระตือรือร้น ความเพียรพยายามแก้ไขปัญหิต่างๆ ในด้านการเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น นักเรียนที่บิดามารดา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและประกอบอาชีพรับราชการและนักธุรกิจ จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่บิดามารดามีระดับการศึกษาต่ำและประกอบ

อาชีพอื่น เนื่องจากบิดามารดาเป็นต้นแบบที่ดีส่งผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การคาดหวังในการศึกษาต่อในระดับสูงของนักเรียน และพบว่านักเรียนที่ครอบครัวมีสถานภาพทางเศรษฐกิจดี จะมีการตัดสินใจศึกษาต่อมากกว่านักเรียนที่ครอบครัวมีสถานภาพเศรษฐกิจต่ำ

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพของมารดาที่มีเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ ความต้องการการยอมรับ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 80-91) เน้นว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะบรรลุถึงขีดสูงสุดของศักยภาพ (Potential) ความต้องการสูงสุดนั้น มาสโลว์ เรียกว่า ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization) ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) ได้อธิบายเกี่ยวกับสถานะของบุคคลที่พร้อมที่จะสนองความต้องการ หากสิ่งนั้นมีอิทธิพลสำหรับความต้องการของเขา ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญคือ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) ทฤษฎีนี้ได้อธิบายความต้องการของบุคคลที่พยายามแสวงหาวิธีการสนองความต้องการให้กับตนเอง และคนเรามีความต้องการหลายด้าน มาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการไว้เป็นลำดับ 5 ชั้น มีดังนี้คือ ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological Need) เช่น อาหาร การพักผ่อน การรักษาสภาวะสมดุลภายในร่างกาย (Homeostasis) ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย ความมั่นคง สวัสดิการ การคุ้มครอง การช่วยเหลือจากผู้อื่น (Safety Need) ความต้องการเกี่ยวกับการเป็นเจ้าของ การเข้าหมู่ การเข้าพวก ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน (Belongingness Needs) ความต้องการเกี่ยวกับเกียรติยศ ชื่อเสียง การยกย่อง นับถือและการยอมรับจากสังคม (Esteem Needs) ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self Actualization) ซึ่งสัทยต่อตนเอง

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดามารดา รวมทั้งที่มีเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ ความต้องการการยอมรับ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD พบว่า รายได้ต่ำกว่า 10,000 เปรียบเทียบกับ 10,000 – 20,000 รายได้ต่ำกว่า 10,000 เปรียบเทียบกับ 20,001 – 30,000 รายได้ต่ำกว่า 10,000 เปรียบเทียบกับ 30,001 – 40,000 รายได้ต่ำกว่า 10,000 เปรียบเทียบกับ 40,000 – 50,000 รายได้ต่ำกว่า 10,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 50,000 รายได้ต่ำกว่า 10,000 – 20,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 20,001 – 30,000 รายได้ต่ำกว่า 10,000 – 20,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 30,001 – 40,000 รายได้ต่ำกว่า 10,000 – 20,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 40,000 – 50,000 รายได้ต่ำกว่า 10,000 – 20,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 50,000 รายได้ต่ำกว่า 20,001 – 30,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 30,001 – 40,000 รายได้ต่ำกว่า 20,001 – 30,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 40,000 – 50,000 รายได้ต่ำกว่า 20,001 – 30,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 50,000 รายได้ต่ำกว่า 30,001 – 40,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 40,000 – 50,000 รายได้ต่ำกว่า 30,001 – 40,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 50,000 รายได้ต่ำกว่า 40,000 – 50,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า 50,000 รายได้ต่ำกว่า

กว่า 30,001 – 40,000เปรียบเทียบกับมากกว่า 40,000 – 50,000 รายได้ต่ำกว่า 30,001 – 40,000 เปรียบเทียบกับมากกว่า มากกว่า 50,000 รายได้ต่ำกว่า 40,000 – 50,000เปรียบเทียบกับมากกว่า มากกว่า 50,000 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายได้ที่มีต่อเจตคติด้านความต้องการการยอมรับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีต่อเจตคติด้านความต้องการความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีเจตคติด้านความต้องการความปลอดภัย มากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 และกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 และที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51-3.00 ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เปรมวดี เจตนาอนุศาสน์ และ ดวงสุตา เตโชติรส (2552) ศึกษาเรื่อง เจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้าน คหกรรมศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง และการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน บรรยากาศในการเรียนการสอน สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาต่ออาจารย์ สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษา กับเพื่อนและความคาดหวังของผู้ปกครอง พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ระดับชั้นที่กำลังศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และความรู้เกี่ยวกับอาชีพอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรม

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกันที่มีเจตคติในการศึกษาต่อระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ ความต้องการการยอมรับ ความต้องการความปลอดภัย มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD พบว่า ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างจำนวนพี่น้องที่มีต่อความต้องการความสำเร็จในชีวิตพบว่า จำนวนพี่น้อง 1 คน เปรียบเทียบกับจำนวนพี่น้อง 2 คน จำนวนพี่น้อง 1 คน เปรียบเทียบกับจำนวนพี่น้อง 3 คน จำนวนพี่น้อง 1 คน เปรียบเทียบกับจำนวนพี่น้องมากกว่า 4 คน จำนวนพี่น้อง 2 คน เปรียบเทียบกับจำนวนพี่น้อง 3 คน จำนวนพี่น้อง 2 คน เปรียบเทียบกับจำนวนพี่น้องมากกว่า 4 คน มีค่าเฉลี่ย 0.223 จำนวนพี่น้อง 3 คน เปรียบเทียบกับจำนวนพี่น้องมากกว่า 4 คน เมื่อทดสอบความแตกต่างจำนวนพี่น้องมีต่อเจตคติด้านความสำเร็จในชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความสำเร็จในชีวิตต่างกัน มีเจตคติด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีจำนวนพี่น้อง 2 คน มีเจตคติด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มากกว่ากลุ่มที่มีจำนวนพี่น้อง จำนวน 3 คน และกลุ่มที่มีพี่น้องมากกว่า 4 คน มีเจตคติด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มากกว่ากลุ่มที่มีจำนวนพี่น้อง จำนวน 3 คน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนา หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อให้ การเรียนการสอนนั้นสอดคล้อง ต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความต้องการการยอมรับ ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ด้านความต้องการด้านกายภาพ ด้านความต้องการความปลอดภัย ด้านความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ โดยเรียงลำดับ จากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ที่เกี่ยวข้องกับเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา เช่น ด้านสถานที่ ด้านประสบการณ์ของครูผู้สอนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถนัดทางการเรียน เป็นต้น
2. ควรทำการศึกษากับนักศึกษาสาขาอื่นที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย เพราะทางมหาวิทยาลัยจะได้รับประโยชน์ที่จะได้ทราบถึงปัจจัยการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา เพื่อรองรับการจัดทำหลักสูตรในอนาคต
3. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้ นักศึกษา ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีสายอาชีพ ดังเช่นประโยคที่ว่า การศึกษาเพื่ออาชีพ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559**. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2556. จาก www.tica.or.th/images/plan_tourism/2555-2559.pdf (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). <http://www.moe.go.th/moe/th/home/> สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2556.
- กัญมณู เกื้อนเหมือน. (2549). **ปัจจัยจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีปทุม**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2554). **การบริหารทรัพยากรบุคคลในธุรกิจท่องเที่ยว**. จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). **จิตวิทยาสังคม (3)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดลฤดี สุวรรณศิริ. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 ทั่วประเทศ. **วารสารพัฒนาสังคม**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 9(1), หน้า 157-174.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2554). **สรุปภารกิจกระทรวงแรงงานในการประชุมรับรองนโยบายการปฏิบัติราชการแก่ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงแรงงาน**.
- เปรมวดี เจตนาอนุศาสน์, และดวงสุดา เตโชติรส. (2552). **เจตคติต่อการประกอบอาชีพอิสระทางด้านคหกรรมศาสตร์ของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.บ., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ พรสุริยา ปราโมทย์ พรสุริยา วชิราภรณ์ เรือนแป้น และสรรรลาภ สงวนดีกุล. (2550). **การศึกษาตัวชี้วัดที่มีผลต่อการศึกษาต่อในคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วท.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบางพระ, ชลบุรี.
- พิศมัย ปิโชติการ. (2539). **แบบฟอร์มเอกสารในการบริหารงานบุคคลและธุรการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธรรมนิติ เพรส จำกัด.
- มาสโลว์. (1970). **ทฤษฎีการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รังสรรค์ โฉมยา. (2556). **ทฤษฎีมาสโลว์**. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2556, จาก <http://education.msu.ac.th/rungson/document/maslow.pdf>

รัชดาภรณ์ ปิ่นรัตนานนท์, (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของบัณฑิตสาขาระบบ**

สารสนเทศ.วารสารวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 4(1), 108-117.

ลักขณา สรีวัฒน์. (2549). **การคิด.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2555). **ปัญหาแรงงานไทยในปัจจุบัน.**สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์

2556, จาก www.bloggang.com/viewdiary.php?id=kaiser1&month=032010&date=27&group=2&gblog=4

สมเจตน์ นาคเสวี อุสมาน ราฎร์นิยัม และสุสนา เจะเลาะ. (2550). **เจตคติต่อการวิจัยและปัจจัยที่เอื้อต่อ**

การทำวิจัยของบุคลากรวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต

ปัตตานี.ทุนสนับสนุนการวิจัยจากโครงสร้างความเข้มแข็งวิทยาลัยอิสลามศึกษา.,

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปัตตานี.

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. **หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพและหลักสูตรประกาศนียบัตร**

ชั้นสูง. สืบค้น เมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2556, จาก www.vec.go.th

สุวรรณา ตุลยสินพงษ์. (2556). **Road Map วิชาชีพท่องเที่ยว ไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน.**

สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2556, จาก

www.prachachat.net/new_detail.php?newsid=1310979761&catid=02&subcatid=0200

สุวรรณา ตุลยสินพงษ์. (2556). **การวิเคราะห์งาน.** กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

Victor Vroom. (1964). **องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Awakening Organization).** กรุงเทพมหานคร :

เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).

Bartol and Matthews. (1998). **Reading Personnel.**

Herzberg, et al. (1959). **Human Relations.** 35-36.

Laurie J. Mullins. (1992). **Organizations : Behavior, Structure, Process.** USA :

Irwin/McGraw-Hill.

ESCAP. (2531). **Principles of Personal Management.** New York : McGraw-Hill.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในชั้นเรียน สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกนำไปใช้ในการวิจัยและสรุปผลในภาพรวมเพื่อพัฒนาคุณภาพของหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1) เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2) อายุ.....ปี

3) กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปี

1) ปี1 2) ปี2 3) ปี3

4) เกรดเฉลี่ยสะสมล่าสุด

1) ต่ำกว่า 2.00 2) 2.01-2.50 3) 2.51-3.00

4) 3.01-3.50 5) มากกว่า 3.50

5) อาชีพของบิดา

1) รับราชการ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท 4) รับจ้าง

5) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 6) อื่นๆ.....

6) อาชีพของมารดา

1) รับราชการ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท 4) รับจ้าง

5) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 6) อื่นๆ.....

7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบิดามารดารวมกัน หรือผู้รับผิดชอบค่าเรียน

1) ต่ำกว่า 10,000 2) 10,000-20,000 3) 20,001-30,000

4) 30,001-40,000 5) 40,001-50,000 6) มากกว่า 50,000

8) จำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน(รวมตัวท่านด้วย)

1) 1 คน 2) 2 คน 3) 3 คน 4) มากกว่า 3 คน

ส่วนที่ 2 เจตคติในการศึกษาต่อระดับปริญญาตรี

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับเจตคติของท่านในการศึกษาระดับปริญญาตรี มากน้อยเพียงใด โดยระดับความคิดเห็นของท่านมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน **มากที่สุด**
- 4 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน **มาก**
- 3 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน **ปานกลาง**
- 2 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน **น้อย**
- 1 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจของท่าน **น้อยที่สุด**



เจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความต้องการด้านกายภาพ					
1.1 การมีโอกาสในการทำงานที่มั่นคง					
1.2 มีงานรองรับอย่างแน่นอน					
1.3 เป็นอาชีพที่สามารถทำงานได้ทั่วโลก					
1.4 เป็นอาชีพที่มีรายได้และค่าตอบแทนที่คุ้มค่า					
1.5 การมีทักษะวิชาชีพที่เป็นมาตรฐาน					
2. ด้านความต้องการความปลอดภัย					
2.1 เป็นอาชีพที่มีสวัสดิการให้กับพนักงาน					
2.2 การมีสถานที่ทำงานที่เป็นหลักแหล่งและมั่นคง					
2.3 เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน					
2.4 การมีอาชีพที่มั่นคงและยาวนาน					
2.5 ไม่เสี่ยงต่อการตกงาน					
3. ด้านความต้องการความชอบและการได้รับคำแนะนำ					
3.1 การศึกษาเกิดจากการให้คำแนะนำและแนะ แนวทางของอาจารย์					
3.2 การศึกษาเกิดจากการชักชวนหรือแนะนำของ เพื่อน					
3.3 การศึกษาเกิดจากการแนะนำของรุ่นพี่หรือผู้ที่ ประกอบอาชีพด้านการบริการ					
3.4 การศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้ปกครอง					
3.5 การศึกษาทำให้เกิดความภาคภูมิใจในสถาบันและ ความรักในอาชีพ					

เจตคติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของนักศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. ด้านความต้องการการยอมรับ					
4.1 การศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรมและ ท่องเที่ยว สามารถสร้างรายได้ให้ครอบครัว					
4.2 การเพิ่มศักยภาพของตนเองในกลุ่มเพื่อน ร่วมงานในการทำงานในอนาคต					
4.3 การยกระดับฐานะในสังคมในฐานะผู้ให้บริการ					
4.4 การเพิ่มทักษะความสามารถในการสื่อสารด้าน ภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยว					
4.5 การเสริมสร้างบุคลิกภาพความมั่นใจจาก นักท่องเที่ยว					
5. ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต					
5.1 ความต้องการเป็นพนักงานดีเด่นด้านการ บริการ					
5.2 การทำงานในตำแหน่งระดับหัวหน้า					
5.3 ทำงานในบริษัทหรือสถานประกอบการที่มี มาตรฐานระดับสากล					
5.4 การมีตำแหน่งที่สูงสุดและมีชื่อเสียงเป็นที่ ยอมรับด้านบริการ					
5.5 ความต้องการเป็นผู้ประกอบการด้านธุรกิจ ด้านการบริการ					



ภาคผนวก ข
บริบทสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

บริบทสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นหลักสูตรปรับปรุงมาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ปี พ.ศ. 2551 โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการปรับปรุงหลักสูตรคือ เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ในยุคปัจจุบัน และการเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อประโยชน์ในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันอุดมศึกษาให้มีมาตรฐานเทียบเคียงกันได้ทั้งในระดับชาติและระดับสากล สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ขอขอบคุณคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ทำให้หลักสูตรฉบับปรับปรุงนี้มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถใช้จัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการกำลังคนของสังคม ตลาดแรงงานของประเทศและประชาคมอาเซียน

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ยังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานและสังคม และเป็นที่ยอมรับแล้วว่า ด้วยสภาพเศรษฐกิจที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้มีหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเกิดขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน ในแง่ของการจ้างงาน ภาคบริการถือเป็นสาขาการผลิตที่สำคัญมากของประเทศ เนื่องจากมีสัดส่วนการจ้างงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคส่วนอื่นๆ โดยในปี พ.ศ. 2554 สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย คาดการณ์ว่า ความต้องการแรงงานในสาขาโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร และการบริการท่องเที่ยวอื่นๆ จะมีสูงถึง 2.7 ล้านคน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2552) และจากการศึกษาโครงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยวและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2555) พบว่า ประเทศไทยยังขาดแคลนแรงงานด้านท่องเที่ยวในเชิงปริมาณ เนื่องด้วยการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทำให้ เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับเทคนิคและระดับปฏิบัติการที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเตรียมการรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวอีกด้วย

ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งและคุณวุฒิของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	คุณวุฒิ/สาขา สถาบัน : ปีที่สำเร็จการศึกษา
1	นายวีรากร รัตกุล	อาจารย์	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) ภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต : พ.ศ. 2549 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) การโรงแรมและ การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ : พ.ศ. 2552
2	นางสาวกนกเกล้า แก้วกล้า	อาจารย์	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) ออกแบบนิเทศศิลป์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต : พ.ศ. 2547 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) การโรงแรมและ การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ : พ.ศ. 2551
3	นายราเมศร์ พรหมชาติ	อาจารย์	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ : พ.ศ. 2540 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) การจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : พ.ศ. 2545
4	นางรุ่งรัตน์ ไสภา	อาจารย์	ศิลปศาสตรบัณฑิต(ศศ.บ.) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถาบัน ราชภัฏบุรีรัมย์ : พ.ศ. 2542 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) การจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : พ.ศ. 2545
5	นายนิรินทร์ เจตธีรวง	อาจารย์	Bachelor of Arts (B.A.) Travel Industry Management Mahidol University :2003 Master of Science (MSc) Ecotourism University of Portsmouth, England : 2005

อาชีพที่สามารถประกอบได้หลังสำเร็จการศึกษา

ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถประกอบวิชาชีพอิสระและการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนดังต่อไปนี้

- 8.1 ด้านธุรกิจนำเข้า
- 8.2 ด้านธุรกิจโรงแรม
- 8.3 ด้านธุรกิจร้านอาหาร
- 8.4 ด้านธุรกิจการบิน
- 8.5 หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
- 8.6 อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

ชื่อ - สกุล

นางสาวกนกเกล้า แก้วกล้า

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์

หน่วยงานที่สังกัด

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

