

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของ  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



นายภาควงมิ ตีลกลีศ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



MOTIVATIONS INFLUENCING THE DECISION MAKING TO CHOOSE RECREATION ACTIVITIES  
TO IMPROVE WORK COMPETENCY FOR FLIGHT ATTENDANTS

Mr. Parkpoom Tiloklurs



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2016

Copyright of Chulalongkorn University



หัวข้อวิทยานิพนธ์

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ  
และการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับ  
บนเครื่องบิน

โดย

นายภาควณิศา ตีลกลีศ

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ดร. โสมฤทัย สุนธยาธร

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ดร. โสมฤทัย สุนธยาธร)

.....กรรมการ

(ดร. กุลพิชญ์ โภไคยอุดม)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

ภาคภูมิ ดิลกเลิศ : แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (MOTIVATIONS INFLUENCING THE DECISION MAKING TO CHOOSE RECREATION ACTIVITIES TO IMPROVE WORK COMPETENCY FOR FLIGHT ATTENDANTS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ดร.โสภณัทย์ สุนธยาธร, หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษา 1.แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2.เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง เพศและอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน 3.แรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอายุระหว่าง 21-60 ปี ที่มีสัญชาติไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.85 และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.89 นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ใช้สถิติ Independent Sample t-test และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว One-Way Anova เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 70,000 บาท มีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาย/หญิง (Air steward/ Air hostess) มีอายุงานมากกว่า 20 ปี และส่วนใหญ่ทำกิจกรรมนันทนาการในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมาเป็นท่องเที่ยวทัศนศึกษา มีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีสมรรถนะในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1.แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.เพศและอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3.แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศและอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อ นิสิต .....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 5878421639 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS: MOTIVATION. / DECISION MAKING / RECREATION ACTIVITIES / FLIGHT ATTENDANTS / THAI AIRWAYS.

PARKPOOM TILOKLURS: MOTIVATIONS INFLUENCING THE DECISION MAKING TO CHOOSE RECREATION ACTIVITIES TO IMPROVE WORK COMPETENCY FOR FLIGHT ATTENDANTS. ADVISOR: SOMRUTHAI SOONTAYATRON, Ph.D., pp.

The purpose of this research aims 1.to study the motivation affecting the decision making to choose recreation activities to improve work competency for flight attendants; 2.to compare the different between gender and age affecting the decision making to choose recreation activities of flight attendants; 3.to study the motivation affecting the work competency of flight attendants. The samples used in this study were 400 Thai flight attendants who were age between 21-60 years old. Convenience sampling was applied in order to select sample group. This research adopted questionnaires as a main method for data collection with IOC of 0.85 and coefficient alpha equal of 0.89. Questionnaires were collected at the Thai Airways Operation Center. This study also applied statistical data analyses with the determination of patterns in the data such as the frequency, percentage, mean and standard deviation. The researcher used Multiple Linear Regression, Independent Sample t-test and One Way Anova with statistically significance at 0.05 to test the hypothesis of the research.

The research revealed that most respondents were female, aged between 51-60 years old, being single, graduated in Bachelor degree, monthly income between 50,001 – 70,000 Baht, and working as Air Steward or Air Hostess with more than 20 years of experiences, as well as most of them had recreation activities as travel/field trips within 3 months. Overall, flight attendants had high level of motivation, high level of decision making and highest level of work competency. Hypothesis testing showed that 1.) Both intrinsic and extrinsic motivations affecting the decision making to choose recreation activities to improve work competency for flight attendants with statistically significance at 0.05. 2.) The differences of genders and ages affecting the decision making to choose recreation activities to improve work competency differently of flight attendants with statistically significance at 0.05. 3.) Both intrinsic and extrinsic motivations affecting the work competency of flight attendants with statistically significance at 0.05.

To sum up, both intrinsic and extrinsic motivations had affected the decision making to choose recreation activities to improve work competency for flight attendants with statistically dignificant at 0.05, the different of gender and age had affected the decision making to choose recreation activities to improve work competency for flight attendants with statistically dignificant at 0.05 and both intrinsic and extrinsic motivations had affected the decision making to choose recreation activities to improve work competency for flight attendants with statistically dignificant at 0.05.

Field of Study: Sports Science

Academic Year: 2016

Student's Signature .....

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่มีความสำเร็จหากปราศจากการได้รับความช่วยเหลืออย่างดีจากบุคคลที่มีส่วนร่วมในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะ อาจารย์ ดร.โสภณทิพย์ สุนทรยาธร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือ แก้ไขในส่วนที่บกพร่องมาโดยตลอด รวมทั้งเข้าใจในเรื่องของเวลาการทำงานของอาชีพผู้วิจัยที่มักจะไม่ตรงกับเวลาเรียนโดยทั่วไป ให้สามารถผ่านลุล่วงไปได้อย่างดี และให้กำลังใจในยามที่ผู้วิจัยมีความท้อแท้ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้กลับมามีกำลังใจสู้ต่อ

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.กุลพิชญ์ โภโคยอุดม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ภายใน สำหรับความช่วยเหลือในด้านคำแนะนำ อีกทั้งความรู้ต่างๆที่ได้มอบให้ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ภายนอก ที่กรุณาให้ความรู้ทั้งที่อยู่ในตำราและนอกตำรา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญญกุล อาจารย์ ดร.คมสิทธิ์ เกียนวัฒนาอาจารย์ ดร.กฤติกา สายณะรัตน์ชัย ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นอีกหนึ่ง ผู้ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้ผู้วิจัยได้มาเรียนคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ เพ็ญแก้ว

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ และบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ และให้การอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จสมบูรณ์ รวมถึงเพื่อนๆทั้งรุ่นพี่ และรุ่นน้องทุกๆคน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดา มารดา น้องชายของผู้วิจัยที่คอยสนับสนุนให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ คอยรับฟัง คอยให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจให้ตลอดมา และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ มา ณ ที่นี้



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	1
สารบัญภาพ.....	1
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีนั้นนันทนาการและกิจกรรมนันทนาการ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	31
แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจเลือก.....	37
แนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะในการทำงาน.....	40
แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค.....	49
บริบทพื้นที่.....	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	61

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	62
วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	63
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	66
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย .....	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	70
ผลการวิเคราะห์ .....	70
ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	70
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรม นันทนาการ .....	76
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงาน ต้อนรับเครื่องบิน .....	78
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน .....	80
ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	84
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
สรุปผลการวิจัย.....	100
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	100
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) .....	101

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) .....	101
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน.....	102
อภิปรายผลการวิจัย.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	109
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป .....	110
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	111
รายการอ้างอิง.....	112
ภาคผนวก.....	117
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	118
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	125
ภาคผนวก ค เอกสารอนุมัติจริยธรรม.....	127
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	129

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือก กิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....	76
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือก กิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านแรงจูงใจภายใน .....	76
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือก กิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านแรงจูงใจภายนอก .....	77
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	78
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวม .....	80
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้.....	81
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านทักษะ .....	82
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีสัญชาติไทย ด้านคุณลักษณะ.....	83
ตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการวิเคราะห์แรงจูงใจมีผลกับการตัดสินใจเลือกกิจกรรม นันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....	84
ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริม สมรรถนะการทำงานจำแนกตามเพศ.....	85
ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริม สมรรถนะการทำงาน จำแนกตามอายุ .....	85

<b>ตารางที่ 13</b> การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน .....	86
<b>ตารางที่ 14</b> ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการตรงกับความถนัดของท่าน.....	89
<b>ตารางที่ 15</b> ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกาย.....	90
<b>ตารางที่ 16</b> ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการมีความปลอดภัย .....	91
<b>ตารางที่ 17</b> ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล.....	92
<b>ตารางที่ 18</b> ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสถานที่และสภาพแวดล้อม .....	93
<b>ตารางที่ 19</b> ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมงานหรือ อาชีพที่ทำ.....	94
<b>ตารางที่ 20</b> ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการมีความพร้อมของอุปกรณ์หรือสิ่งเครื่องอำนวยความสะดวก..	95
<b>ตารางที่ 21</b> ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคม.....	96
<b>ตารางที่ 22</b> ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการวิเคราะห์แรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	97

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 : แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	29
ภาพที่ 2 : แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) .....	42
ภาพที่ 3 : สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ.....	43



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมสมัยปัจจุบัน ความเป็นอยู่ของมนุษย์เริ่มมีเวลาว่างมากขึ้น เนื่องจากความเจริญทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมนุษย์เราสามารถคิดค้นและสรรหาสิ่งอำนวยความสะดวกสนองความต้องการของตนเอง และมนุษย์ชาติอย่างเหมาะสม จึงเปิดโอกาสให้คนได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินจากกิจกรรมนันทนาการได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามเวลาว่างมีอิทธิพลต่อชีวิตของคนเป็นอย่างมาก สภาพแวดล้อมของสังคมในโลกยุคปัจจุบันโดยเฉพาะอิทธิพลของกระแสทุนนิยมทำให้ผู้คนแสวงหาความสุขจากวัตถุมากขึ้น ก่อให้เกิดการแก่งแย่งชิงดีทั้งด้านอาชีพการงาน เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สังคมโลกมีแนวโน้มแย่งชิงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด มีการแข่งขันสูง ประกอบกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันถูกทำลายอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมที่รุนแรงมากขึ้น จากงานวิจัยเรื่องการเพิ่มผลิตผลกับการบริหารความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่าภาวะการแข่งขันและโลกาภิวัตน์มีผลร้ายต่อความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานของพนักงาน (Nick, 2006) และจากสภาพการทำงานที่เปลี่ยนจากอุตสาหกรรมการผลิตที่เน้นการผลิตสินค้าปริมาณมากไปสู่อุตสาหกรรมบริการ ทำให้ลักษณะการทำงานในภาคบริการส่วนใหญ่จะเปิดบริการวันละ 24 ชั่วโมง ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการขนส่ง เป็นต้น ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมภาคบริการเหล่านี้ต้องทุ่มเทเวลาในการทำงานที่มากขึ้น จนบางครั้งทำให้พนักงานไม่มีเวลาหรือไม่สามารถจัดสรรเวลาสำหรับชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง ครอบครัว เพื่อนฝูงและสังคมได้ สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ของบุคคลทำให้เกิดความเครียด เกิดโรคร้ายไข้เจ็บและก่อให้เกิดปัญหาสังคมรุนแรงมากขึ้น

คุณภาพชีวิตของบุคคลเกิดจากการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งประกอบด้วย สุขภาพ ทั้งทางกาย และทางจิต (เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 2554) ดังคำกล่าวที่ว่า จิตใจที่สดใสย่อมอยู่ในร่างกายที่สมบูรณ์ ดังนั้น การรักษา สมดุลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจึงเป็นสิ่งจำเป็น การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ด้วยนันทนาการจะช่วยรักษาสมดุลทำให้บุคคล สามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ เนื่องจากนันทนาการเป็นกลไกที่สำคัญของชีวิต เป็นกิจกรรมที่กระทำในยามว่างด้วยความสมัครใจ เกิดจากแรงจูงใจภายในทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต ก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555 ก) ซึ่งคุณภาพชีวิตของบุคคลในสายอาชีพหนึ่งที่มีรูปแบบการทำงานที่มีความแตกต่างจากอาชีพอื่น คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับเนื้องานในหน้าที่เป็นอย่างดีแล้ว ยังต้องมีความอดทน อดกลั้น ต่อสถานการณ์ต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงาน เช่น สถานการณ์ด้านความปลอดภัย หรือ ปัญหาในด้านการให้บริการต่อผู้โดยสาร ที่ซึ่งอาจส่งผลโดยตรงต่อความเครียด ความกดดันแก่ตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านของลักษณะงานนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่บนเครื่องบินโดยการให้บริการแก่ผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน โดยมีการกำหนดและแบ่งงานกันในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างชัดเจน นอกจากจะทำงานตามหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบแล้ว ยังเป็นผู้ที่ต้องรับและนำนโยบายขององค์กรมาปฏิบัติ เพื่อที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดในหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือการดูแลผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจในการบริการในฐานะเจ้าบ้านระหว่างเที่ยวบินไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย อีกทั้งยังมีหน้าที่รับผิดชอบในแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นบนเครื่องบิน (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2560) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากว่าความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในร่างกายและภายนอก ร่างกายมากระทบหรือมาขัดขวางต่อการทำงาน การเจริญเติบโต การตอบสนองความต้องการของมนุษย์และทำให้ภาวะของร่างกาย และจิตใจขาดความสมดุลย์ (Cartwright & Cooper, 1997) เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างไปจากงานปกติทั่วไป ในด้านสถานที่ทำงาน เวลาในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้มารับบริการที่มีจำนวนมาก ความแตกต่างในตัวบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน ปัจจัยทางกายภาพ เช่น การทำงานบนที่สูงซึ่งสภาวะอากาศไม่ปกติ อุปกรณ์การทำงานไม่สมบูรณ์ ความไม่พร้อมของสถานที่ทำงาน หลากหลายในเรื่องของความต้อการ ความคาดหวังในงาน ลักษณะการทำงานดังกล่าวอาจทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความเครียดได้ ทั้งนี้การลดความตึงเครียดจากการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจใช้กิจกรรมนันทนาการเป็นส่วนช่วยในการพักผ่อนทางจิตใจควบคู่ไปกับการพักผ่อนทางกาย การพักผ่อนทางด้านจิตใจเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดทางสังคมและช่วยในการพักผ่อนสภาพของจิตใจให้มีความสมบูรณ์ทั้งทาง จิตใจ อารมณ์ สังคม ส่วนการพักผ่อนทางกายมีส่วนช่วยทำให้มีความสมบูรณ์ทางด้านร่างกาย รวมถึงสมรรถนะในการทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมรรถนะในการทำงาน ถือเป็นสิ่งที่สำคัญของพนักงานในองค์กรต่างๆ ทำซึ่งจะช่วยสร้างความพร้อมให้กับพนักงานทั้งความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงาน ถือเป็น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร เนื่องจากความพร้อมในการทำงานของพนักงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและสมรรถนะในการทำงาน ทั้งนี้รวมทั้งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม



เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ ที่ซึ่งเป็นไปตามภารกิจของบริษัทฯ ที่ได้กำหนดไว้ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

จากเหตุผลดังกล่าวจึงมีความสำคัญในการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติเพียงหนึ่งเดียว ที่ซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ของไทย มีประวัติความเป็นมา อยู่คู่กับคนไทยมาตั้งแต่ในอดีต ถือเป็นประตูบานแรกของประเทศไทยที่สามารถสร้างความประทับใจแรกให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยได้เป็นอย่างดี และเป็นภาพลักษณ์ของประเทศไทย อีกทั้งในแง่ของแหล่งที่มาของรายได้ของประเทศนั้นมาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหลัก จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า ธุรกิจการขนส่งหรือธุรกิจสายการบินนั้นมีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างมาก และฟันเฟืองเล็กๆ ที่มีความสำคัญอย่างมากและมีบทบาทหน้าที่ที่จะช่วยขับเคลื่อนบริษัทฯ ไปสู่มาตรฐานระดับนานาชาติ นั่นก็คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงเพื่อเป็นการนำผลการวิจัยเป็นแนวทางให้บริษัทฯ จัดกิจกรรมนันทนาการที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในรูปแบบของสวัสดิการพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2555-2559) การดำเนินการนันทนาการอย่างมีประสิทธิภาพจะเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานราก โดยการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านนันทนาการที่มีการพัฒนารูปแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นปัจจัยสำคัญในด้านการบริหารจัดการเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555 ข)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง เพศ และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### สมมติฐานของการวิจัย

1. แรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพศ และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน
3. แรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีขอบเขตในการวิจัย ได้แก่

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยการศึกษาเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสัญชาติไทยและผ่านการทดลองงานแล้วเท่านั้น

ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้มีเนื้อหาครอบคลุมแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตด้านเวลา ทำการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ.2559 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2560 โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2560

### คำจำกัดความของการวิจัย

**แรงจูงใจ** หมายถึง สิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้าให้เกิดกำลังใจ หรือมีแนวโน้มที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน ทั้งปัจจัยภายใน-ปัจจัยภายนอกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**กิจกรรมนันทนาการ** หมายถึง กิจกรรมนันทนาการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตัดสินใจหรือสนใจเลือกทำในช่วงเวลาว่างหรือวันหยุด เพื่อความสนุกสนาน ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตทั้งในด้านสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ โดยบางกิจกรรมนันทนาการนั้นเป็นกิจกรรมที่ทางบริษัทได้จัดหาไว้ให้พนักงานใน

รูปแบบของสวัสดิการ เช่น สถานที่ออกกำลังกาย และบางกิจกรรมนันทนาการนั้นเป็นกิจกรรมที่นอกเหนือจากที่บริษัทได้จัดหาให้ ที่ซึ่งล้วนแต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้ทำกิจกรรมโดยตรง

**การตัดสินใจ** หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลายๆ ทางเลือกที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้พิจารณา หรือประเมินอย่างดีแล้วว่ากิจกรรมนันทนาการสามารถส่งเสริมสมรรถนะในการทำงาน เป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**สมรรถนะ** หมายถึง ปัจจัยด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงมีตามที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดไว้ในภาระหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

**ความรู้** หมายถึง ความเข้าใจในเรื่องการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมไปถึงความสามารถในการนำความรู้ที่มีนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายของการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

**ทักษะ** หมายถึง ความชำนาญในเรื่องการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้หรือประสบการณ์

**คุณลักษณะ** หมายถึง ลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ควรมีตามที่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดไว้ เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดควบคุมความประพฤติและประเมินผลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

**พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน** หมายถึง พนักงานสัญชาติไทยที่ให้บริการบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย/หญิง ผู้จัดการเที่ยวบินชาย/หญิง และผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโสชาย/หญิง

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ซึ่งมีประโยชน์ต่อสายการบิน โดยการใช้แรงจูงใจนั้นเป็นเครื่องมือในการดึงเอาสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินออกมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น ในภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมธุรกิจสายการบินนานาชาติ
3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดสวัสดิการในรูปแบบของกิจกรรมนันทนาการของพนักงานได้อย่างเหมาะสมตามความสนใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่างๆเพื่อนำไปสู่การวิจัย โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการและกิจกรรมนันทนาการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
6. บริบทพื้นที่
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีนันทนาการและกิจกรรมนันทนาการ

##### ความหมายของ นันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) ได้ให้ความหมาย นันทนาการ ไว้ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่นหรือการสร้างพลังงานขึ้นมาใหม่ (Re+Fresh) (Re+Creation)
2. นันทนาการ เป็น กิจกรรม (Activities) ซึ่งมีรูปแบบที่หลากหลาย กิจกรรมในที่นี้ หมายถึง กิจกรรมประเภทเกมส์ กีฬา ศิลปะ ดนตรี การแสดงละคร การเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น
3. นันทนาการ เป็น กระบวนการในการพัฒนาประสบการณ์ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือสังคม โดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เป็นสื่อในช่วงเวลาว่าง เวลาอิสระ โดยที่บุคคลเข้าร่วมด้วยความสมัครใจหรือมีแรงจูงใจ แล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนาน และสงบสุข
4. นันทนาการ เป็น สวัสดิการสังคม (Social Welfare) ที่ซึ่งรัฐบาลและฝ่ายบริหารท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่จัดการให้บริการแก่ชุมชน เพื่อสร้างบรรยากาศของเมืองและของประเทศให้น่าอยู่มีความอบอุ่นใจ เช่น จัดอุทยานแห่งชาติ วนอุทยานแห่งชาติ ศูนย์เยาวชน สวนสาธารณะ เป็นต้น

พระพงศ์ บุญศิริ (2542) ให้ความหมายนันทนาการว่า เป็นกิจกรรมที่บุคคลเข้าร่วมด้วยความสมัครใจในเวลาว่างโดยมีความสุข สนุกสนาน ไม่มีการบังคับและได้รับความสุขสนุกสนานเพลิดเพลินใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม

ชูชีพ เยาวพัฒน์ (2543) ให้ความหมายนันทนาการว่า เป็นกิจกรรมที่มีองค์ประกอบในลักษณะเดียวกันกับการเล่น จะแตกต่างกันในเรื่องของรูปแบบของนันทนาการ และมีบางสิ่งบางอย่างที่นอกเหนือจากการเล่น โดยเน้นในเรื่องการศึกษาความซาบซึ้งในการเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ หรือมุ่งเน้นการพัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและจิตใจ ให้กระทำแต่ในสิ่งที่มีประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะใช้มันสมองหรือใช้กำลังกายประกอบสัมมาอาชีพก็ตาม

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2554) ให้ความหมายนันทนาการว่า กิจกรรมเวลาว่างที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ มีคุณค่าสำหรับบุคคลที่เข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจและส่งผลโดยตรงต่อผู้เข้าร่วม ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล ซึ่งเป็นเป้าหมายของนันทนาการ คือ การกระทำชีวิตให้ชีวิตมีคุณภาพ หมายถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ นั่นคือมีความสุขที่สมบูรณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ สุขภาพทางกาย และสุขภาพจิตใจ

จากความหมายของนันทนาการดังที่บุคคลต่างๆ กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า นันทนาการเป็นกิจกรรมที่กระทำในเวลาว่างและบุคคลกระทำด้วยความสมัครใจและไม่ผิดวัฒนธรรมประเพณีและกฎหมาย เมื่อกระทำแล้วก่อให้เกิดความสุขทางใจ พัฒนาร่างกาย จิตใจ อารมณ์ทำให้เป็นคนที่มีสมบูรณ์

### ความมุ่งหมายของนันทนาการ

กิจกรรมทางด้านนันทนาการ จำเป็นจะต้องมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่แน่นอน นันทนาการ ผู้นำและผู้เข้าร่วมกิจกรรมต้องทราบก่อนว่า กิจกรรมนั้นๆ เน้นให้เกิดประโยชน์ทางด้านใด เพื่อจะได้ร่วมกันสร้างสรรค์ไปในทิศทางเดียวกัน และบรรลุตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ ซึ่งทางด้านกิจกรรมนันทนาการนั้นมีความมุ่งหมาย 4 ด้าน (สมบัติ กาญจนกิจ, 2557) ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาด้านสุขภาพ (Health Development) สุขภาพเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในยามว่างมากเท่าๆ กับการประกอบภาระงาน อากัปกริยาที่แสดงในยามว่างเป็นเครื่องวัดได้อย่างดีถึงคุณภาพของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ น้ำใจ กิจกรรมต่างๆ จะช่วยผ่อนคลายและปลดปล่อยความตึงเครียดในการทำงาน ทาให้ลืมปัญหาต่างๆ จึงเป็นเครื่องส่งเสริมสุขภาพทางจิตและกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าร่วมได้สนุกสนานรื่นเริงบันเทิงใจ เป็นเครื่องส่งเสริมสุขภาพทางกาย

2. เพื่อพัฒนาด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship) ในขณะที่บุคคลได้เล่นร่วมสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ เป็นการส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะมีโอกาสได้พบปะแลกเปลี่ยนความรู้

ความคิดเห็น ประสบการณ์การทำงานของกันและกัน นอกจากนี้ยังได้รู้จักสนิทสนมคุ้นเคย รู้จักยศตำแหน่ง หน้าที่การงานอาชีพ รู้จักนิสัยใจคอ สร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะเป็นการส่งเสริมพัฒนาด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3. เพื่อพัฒนาการเป็นพลเมืองดี (Civic Development) ในการสร้างคุณธรรมอันดีระหว่างสมาชิกของชุมชนทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมทุกอย่างที่จัดกิจกรรมนี้ทำให้บุคคลได้พัฒนาไปในทางที่ดี ทำให้คนเป็นพลเมืองที่ดี มีคุณภาพ มีคุณค่าต่อตนเองและสังคม มีความเคารพต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือกติกาต่างๆ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอารัดเอาเปรียบ ไม่เห็นแก่ตัว ย่อมเป็นคนมีระเบียบวินัยดี จะเป็นแนวทางของการเป็นพลเมืองดีต่อไป

4. เพื่อพัฒนาตนเอง (Self-Development) เป็นการช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดทักษะในการเล่นกีฬาขั้นพื้นฐาน และสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นนักกีฬายอดเยี่ยมในโอกาสต่อไป นอกจากนี้ยังได้รับสิ่งแปลกใหม่ที่เขาไม่เคยได้เรียนรู้มาก่อน มีความสุขความพึงพอใจ ในสิ่งที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็กิจกรรมนันทนาการทางการพูด การเขียน ศิลปะ ดนตรี การกีฬา จะทำให้เขาเกิดทักษะความสามารถเพื่อพัฒนาตนเองสืบต่อไปได้ดีขึ้น

สรุป กิจกรรมนันทนาการนั้นมีความมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ที่ต่างกันไป โดยส่วนมากนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมเอง โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการควรที่จะรับทราบและเข้าใจถึงจุดประสงค์ของตัวกิจกรรมนันทนาการนั้นๆ เพื่อที่จะสามารถสร้างสรรค์และบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

### องค์ประกอบของนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการนี้ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ (สมบัติ กาญจนกิจ, 2557) ดังต่อไปนี้

1. นันทนาการนั้นต้องเป็นกิจกรรม (Activity) คือ ต้องมีการกระทำร่างกายกล้ามเนื้อหรืออวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งได้มีการกระทำ (การอยู่เฉยๆ เช่น นอนหลับ ถือว่าไม่เป็นกิจกรรมทางนันทนาการ เพราะการนอนไม่ถือว่าเป็นกิจกรรม)
2. การเข้าร่วมในกิจกรรมนั้นต้องเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ
3. กิจกรรมที่ทำนั้นต้องในเวลาว่าง (Free Time) ได้แก่ เวลานอกเหนือจากเวลานอนหลับเป็นประจำในเวลากลางคืน เวลาทำงานหรือเรียนหนังสือ ชั่วโมงเรียน เวลาจำเป็นส่วนตัว เช่น การรับประทานอาหาร เข้าห้องน้ำ ฯลฯ
4. เป็นกิจกรรมที่พึงประสงค์ของสังคม ไม่เป็นไปในทางอบายมุขและผิดกฎหมาย แต่เป็นกิจกรรมที่ก่อประโยชน์ทางการศึกษา
5. กิจกรรมนั้นต้องนำความพึงพอใจในทันทีทันใด และโดยตรงต่อผู้เข้าร่วม

เทพประสิทธิ์ กุศลวิชิตชัย (2554) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของกิจกรรมนันทนาการ ได้แก่

1. กิจกรรมนันทนาการต้องมีจุดหมาย (objective) เพื่อให้มีทิศทางในการปฏิบัติที่ถูกต้องตามความต้องการ
2. กิจกรรมมีความยืดหยุ่น (Flexibility) สามารถดัดแปลงปรับให้เข้ากับสภาพที่เป็นอยู่ได้
3. นันทนาการมีผลพลอยได้อื่น (by-product) การจัดกิจกรรมเพื่อวัตถุประสงค์หนึ่งอาจจะได้ผลด้านอื่นด้วย เช่น การทำสิ่งประดิษฐ์ เป็นการใช้ฝีมือด้านศิลปะสร้างสรรค์ ที่อาจส่งผลด้านการสร้างความสามัคคีหรือการร่วมมือร่วมใจกันได้

สรุป จากลักษณะสำคัญที่กล่าวมา จะเป็นหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์พิจารณาว่าเป็นกิจกรรมนั้นเป็นนันทนาการหรือไม่ จะเห็นได้ว่ากิจกรรมนันทนาการนั้นต้องเป็นการแสดงออกในทางกิจกรรมของแต่ละบุคคล ตามความต้องการ ความสนใจของตน เพื่อให้เกิดความพอใจ เกิดความสุขกายสบายใจ เพลิดเพลินจากกิจกรรมนั้น อันจะส่งผลดีให้เกิดแก่ตนเอง หมู่คณะ สังคม และประเทศชาติ

#### ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ

นันทนาการ (Recreation) คือ กิจกรรมที่เกิดความสมัครใจทำในยามว่าง เพื่อให้เกิดความเพลิดเพลิน ผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ นันทนาการ การเล่น และความสนุกสนาน การเล่นช่วยพัฒนาทักษะต่างๆ โดยเฉพาะทักษะการเคลื่อนไหวในสิ่งมีชีวิตวัยเยาว์  
ความเป็นเอกลักษณ์ของนันทนาการ คือ

1. เป็นกิจกรรม
2. ทำในเวลาว่าง
3. ไม่ผิดกฎหมาย
4. เป็นกิจกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจ
5. ไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณี

กิจกรรมนันทนาการมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เป็นการพักผ่อนหย่อนใจ และเป็นการประสบการณ์ใหม่ๆ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มทักษะความสามารถของผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ โดยแบ่งตามประเภทของกิจกรรมนันทนาการได้ 15 ประเภท ดังนี้

#### 1. กิจกรรมนันทนาการศิลปหัตถกรรม (Art and Crafts)

กิจกรรมศิลปหัตถกรรม หมายถึง การประดิษฐ์สิ่งต่างๆ ด้วยมือ หรืองานด้านศิลปะต่างๆ ที่ทำขึ้นด้วยมือ ดังนั้น กิจกรรมนันทนาการประเภทศิลปหัตถกรรมจึงหมายถึง งานด้านศิลปะต่างๆ ที่ทำขึ้นด้วยมือในเวลาว่างและมีได้ทำเป็นอาชีพ หรือหวังผลกำไรใดๆ เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะ

ความสามารถในการใช้มือสร้างงานฝีมือให้แก่ชุมชน เพื่อพัฒนาอารมณ์สุขและความเจริญเติบโตทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา กิจกรรมเหล่านี้ เช่น งานไม้ เย็บปักถักร้อย การวาดภาพ แกะสลัก งานประดิษฐ์อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ฯลฯ กิจกรรมนันทนาการประเภทศิลปะหัตถกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่ไม่มีขอบเขตจำกัด ไม่มีรูปแบบที่ตายตัวผู้เข้าร่วมสามารถใช้จินตนาการของตน สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ได้อย่างอิสระ เช่น การแกะสลัก ผู้เข้าร่วมอาจแกะสลักไม้ ปูนปลาสเตอร์ ไปจนถึงแตงกวาหรือผลไม้ต่างๆ ก็ได้ การวาดภาพ ผู้วาดอาจวาดบนกระดาษ ฝาผนัง ผ้า หรือบนกระเปาะหนังก็ได้ ดังนั้น กิจกรรมนันทนาการประเภทนี้ จะช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การเป็นตัวของตัวเอง และการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ สามารถดัดแปลงให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย นอกจากนี้ ยังเป็นกิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูงเพราะเราสามารถนำของที่ไม่มีประโยชน์แล้วมาประดิษฐ์หรือสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์อย่างอื่นได้ด้วยคุณค่า

มนุษย์ล้วนมีความต้องการที่จะแสดงออกถึงความรู้สึก ความคิดสร้างสรรค์ และสื่อความรู้สึกนึกคิดนั้นสู่คนอื่น ดังนั้นกิจกรรมประเภทศิลปะหัตถกรรมนี้ เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้มนุษย์ได้แสดงออกถึงความสามารถ อารมณ์ ความรู้สึก และความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ เหล่านั้น ผ่านสิ่งประดิษฐ์ที่มีหลากหลายรูปแบบให้เลือกได้ ทำให้ผู้ที่เข้าร่วมได้รู้จักและแสดงออกถึงความเป็นตนเอง เกิดความศรัทธาพอใจในการได้สร้างผลงาน ซึ่งอาจเอาไว้ใช้ประโยชน์ สาธิตให้ผู้อื่นชม ตลอดจนขายไปเพื่อหารายได้ นอกจากนี้กิจกรรมนันทนาการประเภทนี้ ยังช่วยลดความเครียดจากชีวิตประจำวัน และงานศิลปะที่ทำยังได้แสดงออกถึงวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ของสังคมนั้นๆ อีกด้วย ดังนั้นคุณค่าของกิจกรรมนันทนาการประเภทศิลปะหัตถกรรม พอสรุปได้ดังนี้

1. ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทำให้ตนเองมีคุณค่า
2. ผ่อนคลายความเครียด เปลี่ยนบรรยากาศ
3. เพลิดเพลิน สนุกสนาน พัฒนาอารมณ์สุข
4. มีความคิดสร้างสรรค์ เหมาะแก่บุคคลทุกระดับวัย
5. มีความอดทน ใจเย็น มีความพากเพียรพยายาม
6. ทำให้เกิดสมาธิในการทำงาน
7. ได้ความรู้เพิ่มเติม สร้างเสริมประสบการณ์ใหม่
8. ได้ของที่นำมาใช้ประโยชน์ได้
9. เพิ่มรายได้และสามารถพัฒนาเป็นงานอาชีพ
10. รู้คุณค่าของเวลา เป็นงานอดิเรกมีจุดมุ่งหมาย
11. เกิดความภูมิใจในตนเอง สร้างความมั่นใจในตนเอง



12. ประหยัด สามารถนำวัสดุเหลือใช้มาประดิษฐ์ให้เกิดของใช้ใหม่ได้
13. สามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศทุกวัย สร้างมนุษยสัมพันธ์
14. เพื่อทักษะการใช้มือและนิ้วมือ ประสานงานสมองในการประดิษฐ์ วาด และปั้นสิ่งต่างๆ

### รูปแบบการจัดกิจกรรม

การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทศิลปหัตถกรรมนี้ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใด ผู้นำที่ดีควร จะจัดเตรียมกิจกรรมไว้หลาย ๆ รูปแบบ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เลือกรูปแบบตาม ความคิดของผู้เข้าร่วมเอง เพื่อให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และผลงานที่ได้จะมีความหมายต่อ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากที่สุด กิจกรรมนันทนาการประเภทศิลปหัตถกรรมนั้นมีมากมาย แต่เป็นที่รู้จัก เรียงตามความนิยม ได้แก่ เครื่องจักสาน เย็บปักถักร้อย เครื่องปั้นดินเผา การแกะสลักผลไม้ การทำ รม การปั้น เครื่องเงิน เครื่องเขิน การวาดภาพ การทอเสื่อ ประดิษฐ์ดอกไม้ ทำรองเท้า ทำกระเป่า ซิลค์สกรีน (Silk Screen) ร้อยพวงมาลัย จัดดอกไม้ ทำวาว พับกระดาษ การเป่าแก้ว ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีศิลปะสมัยใหม่ (New Arts) ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมมากขึ้น นั่นก็คือการประดิษฐ์งาน ศิลปะโดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการสร้างสรรค์ซึ่งจะทำให้เกิดผลงานที่ละเอียดประณีต และเหมือนจริงมากขึ้น เช่น การประดิษฐ์บัตรอวยพรด้วยคอมพิวเตอร์ การผลิตภาพเคลื่อนไหวต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีขั้นสูงที่มีความละเอียดสูง ฯลฯ ทำให้เกิดศิลปะใหม่ ที่มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นกิจกรรมที่ให้ความ สนุกสนานและน่าสนใจ

### ประโยชน์ของศิลปหัตถกรรม

1. เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ จึงเหมาะแก่บุคคลทุกระดับวัย
2. เป็นกิจกรรมประสานงานของสมองและมือ ตลอดจนความคิด
3. เป็นกิจกรรมผ่อนคลายอารมณ์ ใช้พลังงาน และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้พัฒนาอารมณ์สุข
4. เป็นกิจกรรมช่วยพัฒนานิสัย และทัศนคติที่พึงประสงค์
5. เป็นกิจกรรมช่วยให้บุคคลและชุมชน สามารถช่วยเหลือตนเองได้มีโอกาสเลือกตัดสินใจที่จะ เข้าร่วมกิจกรรม ตามความสามารถของตน
6. เป็นกิจกรรมที่ช่วยสร้างความภาคภูมิใจในผลงานของตน และช่วยสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง
7. ผลงานของศิลปหัตถกรรมช่วยให้นำไปใช้ในสภาพของความเป็นจริงจึงเป็นการประหยัดอีกด้วย

## 2. กิจกรรมนันทนาการเกมกีฬา (Games and sports)

เกมและกีฬานั้นเป็นกิจกรรมที่ต้องการความสัมพันธ์กันระหว่างทักษะการเคลื่อนไหว สติปัญญา ความทนทาน และพลังกำลังของร่างกายในการประกอบกิจกรรม ซึ่งบางกิจกรรมจะมีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ลูกบอล ไม้ตีและแร็กเกต ลูกมือ ฯลฯ โดยมากมักจะจัดกิจกรรมประเภทนี้ในสถานที่ที่เป็นบริเวณกว้าง เช่น สนามหญ้า โรงยิมเนเซียม ลานกว้าง เป็นต้น ในการเล่นหรือการแข่งขันก็จะมีกฎ กติกาในการเล่นตายตัวเฉพาะแต่ละชนิดเกมกีฬา เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เสมอภาค สนุกและท้าทาย ดังนั้น กิจกรรมนันทนาการประเภทเกมกีฬาจึงเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ตื่นเต้นและท้าทายความสามารถของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งยังมีหลากหลายกิจกรรมสามารถเลือกเข้าร่วมได้เหมาะสม ทั้งวัยเด็ก วัยผู้ใหญ่ วัยสูงอายุ หญิง ชาย รวมทั้งคนพิการ ดังนั้น กิจกรรมประเภทนี้จึงได้รับความนิยมสูงและมากขึ้นเรื่อย ๆ ปัจจุบันทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

### รูปแบบการจัดกิจกรรม

เกม (Games) หมายถึง การเล่นที่มีกฎ กติกา ในการเล่นอย่างชัดเจน โดยมากจะใช้ทักษะพื้นฐานไม่ได้ใช้ทักษะขั้นสูงอย่างกีฬา โดยเกมมีจุดมุ่งหมายและมีคุณค่าในตัวเอง ช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น ความกล้าแสดงออก การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ พบเพื่อนใหม่ ฝึกการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นอกจากนี้ เกมยังสามารถแสดงให้เห็นถึงขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละประเทศด้วย ดังนั้น การจัดเกมที่ดีจะต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการจัดเสมอ การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทเกมนี้สามารถเลือกจัดให้ตรงกับจุดมุ่งหมายได้โดยเลือกจากเกมประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. เกมสร้างสรรค์ เป็นเกมประเภทที่จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากร ประสิทธิภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานขององค์กรนั้น ๆ มีคุณภาพยิ่งขึ้น
2. เกมนำไปสู่กีฬาใหญ่ เป็นเกมที่ใช้ทักษะพื้นฐานการเคลื่อนไหว เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมให้พัฒนาทักษะการเคลื่อนไหวต่าง ๆ ก่อนเล่นกีฬาประเภทต่างๆ
3. เกมเบ็ดเตล็ด
4. เกมการละเล่นพื้นเมือง
5. เกมคอมพิวเตอร์และไฟฟ้า

กีฬา (Sports) กิจกรรมกีฬานี้มีหลายประเภทกีฬาให้ผู้เข้าร่วมสามารถเลือกได้ตามความถนัดและความสนใจ ผู้จัดกิจกรรมสามารถจัดได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. กีฬาประเภทเดี่ยว (Individual sports) คือ กีฬาที่ใช้ทักษะในการเล่นเพียงคนเดียวไม่จำเป็นต้องมีคู่แข่งชั้น ทีม หรือผู้เข้าร่วมอื่น ๆ เช่น จักรยาน โบว์ลิ่ง สเก็ตน้ำแข็ง ยิมนาสติก พายเรือ ยิงปืน ยิงธนู วายน้ำ ตกปลา กรีฑาลู่-ลาน กอล์ฟ ซี่มา ยกน้ำหนัก ฯลฯ
2. กีฬาประเภทคู่แข่งขัน (Dual sports) คือ กีฬาที่ผู้เล่นสองคนขึ้นไปแสดงทักษะของแต่ละคนเพื่อแข่งขันกัน เช่น แบดมินตัน มวย เทนนิส ยูโด มวยปล้ำ
3. กีฬาประเภททีม (Team sports) เป็นกิจกรรมกีฬาที่ใช้ทักษะของกีฬานั้นๆของแต่ละคนแสดงทักษะรวมกันประกอบกับการทำงานประสานกันเป็นทีม เพื่อแข่งขันกับกีฬาทีมอื่น ๆ กีฬาประเภทนี้มีหลายกีฬาที่เป็นที่นิยมเพราะตื่นเต้น สนุกสนาน เช่น บาสเกตบอล ฮอกกี้ วอลเลย์บอล รักบี้ ฟุตบอล เบสบอล ฯลฯ
4. กีฬาทางน้ำ (Aquatic sports) เช่น การว่ายน้ำ กระโดดน้ำ แข่งเรือ สกีนน้ำ
5. กีฬาเสริมสมรรถภาพ (Physical conditioning activities) เช่น การวิ่งเพื่อสุขภาพ การเต้นแอโรบิค ซี่จักรยาน ฯลฯ
6. กีฬาปะทะต่อสู้ (Combative sport)
7. กีฬากึ่งนันทนาการ (Co-recreation sports) การจัดกิจกรรมกีฬาจะไม่สมบูรณ์หากไม่มีการกีฬากึ่งนันทนาการที่สามารถจัดให้คนทุกเพศทุกวัยเข้าร่วมด้วยกันได้ โดยมีจุดมุ่งหมาย ในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นที่ยอมรับของสังคม กิจกรรมดังกล่าว เช่น ดำน้ำ สเก็ตน้ำแข็ง สก๊ เทนนิส วอลเลย์บอล เป็นต้น จะเห็นว่า กีฬาบางประเภทสามารถจัดในหลายรูปแบบได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และ จุดมุ่งหมายของผู้จัด แต่ในการจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทเกมกีฬาที่ดีไม่ควรเน้นในเรื่องการแข่งขัน และผลแพ้ชนะ ควรจัดโดยให้โอกาสผู้ที่มีทักษะน้อยได้ชนะในการแข่งขันบ้าง

#### ประโยชน์ของเกมกีฬา

1. พัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและสติปัญญา
2. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะและต่างคณะ
3. ส่งเสริมการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี
4. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม
5. พัฒนาบุคลิกภาพ
6. มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น และมีน้ำใจเป็นนักกีฬา
7. เสริมสร้างการทำงานร่วมกันเป็นทีม

### 3. กิจกรรมนันทนาการการเต้นรำ (Dances)

การเต้นรำนั้นเป็นกิจกรรมการแสดงออกผ่านการเคลื่อนไหว เป็นการแสดงของ มนุษย์ในความสามารถที่จะเคลื่อนไหว ซึ่งทำทางต่างๆ ถูกใช้เป็นสัญลักษณ์ของกิจกรรมในชีวิตโดยมนุษย์และวัฒนธรรม การเต้นรำเป็นการแสดงออกถึงอารมณ์และเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ความสุข ความเสียใจ ความรัก สงคราม การบูชา ฯลฯ

#### รูปแบบการจัดกิจกรรม

กิจกรรมนันทนาการประเภทเต้นรำ หรือที่มักนิยมเรียกกันว่า กิจกรรมเข้าจังหวะนั้นในปัจจุบันมีรูปแบบให้เลือกมากมาย โดยแต่ละกิจกรรมให้คุณค่าและความสนุกสนานแตกต่างกัน ดังนี้

1. การลีลาศ (Ballroom dancing) กิจกรรมลีลาศ หรือที่ในปัจจุบันได้เปลี่ยนมาเรียกว่า กีฬาลีลาศ (Dance sport) นั้น เป็นกิจกรรมนันทนาการประเภทเต้นรำกิจกรรมหนึ่งที่เป็นที่นิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากใช้ในการเข้างานสังคมต่าง ๆ ให้เกิดความสุขสนุกสนาน ได้พบปะรู้จักผู้คนมากมายผู้เต้นได้ออกกำลังกายประกอบกับเสียงดนตรี ทำให้เกิดความสุขสนุกสนานเพลิดเพลินมีอารมณ์สุนทรีย์ หรือ จนถึงการฝึกเพื่อการแข่งขันก็ได้ การเต้นจะเต้นเป็นคู่ ชาย – หญิง ฝ่ายชายจะเป็นผู้นำให้ผู้หญิงแสดงท่าทาง หรือลีลาต่าง ๆ ตามจังหวะดนตรีแบ่งออกเป็นสองประเภท ดังนี้

1.1 ประเภทบอลรูม (Ballroom) หรือสแตนดาร์ด (Standard) การลีลาศในประเภทบอลรูมนั้นจะมีลักษณะการเต้นที่สง่างาม ชายและหญิงจะเคลื่อนไหวไปพร้อมกัน การเคลื่อนที่จะเคลื่อนที่เป็นบริเวณกว้าง จังหวะในประเภทบอลรูมนี้นี้ ได้แก่ วอลซ์ แทงโก้ ควิกสเตป สโลว์ ฟอกซ์ทรอต และควิกวอลซ์

1.2 ประเภทลาตินอเมริกัน (Latin American) การลีลาศในประเภทลาตินอเมริกันนี้มีลักษณะการเต้นที่สนุกสนาน จังหวะดนตรีค่อนข้างเร้าใจแต่ก็ยังคงแสดงความสวยงามอ่อนช้อยด้วยเช่นกัน การเต้นจะใช้บริเวณน้อยกว่าประเภทบอลรูม การก้าวเท้าจะก้าวเพียงสั้น ๆ จังหวะในการลีลาศประเภทนี้ ได้แก่ คิวบัน รัมบ้า ซะซะซ่า ไจฟ์ แซมบ้า พาโซโดเบล ฯลฯ

2. นาฏศิลป์สากล การเต้นรำแบบนาฏศิลป์สากลนี้มีกิจกรรมให้เลือกหลายประเภทเป็นกิจกรรมการเต้นที่ช่วยพัฒนาทักษะการเคลื่อนไหว การใช้กล้ามเนื้อในลักษณะต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องสวยงาม รวมทั้งสร้างให้เกิดความมีสุนทรีย์ทางดนตรี ให้ฟังและเคลื่อนไหวตามเสียงดนตรีได้อย่างกลมกลืน ผู้เต้นอาจเต้นคนเดียว เป็นคู่หรือเป็นหมู่ก็ได้ แต่ละกิจกรรมของนาฏศิลป์สากลนี้ต่างมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันไป ตัวอย่างกิจกรรมประเภทนี้ ได้แก่ แจ๊ส บัลเลต์ เดอร์นตันซ์ ครีเอทีฟมูฟเมนต์ แจ๊ซ ฯลฯ

3. ระบำพื้นเมือง (Folk dance) ระบำพื้นเมืองเป็นกิจกรรมประเภทเต้นรำประเภทหนึ่งที่สามารถแสดงถึงศิลปวัฒนธรรมของชาตินั้นๆ เช่น การรำของไทย ลาว พม่า ต่างก็มีลักษณะการรำรำที่แตกต่างกันออกไป การเต้นรำของต่างชาติ เช่น ชาวสกอตแลนด์ อิสราเอล รัสเซีย ฯลฯ ต่างก็มีลักษณะการเต้นและการแต่งกายแตกต่างกัน ทั้งทำในการรำรำ หรือการเต้น และเครื่องแต่งกายสามารถ แสดงถึงวัฒนธรรมประเพณีของแต่ละชาติได้เป็นอย่างดี ดังนั้น กิจกรรมนันทนาการประเภทระบำพื้นเมืองนี้ นอกจากจะให้ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เป็นการเข้าสังคมอย่างหนึ่งแล้วยังช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้รู้ถึงลักษณะนิสัยของคนในแต่ละชาติ รวมถึงศิลปวัฒนธรรมของชาตินั้นๆ ด้วย

4. กิจกรรมการชมการแสดงประเภทเต้นรำ การเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการประเภทการเต้นรำนี้ นอกจากผู้เข้าร่วมจะเป็นผู้เต้นรำในประเภทต่างๆ ด้วยตนเองแล้ว ผู้เข้าร่วมยังสามารถเข้าร่วมกิจกรรมนี้ได้โดยการเป็นผู้ชมการแสดงประเภทเต้นรำนี้ เช่น ชมการแสดง บัลเลต์ แจ๊ส รำ ประเภทต่างๆ ชมการโชว์ลีลาศ ฯลฯ อันทำให้เกิดการผ่อนคลายความเครียด ได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และได้รับความรู้ด้วยเช่นกัน

#### **ประโยชน์ของการเต้นรำ**

1. ก่อให้เกิดความสนุกสนาน รวมทั้งพัฒนาสมรรถภาพทางร่างกาย
2. ได้เรียนรู้มารยาทในการเข้าสังคม
3. ส่งเสริมการประสานของระบบประสาทกับกล้ามเนื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เสริมสร้างบุคลิกภาพ ทรวดทรงดี
5. ส่งเสริมการกล้าแสดงออกของแต่ละบุคคล
6. ส่งเสริมการมีมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัวของบุคคล
7. ส่งเสริมจังหวะและดนตรีให้แก่ผู้เข้าร่วม

#### **4. กิจกรรมนันทนาการการท่องเที่ยวทัศนศึกษา (Tourism and traveling)**

การท่องเที่ยวทัศนศึกษาเป็นกิจกรรมนันทนาการที่บุคคลและชุมชนให้ความสนใจและนิยมเลือกในช่วงเวลาว่างหรือเวลาอิสระมากที่สุดประเภทหนึ่ง เพราะเป็นกิจกรรมสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตที่มีรูปแบบที่น่าสนใจหรือเรียกว่า สิ่งดึงดูดความสนใจ (Attractions) ที่มีรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้น กิจกรรมทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น ศาสนา การเมือง วิทยาศาสตร์ อนุรักษ์ธรรมชาติ ภูมิอากาศ ทัศนียภาพ ชีวิตสัตว์ ป่า นันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง กีฬา การบันเทิงและการอาบน้ำแร่เพื่อสุขภาพ

## 5. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาจิตใจและความสงบสุข

อารมณ์ของมนุษย์เกิดจากสิ่งกระตุ้น สภาพแวดล้อม หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่มากระทบซึ่งเหตุการณ์หนึ่งๆ อาจส่งผลต่ออารมณ์ของคนแต่ละคนแตกต่างกันออกไป เหตุการณ์ใดที่มากระทบแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจ ความยินดี อารมณ์ที่เกิดขึ้นก็คือ อารมณ์สุข กิจกรรมนันทนาการต่างๆ ต่างก็จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาอารมณ์สุขของมนุษย์เป็นวัตถุประสงค์สำคัญข้อหนึ่งซึ่งอารมณ์สุขของมนุษย์มี 2 ลักษณะ ดังนี้

1. อารมณ์สุขสนุกสนาน (Fun) อารมณ์สุขลักษณะนี้เกิดจากเหตุการณ์ หรือกิจกรรมที่เน้นในเรื่องของการเคลื่อนไหว กิจกรรมกระตุ้นความรู้สึกตื่นเต้นเร้าใจ ตลกขำขัน กิจกรรมนันทนาการที่ก่อให้เกิดอารมณ์สุข สนุกสนานนี้ ได้แก่ การเต้นรำ ปีนเขา พายเรือ การนั่งพูดคุยสนทนา เล่นกีฬา ฯลฯ

2. อารมณ์สุขสงบ (Peace) อารมณ์สุขสงบนี้เกิดจากเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่เน้นในเรื่องของการพัฒนาจิตใจสมาธิและสติปัญญา ซึ่งจะไม่เน้นในเรื่องของการเคลื่อนไหว หรือการกระตุ้นอารมณ์มากนัก จะเป็นกิจกรรมที่ทำให้เราสงบ ได้มีโอกาสเรียนรู้ตนเอง เรียนรู้ผู้อื่น และพัฒนาตนเอง ในด้านของจิตใจและสติปัญญา เกิดความสงบยิ่งขึ้น เกิดความสบายใจ สร้างความสมดุลระหว่างการทำงานกับการพักผ่อน พัฒนาระบบต่าง ๆ ของร่างกายควบคู่ไปกับจิตใจ สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้ทำให้เกิดความสุขในลักษณะสุขสงบ กิจกรรมนันทนาการที่ทำให้เกิดอารมณ์สุขสงบนี้ได้แก่ การนั่งสมาธิ การสร้างมโนภาพ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การปฏิบัติโยคะ การฟังเพลง แล้วผ่อนคลายตามเสียงเพลง การศึกษาธรรมะ ปรัชญา มวยจีน เป็นต้น

## 6. กิจกรรมนันทนาการการละคร (Drama)

กิจกรรมนันทนาการประเภทการละคร เป็นกิจกรรมการแสดงออกเป็นการระบายอารมณ์ หรือกิจกรรมของชีวิตประจำวัน การสร้างความรู้สึกรับแสดงออกแห่งตน กิจกรรมนันทนาการการละครเกิดได้หลายวิธี เช่น เกิดจากการแสดงพิชิตการศาสนา การฝึนหรือจินตนาการที่ส่งเสริมพัฒนาการทางด้านอารมณ์สุข สนุกสนาน เป็นต้น

### รูปแบบการจัดกิจกรรม

1. การละครในลักษณะการเลียนแบบส่งเสริมจินตนาการการเลียนแบบพฤติกรรมของคน สัตว์ หรือธรรมชาติ
2. การละครแบบสร้างสรรค์ ส่งเสริมการแสดงออก เพื่อให้เกิดจินตภาพ ภาพพจน์แนวคิด เพื่อปลุกอารมณ์ในแบบต่าง ๆ
3. การละครเป็นพิธี เป็นการแสดงละครที่ถูกกำกับบทบาท ลีลาท่าทาง เพื่อให้ผู้ชมเกิดความพึงพอใจในการใช้ความสามารถของผู้แสดง การท่องบท เลียนแบบและวินัยของผู้แสดง

4. ละครร้อง
5. ละครรำ
6. ละครชาตรี
7. มโนราห์
8. โขน
9. หนังตะลุง
10. หุ่นกระบอก
11. นาฏศิลป์
12. อุปรากร
13. ละครพูด

#### **ประโยชน์ของการละคร**

1. เป็นการส่งเสริมการแสดงออกแห่งตน
2. เป็นศิลปวัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของชนชาติ
3. ส่งเสริมการเลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์
4. เป็นการพัฒนาทางอารมณ์สุข สนุกสนานเพลิดเพลิน
5. ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ

#### **7. กิจกรรมนันทนาการงานอดิเรก (Hobby)**

งานอดิเรกจัดเป็นกิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณค่าชีวิตของมนุษย์ ตั้งแต่วัยเด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ เป็นการส่งเสริมการสร้างประสบการณ์ชีวิต เป็นการบำบัดทางกายและจิตใจ ส่งเสริมโอกาสให้บุคคลเลือกกิจกรรมตามความสนใจ สัมผัสใจ และกระทำด้วยความเต็มใจในช่วงเวลาอิสระ เวลาว่าง และเพื่อพัฒนาคุณค่าชีวิตของบุคคลและสังคม

#### **รูปแบบการจัดกิจกรรม**

1. งานอดิเรกประเภทแสดงหรือกระทำ เช่น ประดิษฐ์ ต่อเติม วาดภาพ
2. งานอดิเรกประเภทสะสม เช่น สะสมแสตมป์ เหรียญที่ระลึก ของเก่า
3. งานอดิเรกประเภทสร้างสรรค์ เช่น แกะสลัก วาดภาพ ออกแบบ พัฒนาเกม
4. งานอดิเรกประเภทศึกษาเรียนรู้ เช่น เรียนรู้เทคนิคสิ่งต่าง ๆ ศึกษาในศาสตร์วิชาใหม่

### ประโยชน์ของงานอดิเรก

1. ช่วยผ่อนคลายความเครียดของบุคคลและชุมชน
2. ส่งเสริมสุขภาพจิต
3. ต่อต้านความเบื่อหน่าย หรือเวลาว่างเชิงบังคับ
4. เป็นการบริการตนเองและชุมชน
5. เป็นการแสดงออกในเชิงสร้างสรรค์
6. เป็นสิ่งที่มีจุดมุ่งหมายหรือทดแทนโอกาสขณะทำงาน
7. เป็นสื่อความรู้และทักษะการเรียนรู้ในสิ่งที่ตนไม่รู้มาก่อน
8. ส่งเสริมความสมดุลในกิจกรรมการงาน เวลาว่าง และนันทนาการ
9. ส่งเสริมและตอบสนองความต้องการของสังคม
10. ส่งเสริมการได้กระทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดคุณค่าและมีจุดมุ่งหมาย สร้างความสมดุลของชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ

### 8. กิจกรรมนันทนาการดนตรีและร้องเพลง (Music and singing)

ดนตรีเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อสาร หรือถ่ายทอดความรู้สึกของมวลมนุษยชาติเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน บุคคล ชุมชน คั่นเคยกับดนตรี ทั้งในด้านการเรียนรู้ การสื่อสาร การแสดงออกแห่งตน การท้าทาย การแสดงความ สามารถขั้นสูงสุดที่บุคคลจะพึงกระทำได้ ดนตรีเป็นการระบายอารมณ์ เป็นการผ่อนคลายความเครียดขณะทำงานหรือเวลาว่าง กล่าวโดยสรุปดนตรี เป็นนันทนาการที่ต้องมีควบคู่กับสังคม เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน มีบทบาทต่อบุคคล ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ประเภทของดนตรี จำแนกตามลักษณะการเข้าร่วม ดังนี้

1. การร้องเพลง เช่น เพลงไทย เพลงสากล เพลงโอเปร่า เพลงคลาสสิก
2. การเล่นดนตรี เช่น เครื่องสาย กีตาร์ เปียโน ไวโอลิน
3. การฟังดนตรี เช่น คอนเสิร์ต ซิมโฟนี เครื่องสาย
4. เพลงประกอบกิจกรรมเข้าจังหวะ เช่น เพลงพื้นเมือง รำวง
5. การสร้างสรรค์ทางดนตรี เช่น การแต่งเพลง เนื้อร้อง ทานอง การประดิษฐ์ อุปกรณ์ดนตรี
6. กิจกรรมดนตรีแบบผสม เช่น การเต้นรำพื้นเมือง ระบายลวด ละครเพลง โอเปร่า

เทศกาล ดนตรี



### รูปแบบการจัดกิจกรรม

1. ดนตรีสำหรับเด็กและเยาวชน เช่น โรงเรียนสอนดนตรี ดนตรีสำหรับเยาวชน การศึกษา การเล่นและฟังดนตรี
2. ดนตรีสำหรับประชาชน การจัดสวัสดิการดนตรีสำหรับประชาชนทั่วไป เช่น ศูนย์สังคีตสังคีตศาลา ศูนย์วัฒนธรรม หรือคอนเสิร์ตเพื่อธุรกิจการบันเทิง ผับ ดิสโก คลับ สโมสร ห้างอาหาร ภัตตาคาร
3. ดนตรีสำหรับวัยสูงอายุ เพื่อบริการแก่ประชากรสูงอายุ ซึ่งมีความต้องการและสนใจในกิจกรรมดนตรีแตกต่างกันไป
4. ดนตรีสำหรับประชากรกลุ่มพิเศษ เช่น คนพิการ บุคคลด้อยโอกาส กลุ่มเยาวชนและกลุ่มพฤติกรรมเบี่ยงเบน

### ประโยชน์ของการดนตรีและร้องเพลง

1. เป็นกิจกรรมกระตุ้นมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ
2. เป็นสิ่งสร้างอารมณ์เฉพาะ
3. เป็นการแสดงออกทางอารมณ์
4. ส่งเสริมความสามารถทางจิตใจและสติปัญญา
5. ส่งเสริมแสดงออกทางจิตใจและสติปัญญา
6. ช่วยลดความเครียดของบุคคลและสังคม
7. สร้างและส่งเสริมคุณค่าของศิลปะการสร้างสรรค์
8. เป็นการพัฒนาอาชีพเศรษฐกิจแก่สังคม

### 9. กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง (Outdoor recreation)

กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง เป็นกิจกรรมหลากหลายที่ส่งเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสใกล้ชิดธรรมชาติ สภาพแวดล้อม ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเจริญเติบโตทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาของบุคคลและสังคม แหล่งนันทนาการประเภทนี้ ได้แก่ สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ฟาร์ม ค่ายพักแรมสวนหย่อม สวนผักผลไม้ พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์ หรือศูนย์ชุมชนที่ นอกเหนือจากสภาพแวดล้อมในบ้านหรือในห้องเรียนกิจกรรมการอยู่ค่ายพักแรมเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมืองที่สำคัญยิ่ง อย่างหนึ่ง เพราะเป็นการผสมผสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เช่น กิจกรรมศิลปหัตถกรรม การต่อสู้เพื่อการออกรอด การสร้างวัสดุอุปกรณ์โดยอาศัยธรรมชาติ การได้สัมผัสใกล้ชิดธรรมชาติ กิจกรรมตกปลา สัตว์ ไร่เขา ศึกษาธรรมชาติ การอนุรักษ์ธรรมชาติและคุณค่าทางสังคมกีฬาประเภทเสี่ยงอันตรายและกิจกรรมท้าทายความสามารถเป็นอีก

กิจกรรมที่บุคคลและสังคมให้ความสนใจ รวมทั้งกีฬาประเภทการแข่งขัน เช่น แข่งรถ แข่งเรือ กีฬาไต่ยอดเขาผจญภัยในป่าเป็นการท้าทายการอยู่รอด ซึ่งต้องมีการศึกษาเตรียมการและฝึกฝนทักษะเพื่อจะต้องผจญภัยและอุปสรรคต่าง

### รูปแบบการจัดกิจกรรม

1. กิจกรรมชีวิตชาวค่าย เช่น การก่อไฟ เทคนิคและวิธีการ การปรุงอาหารกลางแจ้ง การพักผ่อนปิกนิก การเดินป่า การจัดที่พักอาศัย
2. กิจกรรมการสงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การตกแต่งที่ดิน การสงวนทรัพยากรธรรมชาติ สร้างแหล่งสงวนพันธุ์สัตว์และพืชป่า ปลูกพืชเพื่อชีวิตป่า ศึกษาประชากรนก
3. กิจกรรมเสียงอันตราย เช่น พายเรือล่องแก่ง ไต่เขา ไต่หน้าผา เครื่องร่อน เรือเร็วผจญภัย
4. กิจกรรมกีฬากลางแจ้ง เช่น จักรยาน ล่าสัตว์ ตกปลา แข่งเรือ สกีนน้ำหิมะ สกีนน้ำ และรอยขี่ม้า ดำน้ำ ไต่เขา
5. กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ เช่น แกะรอยธรรมชาติ ศิลปหัตถกรรมธรรมชาติ เกมเกี่ยวกับธรรมชาติ เดินป่า ค้นหารอยทาง ถ่ายรูปกลางแจ้ง การพยากรณ์อากาศ

### ประโยชน์ของกิจกรรมกลางแจ้ง นอกเมือง

1. ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติ
2. สร้างความสนุกสนานตื่นเต้น สนุกสนานเพลิดเพลิน
3. รู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
4. ดำรงชีวิตเข้ากับธรรมชาติได้
5. เรียนรู้และเห็นคุณค่าของธรรมชาติโดยตรง

### 10. กิจกรรมนันทนาการทางสังคม (Social recreation)

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องการความรัก ความเข้าใจ ความสัมพันธ์ การเป็นเจ้าของ ดังนั้นกิจกรรมนันทนาการทางสังคมเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมโอกาส มนุษย์สัมพันธ์ ความเข้าใจความสามัคคีอันดีต่อเพื่อนมนุษย์

### รูปแบบการจัดกิจกรรม

1. เกม ซึ่งมีความหลากหลาย เช่น เกมกลุ่มสัมพันธ์ เกมสร้างสรรค์ เกมนันทนาการ เกมเบ็ดเตล็ด เกมการแข่งขัน เกมจินตนาการ
2. ละครเพื่อเป็นการส่งเสริมกิจกรรมสังคม ละครช่วยในการเสริมสร้างการแสดงออกทางจินตนาการ และความสนุกสนานเพลิดเพลินของชุมชน

3. ดนตรี เพื่อเป็นมหรสพ เพื่อการสร้างสรรค์ในกลุ่มคนและเป็นการระบายอารมณ์สร้างความรัก ความเข้าใจ สร้างมิตร วัฒนธรรมประเพณีในชาติและนานาชาติ
4. การเดินร่ำและกิจกรรมเข้าจังหวะ การลีลาศ การละเล่นพื้นเมือง เดินร่ำประกอบจังหวะ ดนตรี เป็นการเปิดโอกาสทางสังคมให้ชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างเพศทางสังคม
5. กีฬาเพื่อนันทนาการ ส่งเสริมคุณค่าความสามัคคี การใช้เวลาว่างของสมาชิกเพื่อการสังคมและมนุษยสัมพันธ์ สมรรถภาพทางกายและจิต
6. ศิลปหัตถกรรม ซึ่งมีประโยชน์ต่อชุมชน ตัวอย่างชุมชนหนึ่งอาจจะร่วมใจกันจัดเทศกาลศิลปหัตถกรรมของหมู่บ้านหรือชุมชน โดยใช้ศิลปหัตถกรรมเป็นสื่อ และกิจกรรมของชุมชนตลอดจนเป็นมหรสพเทศกาลศิลปหัตถกรรมนานาชาติ
7. งานเลี้ยงสังสรรค์ การไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ปิกนิก งานปาร์ตี้ เป็นกิจกรรมทางสังคมที่สร้างเสริมบรรยากาศครอบครัว และชุมชนให้อบอุ่นและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

#### **ประโยชน์ของกิจกรรมทางสังคม**

1. เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในครอบครัวและชุมชน
2. ได้เปลี่ยนบรรยากาศ ทำให้ชีวิตกระชุ่มกระชวย
3. มีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจกัน
4. ช่วยพัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม
5. ทำให้สังคมมีความเป็นอยู่อย่างสงบสุข

#### **11. กิจกรรมนันทนาการพิเศษ (Special events)**

กิจกรรมนันทนาการพิเศษ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในโอกาสเทศกาลพิเศษ ต้องมีการจัดเตรียมอาคารสถานที่เพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มาร่วมกัน เช่น เทศกาลสงกรานต์ ลอยกระทง คริสต์มาส ตรุษจีน รวมทั้งกิจกรรมวันพิเศษของบุคคลในครอบครัว เช่น วันเกิด วันครบรอบแต่งงาน เป็นต้น

#### **รูปแบบการจัดกิจกรรม**

1. วันนันทนาการพิเศษ เทศกาลมหรสพต่าง ๆ เช่น วันสงกรานต์ ลอยกระทง หรือเทศกาลศิลปหัตถกรรม วันเกิดชุมชน เป็นต้น
2. นิทรรศการ เป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ชุมชน เช่น งานอดิเรก การประกวดสิ่งประดิษฐ์ สัตว์เลี้ยง แสตมป์ เป็นต้น
3. การแสดงบนเวที เช่น ละครสัตว์ คอนเสิร์ต ดนตรี เป็นต้น
4. การประกวดทักษะความสามารถ เช่น การจัดสวนดอกไม้ แข่งขันตกปลา ทาขนมเค้ก ประกวดนางงาม แข่งขันกินผลไม้ แข่งขันจักรยาน เป็นต้น

5. เทศกาลเต๋นรา เทศกาลดนตรี เทศกาลศิลปหัตถกรรม เทศกาลกีฬาพื้นเมือง เป็นต้น

### ประโยชน์ของกิจกรรมพิเศษ

- 1.เป็นศูนย์กลางของชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนได้ทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 2.เปิดโอกาสการทำงาน เพื่อการสร้างโปรแกรมสนับสนุนการ
- 3.ใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ของชุมชน เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีของชุมชน
- 4.เปิดโอกาสให้บุคคลได้รู้จักสมาชิกใหม่ สร้างมนุษยสัมพันธ์
- 5.เป็นการทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

## 12. กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรม (อ่าน พูด เขียน) (Reading, speaking and writing)

นันทนาการประเภทวรรณกรรมส่งเสริมให้บุคคลพัฒนาทักษะความรู้และสามารถจัดได้ทุก ระดับวัยและเพศ กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรมก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินการแสดงออก แห่งตนอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดการพัฒนาจินตนาการ สามารถเข้าร่วมกิจกรรมแบบประหยัดได้ และเป็นกิจกรรมที่เก๋แก่ของมนุษยชาติ

### รูปแบบการจัดกิจกรรม

1. การอ่าน (Reading) เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีหลายรูปแบบ เช่น การอ่าน หนังสือประวัติศาสตร์คนสำคัญ การจัดวิธอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ การอ่านเพื่อ พัฒนาดตนเอง การอ่านหนังสือพิมพ์ การอ่านนวนิยาย การอ่านเพื่อชุมชน การอ่านหนังสือ ปรัชญา การอ่านหนังสือวรรณกรรมชั้นเยี่ยม
2. การเขียน (Writing) มีหลายรูปแบบ เช่น การเขียนจดหมายสังคมธุรกิจ การเขียนบทร้อย กรอง การเขียนแบบสมัครเล่น การเขียนบทร้อยแก้วเพื่อสื่อมวลชน การเขียนคอลัมน์ การเขียนเพื่อ พัฒนาทักษะภาษา การเขียนหนังสือรายปักษ์
3. การพูด (Speaking) มีหลายรูปแบบ เช่น การพูดได้วาที การพูดทางวิทยุ โทรทัศน์ การ เล่านิทาน การอภิปราย ชักถาม การจัดพบปะสมาคมกาแฟ การพูดในที่ชุมชน การพูดในเชิงธุรกิจการ พูด

### ประโยชน์ของกิจกรรมวรรณกรรม

- 1.ฝึกทักษะเพื่อพัฒนาการอ่าน เขียน พูด
- 2.ผ่อนคลายอารมณ์ สนุกสนานเพลิดเพลิน
- 3.มีความคิดสร้างสรรค์และได้แสดงออก
- 4.เป็นที่ยอมรับของสังคม

5.รู้เท่าทันเหตุการณ์ปัจจุบัน มีความรู้กว้างขวาง

### 13. กิจกรรมนันทนาการบริการอาสาสมัคร (Voluntary service)

กิจกรรมอาสาสมัครเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม การให้และการรับการร่วมมือของชุมชนอันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและการพัฒนาจิตใจของบุคคลและสังคมอาสาสมัคร เป็นการให้บริการโดยปราศจากสินจ้างรางวัล เป็นการเสริมสร้างทักษะและการสร้างคุณภาพชีวิต การให้บริการอาสาสมัครเป็นการพัฒนาชุมชนและประเทศชาติ โดยอาศัยแรงงานความร่วมมือของกลุ่มหน่วยงานเอกชน ชุมชนและองค์การธุรกิจการค้าที่จะต้องจัดบริการชุมชน

#### รูปแบบการจัดกิจกรรม

1. การพัฒนาชุมชน ได้แก่ วัด โรงเรียน สถานที่ราชการ โบราณสถาน โบราณวัตถุ
2. ลูกเสือชาวบ้านพัฒนาชุมชนหรือหมู่บ้าน
3. กีฬา ที่จัดโดยสโมสร สมาคมกีฬาหรือสถาบันการศึกษา
4. งานศิลปะ จัดกิจกรรมศิลปะชุมชน การส่งเสริมศิลปะหัตถกรรมพื้นบ้าน
5. นันทนาการนอกเมือง กลางแจ้ง ช่วยส่งเสริมคุณค่าการให้ การรับ ผู้นำ ผู้ตามที่ดี
6. กิจกรรมพัฒนาอาสาสำหรับเยาวชนทำให้เกิดการพัฒนาลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์
7. ศูนย์เยาวชนส่งเสริมการพัฒนาเยาวชน การบริการอาสาสมัครแก่ชุมชนให้รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบและบทบาทของตนเองและของสังคมที่ดี ความหมายของกิจกรรมกลุ่ม
8. โรงเรียนและสถาบันอุดมศึกษาจัดชุมนุม ฝึกอบรมนักเรียน นิสิต นักศึกษา ให้รู้จักกิจกรรมอาสาสมัครบริการสังคม
9. สมาคมและมูลนิธิเป็นองค์การเอกชนอาสาสมัคร จัดกิจกรรมอาสาสมัครบริการชุมชน สังคม สมาคมสตรี สภาสตรีแห่งชาติและเด็ก มูลนิธิสายใจไทย สโมสรโรตารี สโมสรไลอ้อน เป็นต้น

#### ประโยชน์ของการบริการอาสาสมัคร

- 1.ได้บำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ
- 2.ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติบ้านเมือง
- 3.เป็นบุคคลตัวอย่างให้แก่สังคมและลูกหลาน
- 4.เกิดความสบายใจและสุขใจ

### 14. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ

สุขภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนทุกคน จุดมุ่งหมายของนันทนาการประการหนึ่งก็เพื่อพัฒนาสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตของคนให้สมบูรณ์ ดังนั้น กิจกรรมนันทนาการอีกกิจกรรมหนึ่ง ที่มี

ความสำคัญเพิ่มขึ้นพร้อมกับความสนใจในสุขภาพของคนในปัจจุบัน คือ กิจกรรมนันทนาการ ประเภทพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพซึ่งกิจกรรมนันทนาการประเภทนี้เป็นกิจกรรมแบบผสมผสาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการไลฟ์สไตล์ (Life style management) ซึ่งนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความ ของคำว่า นันทนาการสุขภาพ (Wellness) ว่าหมายถึงกิจกรรมประเภทไลฟ์สไตล์ (Lifestyle) ชนิด หนึ่ง ซึ่งมีความประสงค์ที่จะฝึกฝนด้านสุขภาพและ การทำให้มีสุขภาพดี หรืออีกความหมายหนึ่ง คือ สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับมนุษย์ ซึ่งสิ่งดังกล่าวนี้เป็นพื้นฐานของสุขภาพที่ดีและเป็นการพัฒนาของ ชุมชนและจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งมีความสำคัญต่อสภาวะและสภาพความเป็นอยู่ กิจกรรมนันทนาการสุขภาพ (Wellness) นั่นก็คือ กิจกรรมนันทนาการเพื่อพัฒนาสุขภาพนั่นเอง ซึ่ง กิจกรรมนี้เป็นจัดการของบุคคลซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลการศึกษาโอกาสสำหรับการ เปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม และยังเป็นการจูงใจในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้เข้าร่วม กระทำในสิ่งที่เป็นไปได้มากที่สุดเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินชีวิตเพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดี

### รูปแบบการจัดการกิจกรรม

1. การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพและสมรรถภาพ
2. การจัดการเกี่ยวกับโภชนาการ
3. การจัดการเกี่ยวกับการบริโภคเครื่องดื่ม สิ่งเสพติด
4. การจัดโปรแกรมนันทนาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต
5. การสร้างสมดุลสุขภาพกายสุขภาพจิต
6. การควบคุมความเครียดและการผ่อนคลาย
7. การจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัยต่อพฤติกรรมเสี่ยง

### 15. กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์และมนุษย์สัมพันธ์ (Group process)

กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์เป็นกิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมมนุษย์สัมพันธ์ การทำงานเป็น ทีม การประสานงานร่วมมือของกลุ่มและยังส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ พฤติกรรมของกลุ่มของสังคม ในวิถีประชาธิปไตยอีกด้วยกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มีประโยชน์อย่างยิ่งในการเป็นผู้นำและผู้ตามให้รู้จัก หน้าที่ความรับผิดชอบและบทบาทของตนเองและของสังคมที่ดี

ความหมายของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มีอยู่หลายคำที่ใกล้เคียงกัน เช่น กระบวนการกลุ่ม การแนะแนวหมู่ การให้คำปรึกษากลุ่ม พลังกลุ่ม และ การฝึกมนุษย์สัมพันธ์ พอสรุปได้ ดังนี้

กระบวนการกลุ่ม (Group Process) หมายถึง กระบวนการที่ใช้กลุ่มในการแก้ปัญหา หรือกระทำการใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน ซึ่งผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง และใช้วิธีการวิเคราะห์พฤติกรรมที่

เกิดขึ้น เป็นกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงละคร การตีความหมาย การแก้ไขปัญหา เป็นต้น

การแนะแนวหมู่ (Group Guidance) หมายถึง การให้การแนะแนวแก่บุคคลหลายคนหรือกลุ่มที่มีปัญหาและต้องการคล้ายคลึงกัน โดยการเปิดโอกาสให้แต่ละคนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาตัดสินใจของกลุ่มได้ และช่วยให้บุคคลได้รับทราบข้อมูล สิ่งควรรู้ไปพร้อมกับกลุ่ม เป็นการประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม (Group Counseling) หมายถึง เป็นการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ช่วยให้คนปกติได้ยอมรับปัญหาต่างๆของตนเอง และหาหนทางแก้ไข ซึ่งสามารถแบ่งการให้คำปรึกษาออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ การใช้กลุ่มเพื่อนแก้ปัญหา การให้คำปรึกษามุ่งช่วยเหลือปัญหาปกติทั่วไป และช่วยสมาชิกกลุ่มที่มีสภาพปกติ

การพลวัตรของกลุ่ม (Group Dynamics) เป็นการจัดกิจกรรมให้บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีกิจกรรมสัมพันธ์กัน มีการสื่อสารและปรับตัวเข้าหากันก่อให้เกิดพลังขึ้นภายในกลุ่ม โดยใช้วิธีการต่างๆที่จะช่วยในการตัดสินใจร่วมกัน อาจจะใช้ทักษะมนุษยสัมพันธ์หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากลุ่มเป้าหมายไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

การฝึกมนุษยสัมพันธ์และความเป็นผู้นำ (Training Group หรือ T-Group) เป็นการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ (Awareness) และการสร้างทักษะ (Skills) โดยการช่วยให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างประสบการณ์มนุษยสัมพันธ์ บทบาทและคุณค่าในการเป็นผู้นำ

### หลักการเรียนรู้ของกลุ่มสัมพันธ์

1. ควรเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้มากที่สุด
2. ควรเน้นกลุ่มเป็นแหล่งความรู้สำคัญ ให้ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้จากกลุ่มจะได้ปรับตัวทำงานร่วมกับกลุ่มได้ดี
3. ควรเน้นการค้นหาตนเองเป็นกระบวนการสำคัญ จะช่วยให้ผู้เรียนจดจำได้ดี และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ดี
4. ควรเน้นให้ผู้เรียนรู้จักกระบวนการคิด วิเคราะห์ด้วยกระบวนการต่างๆ เพื่อหาคำตอบ

### รูปแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์สามารถจัดในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ ดังนี้

1. เกม (Game) ผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติขึ้นให้ผู้เรียนลงเล่นด้วยตัวเองภายใต้ข้อตกลงหรือกติกาบางอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้เรียนจะต้องตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งอันจะมีผลออกมาในรูปแบบ

ของการแพ้การชนะ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานในการเรียน

2. บทบาทสมมุติ (Role-play) วิธีการนี้มีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมุติ เช่นเดียวกับเกม แต่มีการกำหนดบทบาทของผู้เล่นในสถานการณ์ที่สมมุติขึ้นมานั้นแล้วให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้นและแสดงออกตามธรรมชาติ โดยอาศัยบุคลิกภาพประสบการณ์และความรู้สึกนึกคิดของตนเป็นหลัก

ดังนั้น วิธีการนี้จึงมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสวิเคราะห์ถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตนอย่างลึกซึ้ง และยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจและน่าติดตามอีกด้วย

3. กรณีตัวอย่าง (Case) หมายถึง วิธีการสอนซึ่งใช้กรณีหรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง ๆ นำมาดัดแปลงและใช้เป็นตัวอย่างในการให้ผู้เรียนได้ศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและฝึกฝนทางแก้ไขปัญหานั้น

4. สถานการณ์จำลอง (Simulation) หมายถึง วิธีจำลองสถานการณ์จริงหรือสร้างสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความจริง แล้วให้ผู้เรียนลงไปอยู่ในสถานการณ์นั้น และมีปฏิริยาโต้ตอบกัน วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทดลองแสดงพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งในสถานการณ์จริงผู้เรียนอาจไม่กล้าแสดงเพราะเป็นการเสี่ยงต่อผลที่จะได้รับจนเกินไป

5. ละคร (Acting or dramatization) หมายถึง วิธีการให้ผู้เรียนทดลองแสดงบทบาทตามบทที่เขียนไว้ ผู้แสดงจะต้องพยายามแสดงให้สมตามบทโดยไม่นำบุคลิกภาพและความรู้สึกนึกคิดของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องอันจะมีส่วนทำให้เกิดผลเสียต่อการแสดงบทบาทนั้นๆ วิธีการนี้เป็นวิธีช่วยให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ในการที่จะเข้าใจความรู้สึก เหตุผลและพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งความเข้าใจนี้มีส่วนช่วยเสริมสร้างความเห็นอกเห็นใจกัน ฝึกความรับผิดชอบในการเรียนรู้ร่วมกัน และฝึกการทำงานร่วมกันด้วย

6. กลุ่มย่อย (Small group) วิธีเปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนในการแสดงออกและช่วยให้ผู้เรียนได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ มีบทบาทสำคัญอย่างแท้จริงที่จะช่วยให้เยาวชนได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ให้ความสนุกสนาน ความพึงพอใจ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตมีเป้าหมายและมีการปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี ดังนั้น การจัดกิจกรรมนันทนาการสำหรับเยาวชนจึงมีความสำคัญ มีประโยชน์และคุณค่าต่อเยาวชนอย่างยิ่ง

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนันทนาการ

เทพประสิทธิ์ กุศลวิชิตชัย (2554) กล่าวว่า ทฤษฎีเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดหลักการ แนวทางเพื่อการปฏิบัติเป็นสิ่งที่ได้พิสูจน์แล้วว่าเป็นจริงตามหลักการนั้นๆ การปฏิบัติของนันทนาการเองก็มีความจำเป็นต้องมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนันทนาการมาใช้เป็นหลักการแนวทางในการปฏิบัติเช่นกัน



ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ์ (2546) กล่าวถึง ทฤษฎีการเล่นที่นักสังคมวิทยาได้รวบรวมความคิด สำหรับเป็นหลักสำคัญของการเล่นไว้หลากหลายทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีนั้นนันทนาการ (Recreation Theory) ทฤษฎีนี้มีเนื้อหาใจความว่า คนทุกคนจำเป็นที่จะต้องได้รับการพักผ่อนจากการทำงานพร้อมทั้งแสวงหากิจกรรมด้านความบันเทิงซึ่งเป็นทางออกในการสนองความต้องการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ถือเป็น การนำพลังงานที่สูญเสียไปในการทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตประจำวันให้กลับคืนกลับมา

2. ทฤษฎีการผ่อนคลายความเครียด (Relaxation Theory) ทฤษฎีนี้มีส่วนที่คล้ายกับทฤษฎีนั้นนันทนาการ แต่จะเน้นการผ่อนคลายความเครียดของร่างกายเป็นหลัก หมายถึง ความเครียด ความเหนื่อยล้าที่มักเกิดจากการทำงานที่ต้องใช้สมาธิกับงานหรือในงานที่ต้องใช้ความประณีตเป็นพิเศษ เช่นช่างเจียรไนเพชรพลอย ที่ต้องใช้ทั้งสมาธิและความประณีตลงไปในงานที่ทำ ซึ่งถ้าได้มีการพักระหว่างงาน โดยการละจากงานที่ทำสักครู่ เพื่อออกไปเดินเล่น สูดอากาศภายนอกห้องทำงาน แล้วจึงกลับเข้ามาทำงานนั้นต่อ ก็จะช่วยให้ร่างกายมีความสดชื่นขึ้น พร้อมทั้งจะทำงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทฤษฎีสังคมสัมพันธ์หรือสังคม (Social Contact Theory) ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าคนเราเป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถอยู่ลำพังเพียงคนเดียวได้ ตั้งแต่เกิดมาคนทุกคนย่อมมีพ่อแม่และครอบครัว ในการดำรงชีวิตประจำวันนั้นไม่สามารถที่จะปฏิเสธการพูดคุยหรือติดต่อกับผู้อื่นได้ สมพันธ์ทางสังคม เป็นสิ่งสำคัญที่คนทุกคนจำเป็นต้องมี การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะทำให้คนเรามีชีวิตอยู่ในสังคมได้ดีและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

4. ทฤษฎีการแสดงออกของตนเอง (Self Expression Theory) ทฤษฎีนี้ก็กล่าวว่าการเล่นหรือทำกิจกรรมนั้นเป็นการแสดงออกทางหนึ่งของคนที่ซึ่งจะแสดงถึงตัวตนว่า คิดอย่างไร เป็นอย่างไร ผ่านทางการแสดงออก โดยการแสดงออกนี้ช่วยเปิดโอกาสให้บุคคลได้ขีดเขียนความรู้สึกด้านลบ เช่น ความผิดหวัง และความล้มเหลวในด้านต่างๆของชีวิต ถึงอย่างไรก็ตามการแสดงออกนั้นควรมีขอบเขตจำกัดไม่ให้มากจนเกินไป

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) กล่าวถึง รายงานการศึกษาวิจัยทฤษฎีและสรุปทฤษฎีการเล่นจากรายงานการศึกษาวิจัยทฤษฎีการเล่นของนักจิตวิทยา นักโบราณคดี นักสังคมวิทยา และนักการศึกษา ซึ่งพอสรุปเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเล่นได้ ดังนี้

1. ทฤษฎีนั้นนันทนาการ (Recreation Theory)

ผู้นำทฤษฎี : ลาซารัส (Lazarus) ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยเบอร์ลิน ประเทศเยอรมันนี

เนื้อหาสาระ การเล่นช่วยส่งเสริมวิถีชีวิตของบุคคลในช่วงเวลาว่าง ทำให้บุคคลได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และได้รับความกิจกรรมที่ตรงกับความสนใจ ช่วยทำให้บุคคลรู้สึกผ่อนคลาย สดชื่น ลดภาวะ

ความเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากปัญหาต่างๆมากมาย ถือเป็น การพักผ่อนหย่อนใจและเสริมสร้างประสบการณ์ และเพิ่มคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

## 2. ทฤษฎีระบายอารมณ์ (Catharsis Theory)

ผู้นำทฤษฎี : อาริสโตเติล (Aristotle)

เนื้อหาสาระ การเล่นเป็นการระบายออกทางอารมณ์ที่สามารถเปรียบได้กับวิธีการรักษาความปลอดภัยของระบบประสาท อาริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีก กล่าวว่า การเล่นหรือการแสดงละครนั้นถือเป็นการจำลองเลียนแบบประสบการณ์ในอารมณ์ในด้านต่างๆ

## 3. ทฤษฎีการผ่อนคลายความตึงเครียด (Relaxation Theory)

ผู้นำทฤษฎี : แพททริก (Patrick)

เนื้อหาสาระ การเล่นนี้สามารถทำให้เกิดความเพลิดเพลิน ความผ่อนคลาย ความตึงเครียดจากสังคม และสิ่งแวดล้อมที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน การเล่นกิจกรรมนี้จะช่วยผ่อนคลาย และสามารถรักษาในด้านของสุขภาพกายและจิตใจของคุณ

## 4. ทฤษฎีการแสดงออกแห่งตน (Self-Expression Theory)

ผู้นำทฤษฎี : เอลเมอร์ มิทเชล และเบอร์นาร์ด เมสัน (Elmer Mitchell & Bernard Mason)

เนื้อหาสาระ การเล่นเป็นสิ่งที่สำคัญในการตอบสนองความต้องการแสดงออกของมนุษย์ การเล่นสามารถแสดงออกถึงทัศนคติและนิสัยของคุณเหล่านั้น ดังนั้นการเล่นนี้ช่วยในการเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ รวมทั้งการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นในสังคม

## 5. ทฤษฎีสังคมประสานสัมพันธ์ (Social Theory)

ผู้นำทฤษฎี : เบอร์ลินส์ (Berrlyns)

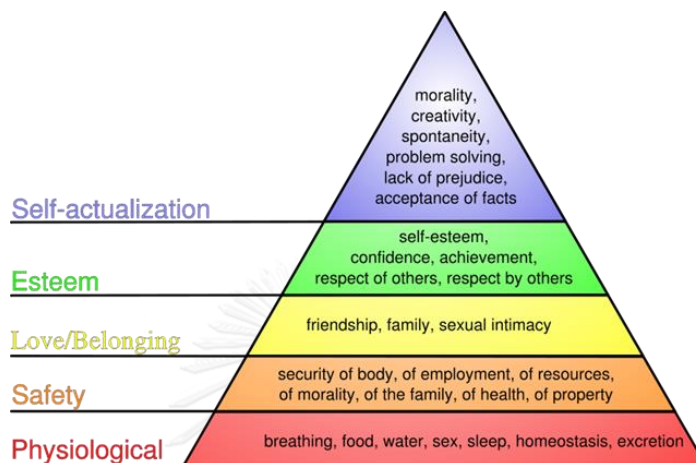
เนื้อหาสาระ การเล่นเป็นกิจกรรมทางสังคมของมนุษย์ที่ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว ชุมชน สังคม เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายของสังคม รวมถึงการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การเคารพสิทธิ รู้หน้าที่ความรับผิดชอบในสังคม

## 6. ทฤษฎีด้านสมรรถนะ (Competency Theory)

ผู้นำทฤษฎี : เดวิด แมคเคลแลน (David C. McClelland)

เนื้อหาสาระ การเล่นเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการที่ผู้เล่นเองต้องการที่จะวัดความสามารถตนเอง เกี่ยวกับการแก้ปัญหาและการควบคุมสถานการณ์สิ่งแวดล้อมโดยทำการทดลองซึ่งก่อให้เกิดการค้นพบสิ่งใหม่

นอกจากทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วยังมีทฤษฎีที่เป็นที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับนันทนาการ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล สังคม ในแง่ของนันทนาการ ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ (Maslow, 1970) นักจิตวิทยาผู้ตั้งทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งทฤษฎีนี้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ได้ลำดับชั้น (Hierarchy) ความต้องการของคนเราไว้ 5 ลำดับ ดังภาพประกอบ



ภาพที่ 1 : แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : <http://rungdba-04.blogspot.com/2012/10/abraham-hmaslow.html>

เมื่อนำแนวความคิดและทฤษฎีของมาสโลว์มาทำการเปรียบเทียบกับความต้องการในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการและการเล่นของคนเราแล้วนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมทางกายที่ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่ซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตแล้วพอจะสรุป (เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 2554) ดังนี้

1. ความต้องการด้านสรีระ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่คนเราออกกำลังกายหรือเล่นและทำกิจกรรมทางกายซึ่งเป็นความต้องการทางด้านร่างกายที่จำเป็น
2. ความต้องการด้านความปลอดภัย ถือเป็นความต้องการในลำดับขั้นที่ 2 ต่อจากที่ได้ออกกำลังกายและได้เคลื่อนไหวแล้ว จะเป็นต้องปฏิบัติอย่างถูกต้องและเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ที่เข้าร่วมในขณะที่ทำกิจกรรมนั้นๆ
3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่ 3 ที่แสดงให้เห็นว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องอาศัยอยู่ร่วมกัน และเป็นที่ยอมรับของสังคม กิจกรรมนันทนาการนั้นจะช่วยให้เกิดลักษณะของสังคมร่วมกัน นับว่ากิจกรรมนันทนาการและการเล่นเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมด้านสังคมแก่มนุษย์

4. ความต้องการการยกย่องสรรเสริญ ลักษณะของกิจกรรมนันทนาการและเกมการเล่นถือเป็นสิ่งหนึ่งที่ต้องใช้ความสามารถ ไหวพริบในการแข่งขัน เกมการแข่งขันนั้นจะเป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิดการยอมรับและยกย่องผู้ที่มีความสามารถที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แสดงออกมา

5. ความต้องการที่แท้จริงของตัวเอง เป็นความต้องการในลำดับขั้นที่ 5 หรือลำดับสูงของชีวิตของการเล่นเกม สามารถตอบสนองได้จากคุณประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ทั้งในส่วนของด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา

สรุป ทฤษฎีเป็นหัวใจสำคัญในการใช้พิจารณาการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะของกิจกรรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม จากทฤษฎีต่างๆล้วนให้ประโยชน์ในแง่ของการพัฒนาสังคมของคนเราให้ได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วนันทนาการยังเป็นกิจกรรมที่มีแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ รวมถึงสร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข

#### คุณค่าและประโยชน์ของนันทนาการ

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2554) กล่าวถึง คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากนันทนาการไว้ดังนี้

1. ให้คุณค่าสำหรับบุคคล ในด้านความเสมอภาค มีความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างบุคคลต่อบุคคล และบุคคลกับองค์กร
2. คุณค่าต่อครอบครัว สร้างความรักความอบอุ่น ความเข้าใจในครอบครัว
3. คุณค่าต่อกลุ่มหรือหมู่คณะ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. คุณค่าต่อชุมชน สร้างความร่วมมือ รักหวงแหนและความผูกพันในชุมชน
5. พัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต
6. ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
7. พัฒนาส่งเสริมความคิดและสติปัญญาแก่บุคคล
8. ช่วยให้ได้พักผ่อนอันเป็นสิ่งที่จำเป็นของบุคคลอย่างหนึ่ง
9. ช่วยให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ
10. พัฒนาบุคคลในการทำงานร่วมกับคนอื่น
11. เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสร้างความรู้สึกรักให้เกิดการยอมรับตนเอง

และผู้อื่น

สรุป ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับนันทนาการเป็นความรู้พื้นฐานที่ทำให้บุคคลมีความเข้าใจความเป็นมาของนันทนาการ ที่ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อบุคคลเพื่อให้สามารถนำกิจกรรมนันทนาการต่างๆไปใช้อย่างถูกต้อง ได้คุณค่าและเกิดประโยชน์ต่อบุคคลและสังคม กิจกรรมนันทนาการประกอบด้วยลักษณะต่างๆ ได้แก่ ต้องมีลักษณะเป็นกิจกรรม เข้าร่วมด้วยความสมัครใจ เป็นกิจกรรมที่ประกอบในเวลาว่าง และเป็นกิจกรรมที่มีคุณค่าสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ส่งผลต่อผู้ที่เข้าร่วม เป็นต้น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

### ความหมายของแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ (motivation) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละติน ที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง "เคลื่อนไหว" แรงจูงใจ คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก แต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้ และ แรงจูงใจยัง หมายถึง "บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย วอลเตอร์ส (Walter, 1978) กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผล ของการกระทำ นั้นเอง

เสนาะ ตีเขาวี (2551) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสิ่งสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบาย และการบริหารงานขององค์การ ค่าจ้าง เงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงในการทำงาน

ชนงกรณ์ กุณทลบุตร (2549) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่ผู้นำจะใช้ปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมาใช้ในการกระตุ้นให้พนักงานใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ปัจจัยภายนอกได้แก่สิ่งต่างๆที่จะเป็นสิ่งกระตุ้น (Simulus) จากภายนอก (Extrinsic) ทำให้บุคคลพึงพอใจและนำความสามารถของตนออกมาใช้ในการทำงาน โลเวลล์ (Lovell, 1980) ให้ความหมายของ แรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดแนวโน้มหรือแสดงพฤติกรรมในการที่จะพัฒนาความสามารถ ที่จะรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการด้วยความเต็มใจ

### ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงาน เพราะการที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพนั้น ต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคล และการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ อีกทั้งการจูงใจเป็นเทคนิคในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (นิภา แก้วศรีงาม, 2532)

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือพนักงานมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทุ่มเท และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์การ ตลอดจนคงอยู่กับองค์การอย่างยาวนาน แต่ถ้าคนขาดแรงจูงใจในการทำงาน คนคนนั้นก็จะมีเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความใส่ใจในการทำงาน สักแต่ทำงานออกมา ให้เสร็จพันๆตัวไป ผลงานที่ออกมาจึงมักมีคุณภาพต่ำ หรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่องค์การ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจนั้นมีความสำคัญ เนื่องจากความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ จะเกิดขึ้นอยู่ที่ความร่วมมือร่วมใจของพนักงานเป็นสำคัญ ถ้าองค์กรใดมีผู้บริหารที่สามารถใช้หลักแรงจูงใจได้ถูกต้อง พนักงานจะมีความตั้งใจและเต็มใจทำงานสูง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และได้ประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

## ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ (Theory of Motivation) ที่ได้รับการยอมรับมีจำนวนมากมาย ซึ่งสรุปไว้เป็น 3 กลุ่มทฤษฎีหลัก (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2550) ประกอบด้วย

### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of Hierarchy of Needs)

เป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้เสนอไว้ สาธารณสำคัญของทฤษฎีนี้ เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และเป็นความต้องการเป็นกลุ่ม ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของ Maslow ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้น อีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงบีบหรือแรงจูงใจ แทนที่จะเป็นเหตุ ให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป ตาม 5 ขั้น ความต้องการดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพเป็นความต้องการที่จำเป็นในการช่วยดำรงชีวิตโดยตรง ได้แก่ ความต้องการมูลฐานที่ขาดไม่ได้ อันเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ชีวิตเราดำรงอยู่ได้ คือ ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และเครื่องนุ่งห่มปกปิดร่างกาย

ขั้นที่ 2 ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจากทางด้านร่างกายแล้วความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง เช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคร้ายไข้เจ็บ ความมั่นคงในอาชีพและทางด้านเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการในทางสังคมความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ เมื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการแสดงความเป็นเจ้าของต้องการการยอมรับ เป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรหรือสังคม และความรักจากบุคคลอื่น ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปอีกคือความต้องการยกย่องเพื่อสร้างเสริมความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้นในด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน สร้างชื่อเสียง อำนาจ อิทธิพล และการควบคุมประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด หรือความต้องการประจักษ์ตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ของตนไปสู่ความเจริญ ความจริง ความสดชื่น ความเป็นหนึ่งความสมบูรณ์แบบ ความสำคัญ ความยุติธรรม ความเป็นระเบียบ ความมั่นคง ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นซึ่งเกิดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

สรุป ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นั้น อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้นเป็นความต้องการของมนุษย์ สามารถแบ่งออกแบ่ง 5 ชั้นตามลำดับ โดยจะเริ่มจากลำดับที่ 1 คือ ความต้องการขั้นพื้นฐาน ไปยังลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อมีการตอบสนองในความต้องการขั้นนี้แล้ว และจากความต้องการของมนุษย์ที่ไม่มีที่สิ้นสุดนี้เอง เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมการบริโภคแตกต่างกันออกมา

## 2. ทฤษฎีแรงจูงใจ (ERG theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1969) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎี อี. อาร์. จี (ERG Theory) ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ แต่เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการให้มีชีวิตอยู่รอด (Existence Needs) เป็นความต้องการด้านกายภาพ ด้านวัตถุ และด้านปัจจัย 4 เช่น อาหาร เงิน สภาพการณ์ทำงานที่ดี และมั่นคงซึ่งความต้องการในขั้นนี้เทียบได้กับความต้องการในลำดับขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น (relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ผู้บังคับบัญชา และกับคนในครอบครัว ซึ่งจะเทียบได้กับความต้องการในลำดับขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการด้านการเจริญเติบโต (Growth Needs) ซึ่งไม่ใช่การเติบโตทางด้านร่างกาย แต่เป็นการเจริญเติบโตในด้านหน้าที่การทำงาน คือการมีความก้าวหน้าและพัฒนาความรู้ความสามารถ ซึ่งเทียบได้กับความต้องการในลำดับขั้นที่ 4 และ 5 ของมาสโลว์นั่นเอง

สรุป ทฤษฎีนี้ความต้องการจะไม่เกิดขึ้นตามลำดับขั้นเหมือนทฤษฎีของมาสโลว์ และสามารถเกิดขึ้นได้พร้อมๆกันในแต่ละความต้องการ ที่ซึ่งล้วนแตกต่างกันออกไปตามการให้ความสำคัญและระดับความต้องการของแต่ละบุคคล

## 3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Dual-Factor Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ (Herzberg, 1959) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory และ Motivation-Hygiene Theory ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

1. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ(Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)



2. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivations) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่นำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงาน หรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

2.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่าง เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน และเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้า ก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

2.1.4 ลักษณะงาน (The Work Itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่จะจูงใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ใช้ให้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงานให้งานโดยตรงกับความสามารถของบุคคล ตรงกับความชอบหรือความถนัดของบุคคล รวมทั้งการมอบหมายงานที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่มีปริมาณมากเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรมชาติ

2.1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้วจะทำให้มีความรักงาน และมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance หรือ Hygiene Factor) ในภาษาไทยมีผู้แปลให้ความหมายในคำอื่นอีก ได้แก่ ปัจจัยการดำรงรักษา ปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยภายนอก ที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) การเสนอปัจจัยนี้ไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Hygiene แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงาน หรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท

การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษา จิตใจปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.2.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Police Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา

2.2.3 ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงและยั่งยืนในการปฏิบัติงาน การทำงานหรืออาชีพปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก

2.2.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน อย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

สรุป องค์ประกอบทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นความต้องการของคนทำงานโดยตรง โดยเฉพาะทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ที่ซึ่งสามารถอธิบายถึงแรงจูงใจในองค์กรในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะแรงจูงใจนั้นถือเป็นความต้องการภายในที่ส่งผลต่อการทำงานในแง่ของความพึงพอใจ ความสุข และมีองค์ประกอบคำจูงเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดการป้องกันความไม่พึงพอใจในงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เมื่อบุคคลใดได้รับการตอบสนองทั้งสองด้านแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ตนได้ทำ ที่ซึ่งส่งผลไปยังผลลัพธ์การทำงาน รวมถึงสมรรถนะในการทำงานของคนทำงาน ที่ซึ่งเป็นบทบาทขององค์กรในการส่งเสริม กระตุ้น และดึงเอาสมรรถนะที่แท้จริงออกมา โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจมาเป็นเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจเลือก

### ความหมายของการตัดสินใจเลือก

ประชุม รอดประเสริฐ (2533) ได้ให้ความหมาย การตัดสินใจเลือก ว่าเป็นกระบวนการในการสร้างทางเลือกการดำเนินงานไว้หลายๆ ทางแล้วพิจารณาตรวจสอบประเมินทางเลือกเหล่านั้น เพื่อเลือกทางที่ดีที่สุดเพื่อไปดำเนินงาน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) และ ชูชัย สมितिไกร (2550) ได้ให้ความหมาย การตัดสินใจเลือกว่า เป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคกระทำการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยการเลือกแหล่งที่ต้องการจะซื้อ และเลือกวิธีการชำระเงินกระบวนการก่อนการซื้อ (Pre-purchase process) การเลือกผลิตภัณฑ์หรือการบริการอย่างหนึ่งอย่างใด จากทางเลือกและข้อเสนอที่มีอยู่ ได้แก่ 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ตระหนักถึงปัญหา เป็นความต้องการที่ผู้บริโภคเกิดขึ้นในใจ กับความจำเป็นที่จะใช้สินค้าหรือบริการเพื่อแก้ปัญหาของผู้บริโภค เป็นการรับรู้จากสิ่งเร้าต่างๆ ที่เกิดจากหลายอย่างหรืออย่างเดียว เช่น ตัวบุคคล สถานที่ ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ทำให้เกิดการเปิดรับข้อมูลที่ได้จากการเลือก การตั้งรับข้อมูลที่ได้ และเกิดความเข้าใจในข้อมูลที่ผู้บริโภคได้เลือก

2. แสวงหาข้อมูล เป็นการกระทำการค้นหาเกี่ยวกับรายละเอียดเพิ่มเติมของผู้บริโภคก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ เป็นการรับข้อมูลข่าวสาร การสังเกต การรวบรวมและประมวลไว้ในใจ ทำให้เกิดการเก็บข้อมูลที่ได้รับการเลือก

3. พิจารณาทางเลือก เป็นการกระทำการหาตัวเลือกและเลือกซื้อสินค้าจากตัวเลือกที่มีอยู่ทั้งหมด ต้องการแก้ไขปัญหา ซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการตัดสินใจ เพื่อทำการแก้ปัญหาของผู้บริโภคในการประเมินทางเลือกและการเลือก เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์และกรองข้อมูล ทำให้เกิดการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น

4. ตัดสินใจเลือกซื้อ รูปแบบของการตัดสินใจ เป็นการกระทำซึ่งเกิดจากผลของการที่ผู้บริโภคมีภาพลักษณ์อยู่ในใจ จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางบุคลิกภาพ วิธีการดำเนินชีวิต แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคนั่นเอง ในการตัดสินใจซื้อบางครั้งเพื่อสนองความต้องการของตนเอง บางครั้งการตัดสินใจซื้อก็ด้วยเหตุผลที่มีภาระนโยบายของการใช้สอย คือ เน้นด้านคุณภาพ เน้นด้านราคา หรือบางครั้งจะเน้นในด้านของสังคม คือ เป็นแบบการซื้อที่เน้นตราสินค้าที่มีชื่อเสียง แบบตามแฟชั่นหรือความนิยม แบบเน้นความสุขและความเพลิดเพลิน ซื้อด้วยเคยชินหรือเกิดจากการที่มีความภักดีต่อตราสินค้านั้น ๆ การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของผู้บริโภค จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้บริโภคมองเห็นสถานะในอุดมคติกับสถานะในความเป็นจริงว่ามี ความแตกต่างกันอย่างชัดเจน จากนั้นผู้บริโภคก็จะทำการแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ สำหรับการแก้ปัญหา

หรือตอบสนองความต้องการ เพื่อพิจารณาหาทางเลือกที่มีความเหมาะสมกับตนเอง และเมื่อได้ประเมินทางเลือกต่าง ๆ แล้ว ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกในขั้นตอนสุดท้ายว่า จะซื้อผลิตภัณฑ์ยี่ห้อใด โดยการตัดสินใจเลือกนี้ ผู้บริโภคกระทำโดยการอาศัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการประเมินทางเลือก มีทางเลือกในหลายรูปแบบ และมีการตัดสินใจเลือกที่แตกต่างกัน แม้ว่าอาจจะได้รับข้อมูลที่เหมือนกันก็ตามสาเหตุหรือปัจจัยสำคัญในการที่จะตัดสินใจซื้อ มีอยู่ 2 ประการ ดังนี้

1. การซื้อด้วยเหตุผล เป็นการซื้อบริการโดยที่มีการหาข้อมูลแล้วนำมาทำการเปรียบเทียบก่อนที่จะตัดสินใจซื้อหรือตัดสินใจที่จะเป็นลูกค้าของธุรกิจบริการ จากนั้นแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ว่าการใช้บริการนั้นมีความคุ้มค่ามากหรือน้อยเพียงใด หรือไม่มีความคุ้มค่าเลย การตัดสินใจแบบนี้มักพบในเพศชายมากกว่าเพศหญิงด้วยสาเหตุที่อาจจะมาจากการที่เพศชายมีภาวะทางอารมณ์ที่ค่อนข้างมั่นคงและคงที่มากกว่าของเพศหญิง

2. การซื้อด้วยอารมณ์ มักเกิดกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ในการตัดสินใจแบบนี้จะเป็นการตัดสินใจที่มีความรวดเร็วเมื่อได้รับข้อมูลบางอย่างที่มากกระตุ้นต่อมของความต้อการ เมื่อผู้หญิงเดินผ่านคลินิกเสริมความงามแล้วมีป้ายติดประกาศไว้ว่า ”เฉพาะวันนี้เท่านั้นจะมีการลดราคาพิเศษ 50% สำหรับคุณผู้หญิงที่เข้ามาใช้บริการทำหน้าใส ” ทั้งๆที่ตนเองก็หน้าใสอยู่แล้ว แต่ในการลดราคาของคลินิกเสริมความงามเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมทันที

สรุป การตัดสินใจเลือก คือ การตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดจากหลายๆทางเลือก โดยการผ่านกระบวนการความคิดและวิเคราะห์ทั้งในด้านของเหตุผลและอารมณ์ก่อนที่จะทำการตัดสินใจ เพื่อให้ทางเลือกที่ได้ตัดสินใจเลือกนั้นคุ้มค่าที่สุด

### กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ (Process of decision making) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย การตัดสินใจโดยมีลำดับขั้นของกระบวนการดังกล่าว เป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่หลายรูปแบบ แล้วแต่ความคิดเห็นของนักวิชาการ พลันเกต และแอนด์เนอร์ (Plunkett, 1994) ได้เสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน (กุลชลี ไชยน์นตา, 2539) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Define the problem) เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ ย่อมมีผลต่อการดำเนินการในขั้นต่อ ๆ ไปของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย

ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify limiting factors) เมื่อสามารถระบุปัญหาได้ถูกต้องแล้ว ผู้บริหารควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ขององค์การ โดยพิจารณาจาก

ทรัพยากรซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการผลิต ได้แก่ กำลังคน เงินทุน เครื่องจักร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมทั้งเวลาซึ่งมักเป็นปัจจัยจำกัดที่พบอยู่เสมอ ๆ การรู้ถึงข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ จะช่วยให้ผู้บริหารกำหนดขอบเขตในการพัฒนาทางเลือกให้แคบลงได้ ตัวอย่างเช่น ถ้ามีเงื่อนไขว่าต้องส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าภายในเวลา 1 เดือน ทางเลือกของการแก้ไขปัญหาการผลิตสินค้าไม่เพียงพอที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 1 เดือน ก็ควรถูกตัดทิ้งไป

ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop potential alternatives) ขั้นตอนต่อไป ผู้บริหารควรทำการพัฒนาทางเลือกต่าง ๆ ขึ้นมา ซึ่งทางเลือกเหล่านั้นควรเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพ และมีความเป็นไปได้ ในการแก้ปัญหาให้น้อยลงหรือให้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างเช่น กรณีที่องค์การประสบปัญหาเวลาการผลิตไม่เพียงพอ ผู้บริหารอาจพิจารณาทางเลือกดังนี้ 1) เพิ่มการทำงานกะพิเศษ 2) เพิ่มการทำงานล่วงเวลาโดยใช้ตารางปกติ 3) เพิ่มจำนวนพนักงาน หรือ 4) ไม่ทำอะไรเลย ในการพัฒนาทางเลือกผู้บริหารอาจขอความคิดเห็นจากนักบริหารอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จทั้งภายในและภายนอกขององค์การ ซึ่งอาจใช้วิธีการปรึกษาหารือเป็นรายบุคคล หรือจัดการประชุมกลุ่มย่อยขึ้น ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลเหล่านั้นเมื่อผนวกรวมกับสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ของตนเองจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนาทางเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives) เมื่อผู้บริหารได้ทำการพัฒนาทางเลือกต่าง ๆ โดยจะนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกับกันอย่างรอบคอบ ทางเลือกบางทางเลือกที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์การก็อาจทำให้เกิดผลต่อเรื่องที่ไม่พึงประสงค์ตามมา เช่น ทางเลือกหนึ่ง ของการเพิ่มผลผลิต ได้แก่การลงทุนติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาค่าได้ แต่อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการลดลงของขวัญกำลังใจของพนักงานในระยะต่อมา เป็นต้น

ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the best alternative) เมื่อผู้บริหารได้ทำการ วิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่าง ๆ แล้ว ผู้บริหารควรเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเดียว ทางเลือกที่ดีที่สุดควรมีผลเสียต่อเรื่องในภายหลังน้อยที่สุด และให้ผลประโยชน์มากที่สุด แต่บางครั้งผู้บริหารอาจตัดสินใจเลือกทางเลือกแบบประนีประนอมโดยพิจารณาองค์ประกอบที่ดีที่สุดของแต่ละทางเลือก

ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) เมื่อผู้บริหารได้ทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ก็ควรมีการนำผลการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดโปรแกรมของการตัดสินใจ โดยระบุถึงตารางเวลาการดำเนินงานงบประมาณ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน และจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ผู้บริหารควรกำหนดระเบียบวิธี กฎ และนโยบาย ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a control and evaluation system) ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การสร้างระบบการควบคุมและการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ผู้บริหารแก้ปัญหาหรือทำการตัดสินใจใหม่ได้โดยได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ดีที่สุด

สรุป จะเห็นได้ว่ำนักวิชาการได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่าเป็นการค้นหารวบรวมข้อมูลเพื่อมาประกอบในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ดีที่สุดและกำหนดขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจไว้ในลักษณะที่มีสาระที่คล้ายกันอยู่มาก โดยมองที่ตัวของปัญหาก่อนแล้วมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุ หาทางเลือกเพื่อไว้หลายๆ ทางเลือกทางที่ดีที่สุดแล้วนำไปแก้ปัญหาแล้วมีการประเมินผลในการแก้ปัญหา นั้น

## แนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะในการทำงาน

### ความหมายของสมรรถนะในการทำงาน

คำว่า “Competency” มีคำแปลที่เป็นภาษาไทยค่อนข้างหลากหลาย และแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่านักวิชาการที่ศึกษาจะแปลหรือให้คำจำกัดความไว้ตามความเข้าใจ และความเชื่อของแต่ละบุคคลหรือแต่ละสถาบัน ซึ่งบางท่านอาจแปลว่า “ศักยภาพ” หรือ “ความสามารถ” หรือ “ขีดความสามารถ” หรือ “ความสามารถเชิงสมรรถนะ” หรือ “สมรรถนะ” โดยทางราชการ ส่วนใหญ่จะใช้คำว่า “สมรรถนะ” แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ คำว่า “สมรรถนะ” นักวิชาการที่ศึกษาได้ให้ความหมายต่างไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ต้อนรับผิตชอบ

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547) สรุปคำ นิยามของสมรรถนะ ไว้ว่า กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงาน หนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งนั้น ๆ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้

อานนท์ ศักดิ์วีระวิญญ์ (2547) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ

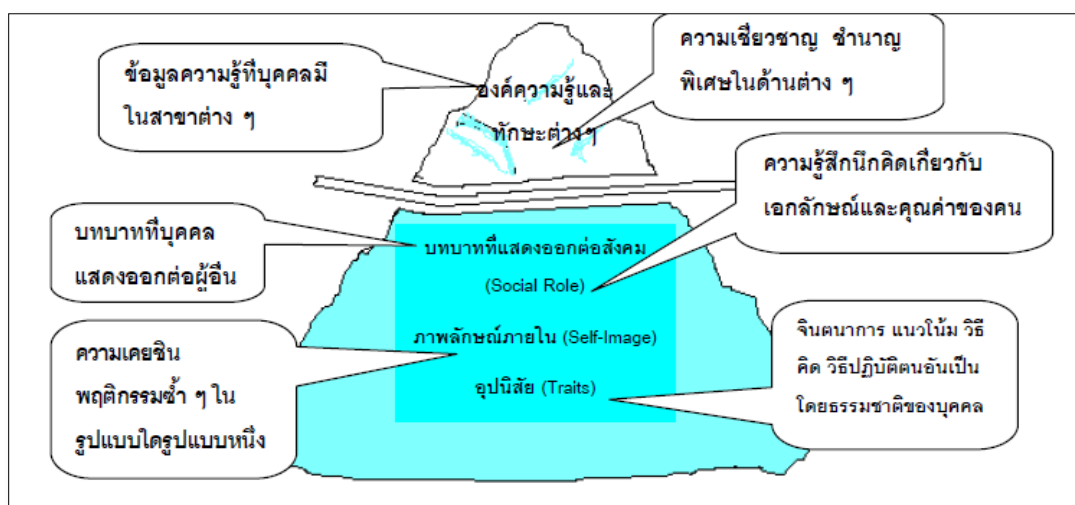
คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจา เป็นและสอดคล้อง กับความเหมาะสมองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไรบ้าง หรือคุณลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการ เป็นต้น

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับ และใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะ ทักษะ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิด คุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การ บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกันครบถ้วนและเท่าเทียมกัน และควรพัฒนาตนเอง ให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพ ระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional quotient : EQ) และความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence quotient: IQ)

สรุป สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานในตำแหน่งหนึ่งๆ ซึ่งจะแสดงออกมาหรือไม่ขึ้นอยู่กับโอกาสในการปฏิบัติงานโดยการแสดงออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้ประสบความสำเร็จ หรือการค้นหาตัวตนเพื่อให้พบกับสมรรถนะที่ซ่อนเอาไว้ออกมาใช้ ซึ่งสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

### แนวคิดสมรรถนะในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไม บุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่า บุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (จิระประภา อัครบวร, 2549) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland (McClelland, 1973) ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)



ภาพที่ 2 : แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

ที่มา : <http://www.drborworn.com/articleDetail.asp?id=19669>

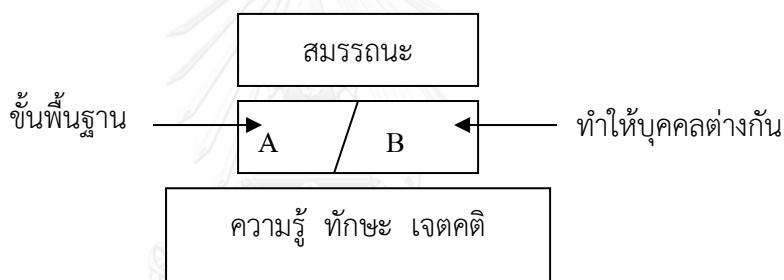
จากภาพข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย (McClelland, 1973) ได้แก่

1. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น
2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง และมีส่วนที่อยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนมากจะที่สังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่
  1. บทบาททางสังคม (Social Image) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าเป็นตัวเข้ามามีบทบาทอย่างต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น
  2. ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self Image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลทงตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญเป็นศิลปิน เป็นต้น
  3. อุปนิสัย (Traits) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลเป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักฟังที่ดีเป็นคนในเย็น เป็นที่อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น
  4. แรงกระตุ้น(Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ที่จะส่งผลกระทบต่อการกระทำ เช่น เป็นคนที่มีความอยากที่จะประสบความสำเร็จ การกระทำสิ่งต่าง ๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา



สรุปได้ว่า จากองค์ประกอบของ Competencies ที่กล่าวมาทั้งหมด เรามักจะสังเกตเห็นได้เพียง 2 ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเท่านั้น อีก 4 ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้น ค่อนข้างจะเป็นเรื่องยุ่งยากที่จะรับรู้เพราะอาจจะต้องใช้เวลาานาน และแต่ละคนมีความแตกต่างกันอีก ดังนั้น การเรียนรู้เกี่ยวกับ Competencies จึงไม่ได้หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นเท่านั้น แต่รวมถึงที่มาของพฤติกรรมนั้นด้วยว่าเกิดจากองค์ประกอบในเรื่องใด

จากแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973) นั้น ปี พารี (Parry, 1997) เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่าคุณลักษณะ (attributes) ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของแมคเคลแลนด์กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังภาพ



ภาพที่ 3 : สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

ที่มา : [www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc](http://www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc)

ระบบสมรรถนะในการทำงาน (Competency Model) เป็นเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารทุกระดับสามารถนำมาใช้ในการสรรหา รักษา และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามที่ตำแหน่งกำหนด เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามผลตามที่คาดหวังไว้

สมรรถนะในการทำงาน (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (Knowledge, Skills, Personal Attribute) ของบุคคลที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ (Parry, 1997) โดยครอบคลุมดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีความรู้ พนักงานก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ความรู้นี้มักจะได้จากการศึกษา อบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีความรู้ในด้านนั้นๆ

2. ทักษะ (Skills) หมายถึงทักษะ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้า ไม่มีทักษะแล้ว ก็ยากที่จะทำให้พนักงานทำงานให้มีผลงานออกมาดีและตามเป้าหมายที่กำหนด ไว้ได้ ทักษะนี้มักจะได้มาจากการฝึกฝน หรือกระทำซ้ำๆอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) หมายถึง คุณลักษณะ ความคิด ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจและความต้องการส่วนตัวของบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและ เปลี่ยนแปลงได้ ไม่ถ่วงน้ำหนักคุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการ ทำงาน และทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

### ความสำคัญของสมรรถนะ

ปัจจุบันในการปฏิบัติงานขององค์กรให้ความสำคัญมุ่งเน้นความสามารถด้านเทคนิคและ วิชาชีฟมากขึ้น ควบคู่กับการเน้นการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นทีมงานที่ต้องทาร่วมกัน โดยอยู่ ภายใต้โครงการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ด้วยเหตุผล ดังกล่าวการเพิ่มสมรรถนะการงานจึงถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคลในการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุรพงษ์ มาลี (2549) กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรให้ความสนใจต่อพฤติกรรมและทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของงาน อย่างแท้จริง สามารถชี้จุดแข็งของบุคคลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และระบุจุดอ่อน หรือจุดที่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุง

2. สร้างความมั่นใจว่าการพัฒนานั้นมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กรช่วย ให้องค์กรประสบความสำเร็จ

3. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรสำหรับการพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาทักษะและ พฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ และสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร จะช่วยให้องค์กรใช้ ทรัพยากร ทั้งเรื่องงบประมาณ และเวลาได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

4. ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำหน้าที่สอนงาน ในการให้ข้อมูล ย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกรอบสมรรถนะจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันว่า สมรรถนะใดที่จะนำไปสู่การทำงานให้ประสบความสำเร็จ

นิสารัตน์ รอมวงษ์ (2549) ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ เนื่องจากนักวิชาการด้านการบริการ ได้ค้นพบว่าสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้บริหารองค์กร

1.1 ทำให้ทราบถึงทักษะ คุณลักษณะ ที่ต้องการของบุคลากรในองค์กร

- 1.2 ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา สรรหา คัดเลือกบุคลากร ให้ตรงกับคุณสมบัติและตำแหน่งงานนั้นๆ
- 1.3 ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนของศักยภาพของทรัพยากรในองค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้
- 1.4 ใช้เชื่อมโยงกลยุทธ์กับรูปแบบการพัฒนาองค์กร
- 1.5 สามารถวัดผลงานได้ชัดเจน

## 2. ความสำคัญต่อพนักงาน

- 2.1 ช่วยกำหนดบทบาท หน้าที่การปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงาน ตามความคาดหวังขององค์กร
- 2.2 มีมาตรฐานในการวัดทักษะความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานได้ชัดเจน
- 2.3 ระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ของพนักงานจากการประเมิน ตลอดจนแผนการพัฒนารองเองได้
- 2.4 ช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงเส้นทางในด้านความก้าวหน้าของสายงาน
- 2.5 ช่วยกระตุ้นในด้านการพัฒนาตนเอง

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะ ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร
2. ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์
  - 3.1 ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน
  - 3.2 ใช้ในการพัฒนาฝึกอบรม
  - 3.3 ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง
  - 3.4 ใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน
  - 3.5 ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 3.6 ใช้ในการบริหารผลตอบแทน

ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2555) กล่าวว่า ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจมีการวิจัยพบว่า การพัฒนาคน คู่แข่งจะสามารถตามทันต้องใช้เวลา 7 ปี ในขณะที่เทคโนโลยีใช้เวลาเพียง1ปีก็ตามทัน เพราะข้อหาได้ ดังนั้นสมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและองค์กรดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่ข้าราชการ บุคลากร

4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะ Competency จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้ว จะต้องใช้ Competency ตัวไหนบ้าง

5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนดทั้งๆที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัด Competency แล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับ Competency ของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็น Competency เฉพาะขององค์กรนั้นๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมี Competency ในเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547) กล่าวถึง ประโยชน์ของสมรรถนะ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะที่เป็นหลักหรือที่เรียกกันว่าสมรรถนะหลักนั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคติของคนในองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และสมรรถนะที่เป็นหลักเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่างๆ บรรลุเป้าหมายได้ดี และเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนาน ๆ พนักงาน หรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองโดยธรรมชาติซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กร ดังนั้นสมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้ไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้และยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

### 3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) สมรรถนะมีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากร ได้แก่ ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่ง มีความรู้ความสามารถสูง ประสิทธิภาพดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรก็ได้ นำไปใช้ในการออกแบบคำถาม หรือแบบทดสอบ ลดการสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน ช่วยลดการสูญเสียเวลา และทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน และช่วยป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกมีประสบการณ์น้อยตามผู้สมัครไม่ทัน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ถูกผู้สมัครหลอกนั่นเอง

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) สมรรถนะมีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ได้แก่ นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map) ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้าง และช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถ ที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

3.3 การวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่ เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

3.4 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) สมรรถนะมีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่ง คือ ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งเรื่องของความสามารถในงาน (Technical Competencies) และความสามารถทั่วไป (General Competencies) เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด และยังช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมา ดังคำกล่าวที่ว่า “ได้หัวหน้าแย่ ๆ มาหนึ่งคน และสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่ง ๆ ไปอีกหนึ่งคน” ซึ่งหมายถึง การที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคนจากคุณสมบัติที่ว่าคน ๆ นั้นทำงานเก่ง ในตำแหน่งเดิมอยู่มานาน ผลงานดีตลอด ซื่อสัตย์สุจริตแล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงาน ให้สูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นเขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

3.5 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ โดยช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง แล้วผู้ที่จะย้ายไปมีหรือไม่มีสมรรถนะอะไรบ้าง และยังช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่สมรรถนะไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) สมรรถนะมีประโยชน์ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะเรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงาน ได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

4.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

5. การบริหารผลตอบแทน (Compensation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทน ดังนี้

5.1 ช่วยในการกำหนดอัตราว่าจ้างพนักงานใหม่ว่าควรจะได้รับผลตอบแทน ที่เหมาะสมกับระดับความสามารถไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

5.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงาน หรือจำนวนปีที่ผ่านมาที่เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อนผู้ปฏิบัติงาน ในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร/หน่วยงาน ส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนมีความรู้ความสามารถในแบบที่องค์กรต้องการด้านการบริหารงานบุคคล ช่วยให้การบริหารงานบุคคลสอดคล้องต่อเป้าประสงค์ขององค์กร ได้แก่ การคัดเลือกคน ให้ตรงกับภารกิจ การประเมินผล ความก้าวหน้าในอาชีพ และการคัดเลือกแนวทางการพัฒนาบุคลากร

สรุปได้ว่า สมรรถนะมีความสำคัญในตัวตนของแต่ละคน ซึ่งจะให้เห็นได้ถึง ทักษะ ความรู้ ความความสามารถที่สามารถถ่ายทอดออกมาให้เห็นในการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพนั่นเอง หากองค์กรสามารถจัดสรรคนให้ตรงกับความสามารถ ความถนัดของแต่ละบุคคลจะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

### ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ชงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจที่มีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาและการบริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมเพื่อให้กิจกรรมนั้นลุล่วง ดังนั้น พฤติกรรมผู้บริโภค จึงหมายถึงพฤติกรรมการแสดงออกของแต่ละบุคคลในการ การเลือกซื้อ เลือกใช้ หรือจัดการกับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนเองได้

ปริญู ลักษิตานนท์ (2536) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อน และมีส่วนกำหนดให้เกิดการกระทำ

สรุป ได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค จึงหมายถึงพฤติกรรมแสดงออกของแต่ละบุคคลที่อาจจะแตกต่างกันออกไปการเลือกซื้อ เลือกใช้ หรือจัดการกับสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของตนเองได้

### ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

อิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคสินค้าของผู้บริโภคนั้น ต้องพิจารณาทั้งจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของผู้บริโภค (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2548) ดังนี้

#### 1. ปัจจัยภายในหรือปัจจัยส่วนตัว (Personal Factors) ได้แก่

1.1 ความจำเป็นความต้องการ และการจูงใจ (Needs, Wants, and Motivation) ซึ่งอ้างอิงจากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ที่มีข้อสมมติฐานว่า “มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่โดยไม่มีที่สิ้นสุดและความต้องการของมนุษย์มีการเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงกว่าก็จะถูกเรียกร้องให้ตอบสนองทันที”

1.2 การรับรู้ (Perception) กระบวนการการรับรู้และความเข้าใจของผู้บริโภคนั้นขึ้นอยู่กับทั้งปัจจัยภายในไม่ว่าจะเป็นความเชื่อ ประสบการณ์ อารมณ์ ฯลฯ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นที่มากกระทบกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การได้กลิ่นการได้ยิน การมองเห็น การรู้สึกรู้อากาศ และ

การได้รสชาติ โดยผ่านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล การเลือกสนใจข้อมูล การเลือกตีความข้อมูล การเลือกที่จะจดจำ และนำไปสู่การตัดสินใจบริโภคสินค้าหรือการเข้าร่วมโครงการในที่สุด

1.3 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความเข้าใจอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้บริโภคแต่ละคน ซึ่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดและเกิดการตอบสนอง (Response)

1.4 บุคลิกภาพ (Personality) เป็นลักษณะเด่นของผู้บริโภคแต่ละคนที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิด ความรับผิดชอบ ความต้องการภายใน การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้และการแสดงออกมาเป็นบุคลิกภาพเฉพาะตนเพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวเอง ซึ่งบุคลิกภาพจะแตกต่างกันตามเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และสังคม

1.5 รูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ชนชั้นของสังคมและกลุ่มอาชีพของผู้บริโภคแต่ละคน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการเลือกบริโภคหรือเลือกซื้อสินค้า

1.6 แนวความคิดเกี่ยวกับตัวเอง (Self-Concept) หมายถึง ความคิดหรือความเข้าใจที่เกิดขึ้นภายในของผู้บริโภค ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการรับรู้ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

1.7 ทักษะคติ (Attitudes) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น หรือความรู้สึกนึกคิดของนักท่องเที่ยงที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทิศทางที่สม่าเสมอซึ่งทักษะคติเป็นพลังที่สำคัญและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการรับรู้และพฤติกรรมผู้บริโภค โดยตรงนอกจากนี้ ทักษะคดียังสามารถบิดเบือนข่าวสารข้อมูลที่เป็นความจริงได้ในลักษณะโต้แย้งอีกด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ ดังนี้

1.อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2.เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกันนักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้รอบคอบเพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภคการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น



3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น และยังสนใจในการพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลและโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้การศึกษาและอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้าในขณะเดียวกันการเลือกสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพการศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้ออกไปพร้อมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆ เพื่อให้กำหนดตลาด เป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่นกลุ่มรายได้ต่ำอาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพพร้อมกัน

## 2. ปัจจัยภายนอก (Interpersonal Factors) ได้แก่

2.1 วัฒนธรรมและวัฒนธรรมย่อย (Culture and Subcultures) ซึ่งเป็นเครื่องผูกพันคนในสังคมไว้ด้วยกัน โดยสามารถแสดงออกมาในรูปของความเชื่อค่านิยมทัศนคติ อุปนิสัย ประเพณี ขนบธรรมเนียม และพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนั้น วัฒนธรรมพื้นฐานจึงเป็นสิ่งที่สามารถกำหนดพฤติกรรมผู้บริโภคได้ เพราะวัฒนธรรมเป็นตัวหล่อหลอมลักษณะนิสัยและความคิดของคน

2.2 ชั้นของสังคม (Social Classes) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการจัดลำดับคนในสังคม ออกเป็นกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจากระดับสูงไปต่ำ โดยสิ่งที่นำมาแบ่งชั้นทางสังคม คืออาชีพ ฐานะ รายได้ ชาติกำเนิด สถานที่พำนัก ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และบุคลิกลักษณะของผู้บริโภค

2.3 กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ กลุ่มคนใกล้ชิด และกลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่ กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อนร่วมอาชีพร่วมสถาบัน หรือบุคคลในกลุ่มต่างๆ ซึ่งกลุ่มอ้างอิงดังกล่าวเป็นปัจจัยที่เข้าไปมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นทัศนคติความชอบไม่ชอบ และค่านิยมของผู้บริโภค ที่สามารถให้แนวคิดที่ทำให้ผู้บริโภคคล้อยตามเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

2.4 ครอบครัว (Family) คือ กลุ่มบุคคลที่อาจมีความเกี่ยวข้องกันทางกำเนิด หรือ การแต่งงาน หรือการรับอุปการะเข้ามาใช้ชีวิตในครอบครัวเดียวกัน ซึ่งค่านิยมและทัศนคติของผู้บริโภคจะได้รับมาจากครอบครัวมากที่สุด ดังนั้น ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันจะทำให้รูปแบบ

การดำรงชีวิตต่างกันไปด้วย พฤติกรรมผู้บริโภคของคนในแต่ละครอบครัวจึงแตกต่างกันตามลำดับ  
 ขั้นวัฏจักรชีวิตครอบครัว (Family Life-Cycle)

อรจนา จัทรประยูร (2555) กล่าวว่า นอกจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อ  
 พฤติกรรมผู้บริโภคแล้ว ยังได้นำเสนอปัจจัยอื่นๆ ที่จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม  
 ผู้บริโภค ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ อาชีพ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต  
 และโอกาสทางเศรษฐกิจ ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือ  
 บริการของผู้บริโภคทั้งสิ้น

2. ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technology Factors) ได้แก่ ปัจจัยในการผลิตสินค้าหรือบริการ  
 ต่างๆ ที่จะเป็นการดึงดูดใจ หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค เช่น เทคโนโลยีทางการสื่อสาร  
 การประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภครับรู้รายละเอียดของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

3. ปัจจัยทางการเมือง (Political Factors) เป็นปัจจัยที่กระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค  
 ในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในช่วงสถานการณ์นั้น

4. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factors) เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของ  
 ผู้บริโภค และบ่งบอกพฤติกรรมของผู้บริโภคได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวถึงทฤษฎีโมเดลของบุคคล (Model of Man) หรือ  
 ทศนะ 4 ประการในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Four Views of Consumer Decision Making)  
 ว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงทศนะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุ และวิธีการซึ่งบุคคลตัดสินใจซื้อ ซึ่งเป็น  
 โมเดลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยโมเดลนี้ได้แบ่งลักษณะการตัดสินใจ  
 ซื้อไว้ 4 โมเดล คือ

1. บุคคลที่ตัดสินใจซื้อโดยถือเกณฑ์เศรษฐกิจ (Economic Man) เป็นทฤษฎีที่บอก  
 ว่าผู้บริโภคคำนึงถึงทางเลือกผลิตภัณฑ์ สามารถที่จะจัดลำดับแต่ละทางเลือกในรูปของประโยชน์  
 (ข้อดี) และข้อเสีย เพื่อที่จะหาทางเลือกที่ดีที่สุด

2. บุคคลที่ตัดสินใจซื้อโดยคล้อยตามบุคคลอื่น (Passive Man) หมายถึง การบริโภค  
 ซื้อสินค้า/บริการโดยขึ้นอยู่กับ การชักจูง การทำให้เกิดมโนภาพในใจ การมีส่วนร่วมประสมทาง  
 การตลาด (Marketing Mix) ความพยายามของนักการตลาด โดยมองว่าการซื้อของผู้บริโภคเกิดขึ้น  
 เพราะมีการรับรู้จากสิ่งกระตุ้น สิ่งเร้า และไม่ได้ใช้เหตุผลในการซื้อ แต่พร้อมที่จะยอมรับข้อเสนอ ซึ่ง  
 การซื้อโดยไม่มีเหตุผลของผู้บริโภคลักษณะนี้สามารถทำให้เกิดขึ้นได้โดย

- 2.1 Attention ทำให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคมีความตั้งใจซื้อโดยเป็นการเรียกลูกค้าในอันดับแรก
- 2.2 Interest จากความตั้งใจนี้ต้องทำให้ลูกค้า/ผู้บริโภค เกิดความสนใจที่จะติดตามในตัวสินค้าหรือบริการ
- 2.3 Desire ต้องทำให้ลูกค้า/ผู้บริโภคมีความรู้สึกเกิดขึ้นว่าเขาต้องการที่จะมีสินค้า/บริการชนิดนี้ เพราะจา เป็นกับลูกค้า/ผู้บริโภคมากเกินไป
- 2.4 Action จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสินค้า/บริการสามารถสนองตอบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า/ผู้บริโภคได้ จนทำให้ลูกค้า/ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ

3. บุคคลที่ตัดสินใจซื้อด้วยความเข้าใจ (Cognitive Man) หมายถึง การที่ผู้บริโภคบริโภคสินค้า/บริการอย่างมีเหตุผล และเกิดจากความเข้าใจ ความต้องการของผู้บริโภคเองมากที่สุด โดยการเสาะแสวงหาข้อมูลต่างๆ ของตัวสินค้า/บริการจากแหล่งข้อมูลหลายๆ แห่ง และนำข้อมูลเหล่านั้นมาทำการเปรียบเทียบจนในที่สุดสามารถทำให้เกิดการตัดสินใจซื้ออย่างเหมาะสมโดยเริ่มต้นที่ผู้บริโภคจะทราบถึงปัญหาของตนเอง เกิดการค้นหาสินค้า/บริการที่จะแก้ปัญหา ประเมินสิ่งต่างๆ ที่จะสามารถแก้ปัญหาให้ได้มากที่สุด และคุ้มค่าเงินมากที่สุด ตลอดจนช่องทางการซื้อที่สะดวกที่สุด ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบกระบวนการหาข้อมูลของผู้บริโภค โดยกระบวนการนี้อาจมีปัจจัยหลายๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อช่วยประกอบในการตัดสินใจซื้อสินค้าอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นกลุ่มอ้างอิงไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อง่ายขึ้นและมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

4. บุคคลที่ตัดสินใจซื้อด้วยอารมณ์ (Emotional Man) หมายถึง ผู้บริโภคที่ทำการตัดสินใจซื้อโดยอาศัยความรู้สึกของผู้บริโภคเองทั้งหมด โดยมีการค้นหาเปรียบเทียบข้อมูลของสินค้าอย่างถี่ถ้วน อีกนัยหนึ่งคือใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ว่าเป็น เกิดได้จากเหตุหรือปัจจัยหลายๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นความรัก ความภาคภูมิใจ ความกลัว ความหวัง ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของสังคม การตัดสินใจซื้อแบบนี้เป็นปัจจัยทางด้านจิตวิทยาเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นสินค้าที่วางจำหน่ายจะต้องสามารถที่จะกระตุ้นอารมณ์บางอย่างของผู้บริโภคได้ด้วย

สรุป พฤติกรรมของผู้บริโภค คือ พฤติกรรมการแสดงออกในการเลือกซื้อสินค้าและบริการรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่มีอิทธิพลจากภายในและภายนอก เช่น ความต้องการส่วนบุคคล สิ่งกระตุ้นทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ที่ล้วนส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ซื้อทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ โดยผ่านกระบวนการพิจารณาหรือวิธีการก่อนที่บุคคลจะทำการตัดสินใจ นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวแล้ว ยังรวมถึงปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น เพศ อายุ

ที่ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญของส่วนแบ่งการตลาดและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค อีกทั้งยังมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคทั้งสิ้น

## บริบทพื้นที่

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการบริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน

นอกจากธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทฯ ยังมีการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศ ทั้งลักษณะเป็นหน่วยธุรกิจและกิจการร่วมทุน ประกอบด้วย

- การให้บริการผู้โดยสาร สินค้า และเตรียมพร้อมอากาศยานทั้งก่อนและหลังเดินทาง
- การให้บริการอาหารเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง
- การให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน
- การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกการบิน
- การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก
- การให้บริการด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการท่องเที่ยว
- การให้บริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านการให้บริการการบิน (ร่วมทุน)
- การให้บริการด้านการจัดหาแรงงาน (ร่วมทุน)
- การให้บริการเชื้อเพลิงอากาศยาน (ร่วมทุน)
- การให้บริการระบบจำหน่ายและสำรองที่นั่ง (ร่วมทุน)

รายได้หลักของกิจการ ได้จากการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้า ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ส่วนรายได้อีกร้อยละ 5 จะได้จากกิจการสนับสนุนต่างๆ

## วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

## ภารกิจของบริษัทฯ

1. ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า
2. มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น
3. สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
4. มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

## วัตถุประสงค์

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการขนส่งผู้โดยสาร พัสดุและไปรษณีย์ทางอากาศ และกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน อาทิเช่น สถานีการบินศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน คลังสินค้า กิจการทัศนาวจร โรงแรม ภัตตาคาร ครุภัณฑ์บินเป็นตัวแทนการขนส่งให้กับกิจการที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งโรงเรียนฝึกอบรบบุคคลภายนอก และพนักงานในเรื่องเกี่ยวเนื่องกับกิจการ เป็นต้น

เมื่อเริ่มดำเนินการครั้งแรก บริษัทฯ มีเครื่องบินดีซี 6 เพียง 3 เครื่อง บินเฉพาะเส้นทางในภูมิภาคเอเชีย ต่อมาการบินไทยจัดหาเครื่องบินมาบริการเพิ่มขึ้น และได้ขยายเส้นทางบินเรื่อยมา โดยมีศูนย์กลางที่อยู่กรุงเทพมหานคร ทำการบินสู่ทวีปเอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป และอเมริกาเหนือ ปัจจุบันมีเส้นทางบินระหว่างประเทศออกจากกรุงเทพฯ ไปยังเมืองต่างๆ ถึง 53 เมือง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) โดยเน้นท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ให้เป็นศูนย์กลางการบินระหว่างประเทศในภูมิภาคนี้ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2560)

**คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)** (Thai Airways International Public Company Limited, 2016)

ด้านความรู้ (Knowledge)

1. มีความรู้ความสามารถในการพูด และเข้าใจภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี
2. มีความรู้ในด้านการจัดเตรียมอาหาร และการผสมเครื่องดื่ม
2. มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ผ่านการทดสอบข้อเขียนภาษาอังกฤษ (TOEIC) 600 คะแนนขึ้นไป

ด้านทักษะ (Skill)

1. มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ฉับพลัน
2. ทักษะในการว่ายน้ำ
3. ทักษะในการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้นในสถานการณ์ต่างๆ

ด้านคุณลักษณะ (Personality)

1. มีบุคลิกภาพดี เหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามเกณฑ์
2. สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์และสายตาดี
3. มีกริยามารยาทความเป็นไทย
4. มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานเป็นทีมและมีใจรักงานบริการ
5. มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรมและความซื่อสัตย์

สรุป จากรายละเอียดของภารกิจบริษัทฯ โดยรวมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้กล่าวมานั้น สามารถนำมาจัดแบ่งตามองค์ประกอบของสมรรถนะ (Parry, 1997) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ได้อย่างลงตัวตามทฤษฎี (Competency Model) ที่ซึ่งบริษัทฯ สามารถใช้ทฤษฎีแรงจูงใจองค์การในการทำงาน (Herzberg, 1959) นำมาเป็นเครื่องมือเพื่อกระตุ้น ส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับฯ และเพื่อบรรลุเป้าหมายภารกิจบริษัทฯ ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยภายในประเทศ

ธารรัตน์ แสงดาว (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้สถานบริการ คลาคลแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ พ.ศ. 2553 จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสมาชิกที่ มาใช้สถานบริการ คลาคลแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พ.ศ. 2553 ผลการวิจัยพบว่า 1.) แรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้สถานบริการ คลาคลแอทซ์ฟิตเนส เซ็นเตอร์ มีแรงจูงใจภายในอยู่ในระดับมาก 2.) การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่ มาใช้สถานบริการ คลาคลแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี พ.ศ. 2553 ระหว่างเพศชายและเพศหญิงพบว่า ระหว่างเพศชาย กับเพศหญิงมีความแตกต่างกันทุกด้าน 3.) การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้สถานบริการ คลาคลแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรีปีพ.ศ. 2553 ระหว่างช่วงอายุ ของสมาชิก พบว่า มีความแตกต่างกันทุกด้าน 4.) การเปรียบเทียบความแตกต่างของจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่เลือกใช้สถานบริการ คลาคลแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรีพ.ศ. 2553ระหว่างช่วงรายได้ของสมาชิก พบว่า มีความแตกต่างกันทุกด้าน 5.) การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของแรงจูงใจ ที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิก ที่มาใช้สถานบริการ คลาคลแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี พ.ศ. 2553 ระหว่าง อาชีพของสมาชิก พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ชุตินา รอดประทับ (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายของประชาชนในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549 พบว่า 1). ทางด้านร่างกาย ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะนั้นต้องการให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอ ช่วยพัฒนาสมรรถภาพร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงยิ่งขึ้นและทำให้ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ เพราะกิจกรรมการออกกำลังกายนั้นสามารถช่วยแก้ไขข้อบกพร่องของร่างกายและยังช่วยลดน้ำหนักและไขมันส่วนเกิน เมื่อร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บแล้วก็จะส่งผลให้จิตใจเบิกบาน แจ่มใส อารมณ์ดี 2). ด้านความรัก ความชอบและความถนัด ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะ ได้รับความสนุกสนานและเพลิดเพลิน รู้สึกผ่อนคลายจากความตึงเครียด เนื่องมาจากการมีความรักในการออกกำลังกายและมีความถนัดในทักษะของกิจกรรมการออกกำลังกายประเภทต่างๆ เพราะเป็นกิจกรรมที่ง่ายและสะดวก ช่วยผ่อนคลายความเครียดเพราะได้รับความสนุกสนานและเพลิดเพลิน ทำให้อารมณ์ดี จิตใจแจ่มใส 3.) ด้านสังคม ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายเพราะเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยม และต้องการการดูแลและได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น อีกทั้งยังเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมจากประชาชนทั่วไป อยากมีส่วนร่วมกับบุคคลอื่น ต้องการ

พัฒนาตนเองในการทำกิจกรรมประจำวันให้ตีมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในสังคม 4.) ด้านเกียรติยศ ชื่อเสียงและความก้าวหน้าในการทำงาน ประชาชนที่มาก่อกำลังภายในสวนสาธารณะในจังหวัดชลบุรีมีแรงจูงใจในด้านนี้น้อยเกี่ยวกับกิจกรรมการออกกำลังกาย เนื่องจากประชาชนมีความคิดเกี่ยวกับการออกกำลังกายที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยเตรียมความพร้อมในการทำงาน มีส่วนช่วยในการเพิ่มความสามารถในการทำงานและยังช่วยพัฒนาความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ฐิติพงษ์ ตรีศร (2552) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ปีการศึกษา 2551 และเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ปีการศึกษา 2551 เมื่อจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อายุ ตำแหน่งหน้าที่ วิทยฐานะ ประสบการณ์ใน การทำงานในสถานศึกษา และขนาดสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครู และผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ตามความคิดเห็นของครูและผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1.) ด้านการบริการที่ดี 2.) ด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน 3.) ด้านการพัฒนาผู้เรียน 4.) ด้านการทำงานเป็นทีม 5.) ด้านการพัฒนาตนเอง 6.) ด้านการออกแบบการเรียนรู้ และ 7.) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2. การเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และวิทยฐานะไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าจำแนกตามประสบการณ์การทำงานและขนาดของสถานศึกษาจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยรัตน์ ชุมหศรี (2547) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการฝึกอบรม กรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตร การฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตรทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการสร้างเสริม และพัฒนาสมรรถนะใน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการได้มีมากกว่าหลักสูตรเฉพาะ โดยเนื้อหาหลักสูตรเฉพาะ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรมมีความเหมาะสมมากกว่า สำหรับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า หลังจากการฝึกอบรมพนักงานสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะได้ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ



พนักงานมีความคิดเห็นว่าการหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะมีผลต่อการสร้างเสริม และพัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกันแต่ไม่ถึงระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ หัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าการหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะที่ใช้ในการฝึกอบรมแม้จะสามารถพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในด้านต่างๆ ได้ดีมาก แต่หลักสูตรทั้งสองก็มีผลในการพัฒนาสมรรถนะได้ไม่แตกต่างกันถึงระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฬารัตน์ หนูบุตร (2554) ศึกษาเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี ผลวิจัยพบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลวิภาวดีมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ สถานภาพสมรส ที่มาของรายได้ที่นำมาเลี้ยงดูครอบครัว ระดับตำแหน่ง เวลาการปฏิบัติงาน และระยะเวลาเดินทางระหว่างที่พักกับที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แต่อายุ จำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ ฝ่าย/แผนกและจำนวนชั่วโมงในการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับสภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สาเหตุความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สาเหตุความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานนั้นเนื่องจาก วัฒนธรรมการทำงานที่เน้นปริมาณงาน เวลาการปฏิบัติงานงานปัจจุบัน และ หน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ ส่วนแนวทางการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำคัญที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ภรณ์พักตรา ศักดา (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ที่มีต่อการบริการภายในท่าอากาศยานสมุย พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารภายในท่าอากาศยานสมุย อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อผู้โดยสารที่มีต่อการบริการภายในท่าอากาศยานด้านการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สุดท้ายด้านบุคลากรพนักงานตามลำดับ และความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการภายในท่าอากาศยานสมุยอันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และสัญชาติ ของผู้โดยสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

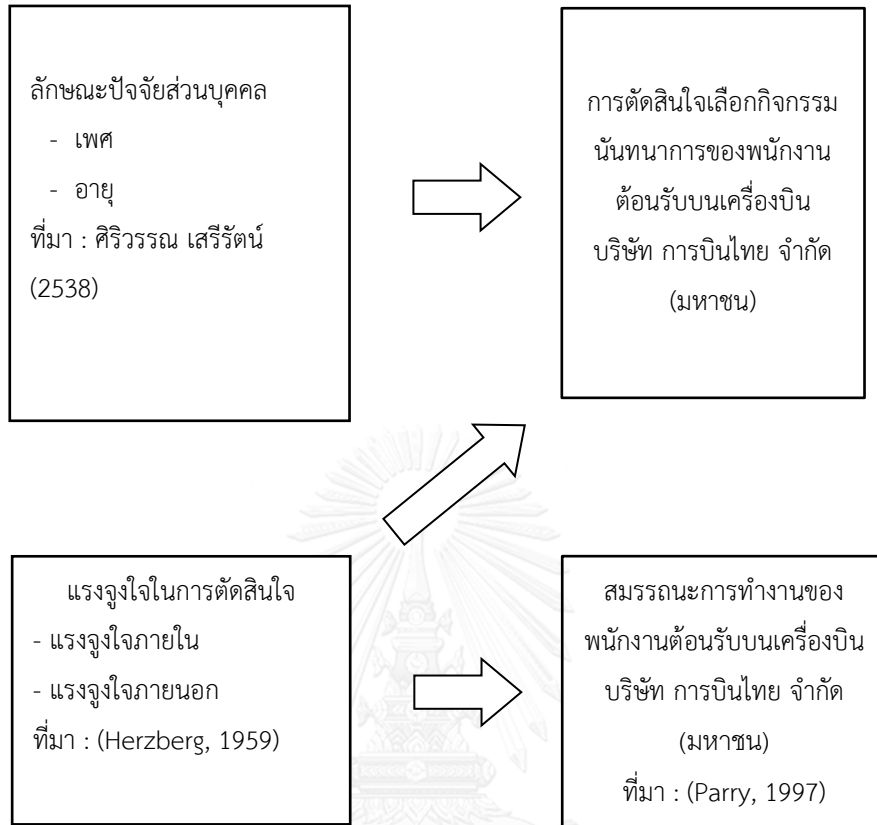
### งานวิจัยต่างประเทศ

วัตสัน (Watson, 1997) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของทัศนคติและแรงจูงใจของการใช้เวลาว่างที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกายของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างวันละ 2-3 ชั่วโมงในการดูโทรทัศน์หรือทำกิจกรรมที่ไม่มีการเคลื่อนไหว ซึ่งเขาสรุปว่านักศึกษามีเวลาว่าง แต่ไม่ใช้เวลาว่างในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกาย ขาดทัศนคติที่ดี ขาดแรงจูงใจ ตลอดจนไม่เห็นความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกายเพื่อนันทนาการ

เออลี (Early, 1987) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจภายในสภาพแวดล้อมของการเรียนในวิชาพลศึกษา โดยศึกษาความสัมพันธ์ของจุดมุ่งหมายสัมฤทธิ์กับแรงจูงใจในการเรียน การศึกษามุ่งตรวจพิสูจน์ระดับแรงจูงใจภายนอกจากการจัดสภาพแวดล้อมของการเรียนและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับแรงจูงใจอื่นๆ เช่น มุ่งหมายสัมฤทธิ์ความสามารถในการรับรู้ของตนเอง แรงจูงใจเหล่านี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นตัวสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียน 50 คนในโรงเรียนระดับกลางโดยให้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์กราฟของผลการเรียนการสอนวิชาพลศึกษาได้พัฒนาขึ้น และการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้นคือนักเรียน 622 คนในการพิสูจน์ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นผลการศึกษาพบว่าระดับของแรงจูงใจในการเรียนมีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายสัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญ การค้นคว้าครั้งนี้ได้อภิปรายในขอบเขตของความเกี่ยวพันสำหรับครูและผู้วิจัยทางพลศึกษา

สมิทท์และกันส์แมน (Schmidt, 2010) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการร่วมกับสมรรถนะการบริหารจัดการองค์กร และเทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อลักษณะงานและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ได้กล่าวว่า สมรรถนะเป็นศิลปะที่มุ่งแสดงความหมายของงาน พฤติการณ์เกี่ยวกับมนุษย์ออกมาเป็นบุคคล โดยอาศัยทักษะ ความรู้ ถ้าพูดถึงสมรรถนะหลายองค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ทั้ง ที่สมรรถนะใช้สำหรับการจัดการกับพันธกิจและเป้าหมาย บอกทิศทางความชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน เทคนิค และเทคโนโลยี ดังนั้นองค์กรต้องเรียนรู้สมรรถนะการแข่งขันและการเรียนรู้พร้อมๆ กับการปฏิบัติงานของบุคลากร

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษา 1.)แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน 2.)เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศและอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 3.)เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

งานวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถระบุจำนวนของประชากรที่แน่นอนได้ตามข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 5,474 (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2559) ตามวิธีของยามาเน (Yamane, 1973)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n	=	จำนวนคน
N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าในสูตรข้างต้น ด้วยขนาดประชากร 5,474 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ขนาดที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ

$$n = \frac{5,474}{1 + 5,474 (0.05)^2}$$

$$n = 399.97$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 400 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการเก็บตัวอย่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสัญชาติไทย และผ่านการทดลองงานแล้ว มีความเต็มใจและยินดีให้ข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามจนครบ 400 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีอายุตั้งแต่ 21-60 ปี สัญชาติไทย ทั้งเพศชาย และ เพศหญิง
2. เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านช่วงทดลองงานมาแล้วโดยทางบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดเกณฑ์การทดลองงานเป็นเวลาอย่างน้อย 6 เดือน
3. ผู้ที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการในช่วงเวลาว่าง
4. ผู้มีส่วนร่วมที่สมัครใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แรงจูงใจ การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ สมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้ โดยแบบสอบถาม (Questionnaires) มีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน และกิจกรรมนันทนาการที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 11 ข้อ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับ 1	หมายถึง	แรงจูงใจน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายถึง	แรงจูงใจน้อย
ระดับ 3	หมายถึง	แรงจูงใจปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	แรงจูงใจมาก
ระดับ 5	หมายถึง	แรงจูงใจมากที่สุดระดับ

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่าระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่าระดับแรงจูงใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่าระดับแรงจูงใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่าระดับแรงจูงใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่าระดับแรงจูงใจมากที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 11 ข้อ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับ 1	หมายถึง	การตัดสินใจน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายถึง	การตัดสินใจน้อย
ระดับ 3	หมายถึง	การตัดสินใจปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	การตัดสินใจมาก
ระดับ 5	หมายถึง	การตัดสินใจมากที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้  
(วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่าระดับการตัดสินใจมีผลน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่าระดับการตัดสินใจมีผลน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่าระดับการตัดสินใจมีผลปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่าระดับการตัดสินใจมีผลมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่าระดับการตัดสินใจมีผลมากที่สุด

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 16 ข้อ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบและให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย
- ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นปานกลาง
- ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นมาก
- ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้  
(วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่าระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่าระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่าระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่าระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่าระดับความคิดเห็นมากที่สุด

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เมื่อทำการสร้างแบบสอบถามเสร็จ นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่านเพื่อพิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีคุณสมบัติ คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญผู้ชำนาญการหรือผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่ทำการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC-Index of Item – Objective Congruence) เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ความถูกต้องและความเหมาะสมในเนื้อหา โดยจะต้องมีค่ามากกว่า 0.6 ขึ้นไป เพราะถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้ (สิทธิ ธีรธรรม, 2552) ซึ่งหลังจากที่ได้ นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามและนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ พบว่าค่าที่ได้คือ 0.85 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับทางสถิติ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

หลังการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินดังนี้ บางกอกแอร์เวย์ (Bangkok Airways) ไทยแอร์เอเชีย (Thai AirAsia) นกแอร์หรือนกมินิ (Nok Air หรือ Nok Mini) การบินไทยสมายล์หรือไทยสมายล์ (Thai Smile) ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามและเพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยง หรือความสอดคล้องภายใน โดยผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.7 ขึ้นไป เพราะถือว่าเป็นค่าที่เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2553) ซึ่งภายหลังจากการทดลองใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงนำ



แบบสอบถามดังกล่าวจำนวน 30 ชุด มาทำการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคเพื่อตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามและพบว่าค่าที่ได้คือ 0.89 ถือว่าเป็นที่ยอมรับทางสถิติ

### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและชี้แจงให้กับผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเองจำนวน 400 ชุด กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ที่บริเวณศูนย์ปฏิบัติการลูกเรือ เขต สนามบินสุวรรณภูมิ (Operation Center) โดยเริ่มทำการแจกแบบสอบถามในช่วงเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2560 ทำการแจกแบบสอบถามในช่วงวันทำการ จันทร์-อาทิตย์ วันละ 20 ชุด ในช่วงเช้า 10 ชุด และช่วงบ่าย 10 ชุด เป็นระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ 3 สัปดาห์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้จากการออกเก็บข้อมูลตามสถานที่ที่กำหนดไว้ โดยแยกข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. การประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ t-test One-Way ANOVA และ Multiple Linear Regression ทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
4. ข้อมูลที่เป็นความเรียง หรือข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และสรุปคำถามปลายเปิดในแต่ละด้าน

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นการคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูล ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลแรงจูงใจ การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ และสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตัวอย่างแล้วนำผลการวิเคราะห์นั้น อ้างอิงถึงลักษณะที่สำคัญของประชากร เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาค่าความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงใช้สถิติทดสอบค่าที่ (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้ เพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานต่างกัน

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตัวอย่างแล้วนำผลการวิเคราะห์นั้น อ้างอิงถึงลักษณะที่สำคัญของประชากร เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาค่าความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างกันจะเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี เชฟเฟ (Scheffe) โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้ อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานต่างกัน

4. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังนั้นในการทดสอบจึงใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยทดสอบสมมติฐานดังนี้ แรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และแรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.)ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2.)เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง เพศ และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3.)เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### สัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจ ความสะดวกในการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

- n แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Independent Samples t-test)
- F แทน ค่าสถิติเอฟ ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F-test)
- df แทน องศาอิสระ (Degree of Freedom)
- SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
- MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
- $R^2$  แทน ค่าอำนาจในการพยากรณ์ที่ปรับแก้
- Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังกล่าว
- \* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีสัญชาติไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน นำมาวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์โดยนำเสนอตารางประกอบความเรียงแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์

### ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปโดยจำแนกเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน และกิจกรรมนันทนาการที่ได้ทำในรอบ 3 เดือน มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏผลวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	178	44.50
หญิง	222	55.50
รวม	400	100.00

ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
21 - 30 ปี	62	15.50
31 - 40 ปี	117	29.25
41 - 50 ปี	81	20.25
51 - 60 ปี	140	35.00
รวม	400	100.00
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	196	49.00
สมรส	187	46.75
หย่าร้าง	17	4.25
รวม	400	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	325	81.25
ปริญญาโท	66	16.50
ปริญญาเอก	9	2.25
รวม	400	100.00

ข้อมูลข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้รวมต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า หรือเทียบเท่า 30,000 บาท	12	3.00
30,001 – 50,000 บาท	65	16.25
50,001 – 70,000 บาท	142	35.50
70,001 – 90,000 บาท	68	17.00
มากกว่า 90,001 บาท	113	28.25
รวม	400	100.00
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาย/หญิง (Air steward/ Air hostess)	270	67.50
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาย/หญิง (ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Air Purser)	55	13.75
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาย/หญิง (ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโส In flight Manager)	75	18.75
รวม	400	100.00
<b>อายุงาน</b>		
6 เดือน - 1 ปี	10	2.50
1 - 5 ปี	41	10.25
6 - 10 ปี	84	21.00
11 - 15 ปี	46	11.50

ข้อมูลข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุงาน</b>		
16 - 20 ปี	18	4.50
มากกว่า 20 ปี	201	50.25
รวม	400	100.00

### กิจกรรมนันทนาการที่ทำในรอบ 3 เดือน

(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ท่องเที่ยวทัศนศึกษา (Tourism and traveling)	273	22.79
เกมกีฬา (Games and sports)	146	12.19
ศิลปหัตถกรรม (Art and Crafts)	30	2.50
เต้นรำ (Dances)	16	1.33
อดิเรก (Hobby)	148	12.35
แสดงละคร (Drama)	3	0.25
นั่งสมาธิ (Meditation)	54	4.51
ดนตรีและร้องเพลง (Music and singing)	112	9.35
กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor recreation)	50	4.17
กิจกรรมนันทนาการทางสังคม (Social recreation)	151	12.60
กิจกรรมนันทนาการพิเศษ (Special events)	25	2.09
กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรม (อ่าน พูด เขียน)	25	2.09
กิจกรรมนันทนาการบริการอาสาสมัคร (Voluntary service)	23	1.92
กิจกรรมนันทนาการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ (Physical Fitness)	120	10.02
กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์และมนุษย์สัมพันธ์	22	1.83

กิจกรรมนันทนาการที่ทำในรอบ 3 เดือน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	
	จำนวน	ร้อยละ
รวม	1,198	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากข้อมูลด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

จากข้อมูลด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ในช่วง 41- 50 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

จากข้อมูลด้านสถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรสจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 และหย่าร้างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

จากข้อมูลด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และที่ระดับปริญญาเอกจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

จากข้อมูลด้านรายได้รวมต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 50,001 – 70,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือในช่วงมากกว่า 90,001 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 ในช่วง 70,001 – 90,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 0 ในช่วง 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และมีรายได้น้อยกว่า หรือเทียบเท่า 30,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

จากข้อมูลด้านตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาย/หญิง (Air steward/ Air hostess) จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาย/หญิง (ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโส In flight Manager) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาย/หญิง (ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบิน Air Purser) จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75



จากข้อมูลด้านอายุงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุงานในช่วง 11 – 15 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อายุงาน 1 – 5 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 อายุงาน 16 – 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และที่อายุงาน 6 เดือน – 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

จากข้อมูลด้านทำกิจกรรมนันทนาการในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทำกิจกรรมนันทนาการในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมาเป็นท่องเที่ยวทัศนศึกษา จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 22.79 รองลงมาคือ กิจกรรมนันทนาการทางสังคม (Social recreation) จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 งานอดิเรก จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 เกมกีฬา จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 12.19 กิจกรรมนันทนาการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ (Fitness) จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 10.02 ดนตรีและร้องเพลง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 นั้งสมาธิ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 4.51 กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor recreation) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ศิลปหัตถกรรม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 กิจกรรมนันทนาการพิเศษ (Special events) เช่น เทศกาลสงกรานต์ ลอยกระทง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.09 และ กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรม (อ่าน พูด เขียน) (Reading, speaking and writing) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 2.09 กิจกรรมนันทนาการบริการอาสาสมัคร (Voluntary service) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์และมนุษย์สัมพันธ์ (Group process) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84 เดินรำ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 และ แสดงละคร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีสัญชาติไทย ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

### ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แรงจูงใจ (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. แรงจูงใจภายใน	4.03	0.53	มาก
2. แรงจูงใจภายนอก	3.28	0.74	ปานกลาง
รวม	3.69	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจภายใน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = 0.53) และแรงจูงใจภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.28$ , S.D. = 0.74)

### ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านแรงจูงใจภายใน

แรงจูงใจภายใน (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ท่านคำนึงถึงความสนใจในกิจกรรมนันทนาการ	3.99	0.72	มาก
2. ท่านคำนึงถึงความถนัดในกิจกรรมนันทนาการ	3.94	0.73	มาก
3. ท่านคำนึงถึงความแปลกใหม่ของกิจกรรมนันทนาการ	3.79	0.84	มาก
4. ท่านคำนึงถึงความสนุกที่ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ	4.26	0.73	มากที่สุด

แรงจูงใจภายใน (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
5. ท่านคำนึงถึงการผ่อนคลายความตึงเครียดที่ ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ	4.13	0.83	มาก
6. ท่านคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจาก กิจกรรมนันทนาการ	4.05	0.72	มาก
รวม	4.03	0.53	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านแรงจูงใจภายในโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคำนึงถึงความสุขที่ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D. = 0.73) และแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านแรงจูงใจภายใน อยู่ในระดับมากจำนวน 5 ข้อ คือ ท่านคำนึงถึงการผ่อนคลายความตึงเครียดที่ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.83) ท่านคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.72) ท่านคำนึงถึงความสนใจในกิจกรรมนันทนาการ ( $\bar{x} = 3.99$ , S.D. = 0.72) ท่านคำนึงถึงความถนัดในกิจกรรมนันทนาการ ( $\bar{x} = 3.94$ , S.D. = 0.73) และท่านคำนึงถึงความแปลกใหม่ของกิจกรรมนันทนาการ ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านแรงจูงใจภายนอก

แรงจูงใจภายนอก (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
7. ท่านคำนึงถึงการเป็นที่ยอมรับจากสังคมและเพื่อน ร่วมงาน	3.49	0.90	มาก
8. ท่านคำนึงถึงค่านิยมของสังคมในช่วงของเวลานั้น	3.22	0.94	ปานกลาง
9. ท่านคำนึงจากการบอกกันปากต่อปากของผู้ที่เคยทำ กิจกรรมนันทนาการ	3.34	0.87	ปานกลาง

แรงจูงใจภายนอก (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
10. ท่านคำนึงถึงความเสี่ยงของตัวกิจกรรม นั้นหนนาการ	3.11	0.84	ปานกลาง
11. ท่านคำนึงถึงการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ของกิจกรรมนั้นหนนาการ	3.23	0.91	ปานกลาง
รวม	3.28	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นหนนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านแรงจูงใจภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.28$ , S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคำนึงถึงการเป็นที่ยอมรับจากสังคมและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D. = 0.90) และแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นหนนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านแรงจูงใจภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ คือ ท่านคำนึงจากการบอกกันปากต่อปากของผู้ที่เคยทำกิจกรรมนั้นหนนาการ ( $\bar{x} = 3.34$ , S.D. = 0.87) ท่านคำนึงถึงการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ของกิจกรรมนั้นหนนาการ ( $\bar{x} = 3.23$ , S.D. = 0.91) และท่านคำนึงถึงค่านิยมของสังคมในช่วงของเวลานั้น ( $\bar{x} = 3.22$ , S.D. = 0.94) ท่านคำนึงถึงความเสี่ยงของตัวกิจกรรมนั้นหนนาการ ( $\bar{x} = 3.11$ , S.D. = 0.84) ตามลำดับ

#### จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นหนนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นหนนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นหนนาการ (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. กิจกรรมนั้นหนนาการตรงกันความสนใจของท่าน	4.16	0.78	มาก
2. กิจกรรมนั้นหนนาการตรงตามความ ถนัดของท่าน	4.08	0.76	มาก
3. กิจกรรมนั้นหนนาการมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกาย	4.22	0.71	มากที่สุด

การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการ ตัดสินใจ
4. กิจกรรมนันทนาการมีความปลอดภัย	4.22	0.81	มากที่สุด
5. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับเพศและวัย	4.01	0.75	มาก
6. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล	4.09	0.69	มาก
7. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.07	0.72	มาก
8. กิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมงานหรืออาชีพที่ทำ	3.53	0.93	มาก
9. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับขนบธรรมเนียมประเพณี	3.49	0.95	มาก
10. กิจกรรมนันทนาการมีความพร้อมของอุปกรณ์ หรือสิ่งเครื่องอำนวยความสะดวก	4.02	0.77	มาก
11. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคม	3.94	0.77	มาก
รวม	3.98	0.56	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ กิจกรรมนันทนาการมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกายของท่าน ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.71) และกิจกรรมนันทนาการมีความปลอดภัย ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.81) และการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับมาก จำนวน 10 ข้อ ดังนี้ กิจกรรมนันทนาการตรงกันความสนใจของท่าน ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D. = 0.78) กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละ

ละบุคคล ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = 0.69) กิจกรรมนั้นทนทานการตรงตามความถนัดของท่านในช่วงของเวลานั้น ( $\bar{x} = 4.08$ , S.D. = 0.76) กิจกรรมนั้นทนทานการเหมาะสมกับสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = 0.72) กิจกรรมนั้นทนทานการมีความพร้อมของอุปกรณ์ หรือสิ่งเครื่องอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = 0.77) กิจกรรมนั้นทนทานการเหมาะสมกับเพศและวัย ( $\bar{x} = 4.01$ , S.D. = 0.75) กิจกรรมนั้นทนทานการเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคม ( $\bar{x} = 3.94$ , S.D. = 0.77) กิจกรรมนั้นทนทานการช่วยเสริมงานหรืออาชีพที่ทำ ( $\bar{x} = 3.53$ , S.D. = 0.93) และ กิจกรรมนั้นทนทานการเหมาะสมกับขนบธรรมเนียมประเพณี ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D. = 0.95) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีสัญชาติไทย ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแบ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ดังนี้

**ตารางที่ 6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยรวม

สมรรถนะในการทำงาน (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้	4.10	0.47	มาก
2. ด้านทักษะ	4.20	0.45	มาก
3. ด้านคุณลักษณะ	4.35	0.48	มากที่สุด
รวม	4.22	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะในการทำงานด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = 0.48) รองลงมา อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านทักษะ ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. = 0.45) และด้านความรู้ ( $\bar{x} = 4.10$ , S.D. = 0.47) ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้

สมรรถนะในการทำงานด้านความรู้ (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความรู้ ความสามารถ ในการสื่อสาร และเข้าใจ ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	3.91	0.61	มาก
2. มีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาของ การบริการบนเครื่องบินและสามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร	4.17	0.58	มาก
3. มีความรู้ ความเข้าใจ ในด้านเทคนิค และสามารถดูแล รักษาเครื่องมือในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.12	0.58	มาก
4. มีความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดการด้านความปลอดภัย ในภาวะฉุกเฉินบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	0.62	มาก
รวม	4.10	0.47	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.10$ , S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ข้อ ดังนี้ มีความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดการด้านความปลอดภัย ในภาวะฉุกเฉินบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D. = 0.62) รองลงมาคือ มีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาของบริการบนเครื่องบินและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = 0.58) มีความรู้ ความเข้าใจ ในด้านเทคนิค และสามารถดูแลรักษาเครื่องมือในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = 0.58) และ มีความรู้ ความสามารถ ในการสื่อสาร และเข้าใจภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.91$ , S.D. = 0.61) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านทักษะ

สมรรถนะในการทำงานด้านทักษะ (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ทักษะในการสื่อสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	0.57	มาก
2. ทักษะในการใช้ภาษาท่าทางได้อย่าง สุภาพและเหมาะสม	4.22	0.56	มากที่สุด
3. ทักษะในการเลือกใช้คำพูด และประโยคได้อย่างสุภาพ และเหมาะสม	4.19	0.60	มาก
4. ทักษะด้านการให้บริการ	4.22	0.60	มากที่สุด
5. ทักษะด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมาย	4.34	0.60	มากที่สุด
6. ทักษะด้านการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.22	0.55	มากที่สุด
7. ทักษะด้านการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน	4.13	0.62	มาก
รวม	4.20	0.45	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านทักษะโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ คือ ทักษะด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมาย ( $\bar{x} = 4.34$ , S.D. = 0.60) ทักษะด้านการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.60) ทักษะในการใช้ภาษาท่าทางได้อย่างสุภาพและเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.56) ทักษะด้านการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.55) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อคือ ทักษะในการเลือกใช้คำพูด และประโยคได้อย่างสุภาพ และเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D. = 0.60) ทักษะด้านการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.52) ทักษะในการสื่อสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ



**ตารางที่ 9** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีสัญชาติไทย ด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะในการทำงานด้านคุณลักษณะ (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่องาน และรักงานบริการ	4.21	0.61	มากที่สุด
2. มีบุคลิกภาพดี และเหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	4.30	0.65	มากที่สุด
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน	4.37	0.56	มากที่สุด
4. มีความเคารพต่อเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน	4.43	0.54	มากที่สุด
5. มีการปรับตัวที่ดีให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน	4.43	0.56	มากที่สุด
รวม	4.35	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านคุณลักษณะโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ดังนี้ มีการปรับตัวที่ดีให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน ( $\bar{x} = 4.43$ , S.D. = 0.56) มีความเคารพต่อเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน ( $\bar{x} = 4.43$ , S.D. = 0.54) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน ( $\bar{x} = 4.37$ , S.D. = 0.56) มีบุคลิกภาพดี และเหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ( $\bar{x} = 4.30$ , S.D. = 0.65) และมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่องาน และรักงานบริการ ( $\bar{x} = 4.21$ , S.D. = 0.61) ตามลำดับ

## ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 :** แรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

**ตารางที่ 10** ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการวิเคราะห์แรงจูงใจมีผลกับการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แรงจูงใจ	Beta	t	p
แรงจูงใจภายใน	0.145	3.189	0.002*
แรงจูงใจภายนอก	0.392	8.618	0.000*

$R^2 = 0.188$ , F-Value = 45.993, n = 400, \*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 10 แสดงผลการทดสอบแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2 :** เพศและอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน

2.1 เพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 11** แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ชาย	178	3.85	0.59	-4.257	0.048*
หญิง	222	4.09	0.53		

\*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน จำแนกตามเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

2.2 อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน

**ตารางที่ 12** แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	p
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	3.225	3	1.075	3.384	0.018*
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	125.796	396	0.318		
รวม	129.021	399			

\*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน จำแนกตามอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ดังตารางที่ 13 – 21

**ตารางที่ 13** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำแนกตามอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ	อายุ								F	p
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
1. กิจกรรมนันทนาการตรงกับความสนใจของท่าน	4.33	0.57	4.17	0.83	4.18	0.65	4.05	0.88	2.040	0.108
2. กิจกรรมนันทนาการตรงกับความถนัดของท่าน	4.14	0.56	4.17	0.83	4.00	0.72	3.97	0.89	3.141	0.025*
3. กิจกรรมนันทนาการมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกายของท่าน	4.54	0.59	4.41	0.57	4.04	0.65	4.02	0.81	13.569	0.000*
4. กิจกรรมนันทนาการมีความปลอดภัย	4.35	0.81	4.41	0.69	4.07	0.87	4.09	0.83	4.823	0.003*
5. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับเพศและวัย	4.09	0.69	4.03	0.69	3.95	0.80	3.99	0.79	.506	0.678

การตัดสินใจ เลือกกิจกรรม นันทนาการ	อายุ								F	p
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
6. กิจกรรม นันทนาการ เหมาะสมกับ สภาพฐานะ ทางเศรษฐกิจ ของแต่ละ บุคคล	4.11	0.60	4.29	0.58	4.06	0.71	3.92	0.76	6.054	0.000*
7. กิจกรรม นันทนาการ เหมาะสมกับ สถานที่และ สภาพแวดล้อม	4.30	0.66	4.07	0.67	4.12	0.73	3.94	0.77	3.821	0.010*
8. กิจกรรม นันทนาการช่วย เสริมงานหรือ อาชีพที่ทำ	3.11	1.05	3.76	0.91	3.62	0.90	3.46	0.83	7.632	0.000*
9. กิจกรรม นันทนาการ เหมาะสมกับ ขนบธรรมเนียม ประเพณี	3.24	1.12	3.52	0.86	3.66	0.82	3.47	0.99	2.404	0.067

การตัดสินใจ เลือกกิจกรรม นันทนาการ	อายุ								F	p
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
10. กิจกรรม นันทนาการมี ความพร้อม ของอุปกรณ์ หรือสิ่งเครื่อง อำนวยความสะดวก	4.22	0.68	4.05	0.70	4.03	0.78	3.89	0.85	2.802	0.040*
11. กิจกรรม นันทนาการ เหมาะสมกับ ตนเองมาก ที่สุดและก่อ ประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อตนเอง และสังคม	3.75	0.86	4.16	0.68	3.86	0.75	3.88	0.79	4.938	0.002*
รวม	4.02	0.40	4.10	0.46	3.96	0.57	3.88	0.68	3.384	0.018*

\*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในข้อ ดังต่อไปนี้

กิจกรรมนันทนาการตรงกับความถนัดของท่าน (F = 3.141 , p = 0.025\*) กิจกรรมมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกายของท่าน (F = 13.569 , p = 0.000\*) กิจกรรมนันทนาการมีความปลอดภัย (F = 4.823 , p = 0.003\*) กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล (F = 6.054 , p = 0.000\*) กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสถานที่และสภาพแวดล้อม (F = 3.821 , p = 0.010\*) กิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมงานหรืออาชีพที่ทำ (F = 7.632 ,

$p = 0.000^*$ ) กิจกรรมนันทนาการมีความพร้อมของอุปกรณ์หรือสิ่งเครื่องอำนวยความสะดวก ( $F = 2.802, p = 0.040^*$ ) กิจกรรมนันทนาการมีความเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคม ( $F = 4.938, p = 0.002^*$ ) ดังนั้นจะต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป ดังตารางที่ 14-21

**ตารางที่ 14** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการตรงกับความถนัดของท่าน

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	4.14	-	-0.09415	0.14516	0.17373
31-40 ปี	4.23	-	-	0.23932	0.26789 <sup>*</sup>
41-50 ปี	4.00	-	-	-	0.02857
51-60 ปี	3.97	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายข้อกิจกรรมนันทนาการตรงกับความถนัดของท่าน แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 15** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายชื่อกิจกรรมนั้นหนาการมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกาย

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	4.14	-	0.12958	0.49900*	0.52696*
31-40 ปี	4.23	-	-	0.36942	0.39737*
41-50 ปี	4.00	-	-	-	0.02795
51-60 ปี	3.97	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 21-30 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนั้นหนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายชื่อกิจกรรมนั้นหนาการมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกายของท่าน แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนั้นหนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายชื่อกิจกรรมนั้นหนาการมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกายของท่าน แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



**ตารางที่ 16** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการที่มีความปลอดภัย

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	4.14	-	-0.05542	0.28076	0.26198
31-40 ปี	4.23	-	-	0.33618*	0.31740*
41-50 ปี	4.00	-	-	-	-0.01878
51-60 ปี	3.97	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการที่มีความปลอดภัย แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 17** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	4.14	-	-0.17770	0.05117	0.18433
31-40 ปี	4.23	-	-	0.22887	0.36203*
41-50 ปี	4.00	-	-	-	0.13316
51-60 ปี	3.97	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายข้อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 18** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายข้อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสถานที่และสภาพแวดล้อม

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	4.14	-	0.22953	0.18299	0.36359*
31-40 ปี	4.23	-	-	-0.04653	0.13407
41-50 ปี	4.00	-	-	-	0.18060
51-60 ปี	3.97	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 21-30 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายข้อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 19** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมงานหรืออาชีพที่ทำ

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	4.14	-	-0.65633 *	-0.51673 *	-0.35138
31-40 ปี	4.23	-	-	0.13960	0.30495
41-50 ปี	4.00	-	-	-	0.16534
51-60 ปี	3.97	-	-	-	-

\*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 21-30 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมงานหรืออาชีพที่ทำแตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการมีความพร้อมของอุปกรณ์หรือสิ่งเครื่องอำนวยความสะดวก

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	4.14	-	0.17452	0.18877	0.33295*
31-40 ปี	4.23	-	-	0.01425	0.15842
41-50 ปี	4.00	-	-	-	0.14418
51-60 ปี	3.97	-	-	-	-

\*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 21-30 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการมีความพร้อมของอุปกรณ์หรือสิ่งเครื่องอำนวยความสะดวกแตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 21** ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคม

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21-30 ปี	4.14	-	-0.40433*	-0.10613	-0.12765
31-40 ปี	4.23	-	-	0.29820	0.27668*
41-50 ปี	4.00	-	-	-	-0.02152
51-60 ปี	3.97	-	-	-	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 21 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 21-30 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคม แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 31-40 ปี และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตัดสินใจในการเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน รายชื่อกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคมแตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 51-60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 3 : แรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน**

**ตารางที่ 22** ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการวิเคราะห์แรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แรงจูงใจ	Beta	t	p
แรงจูงใจภายใน	0.251	5.537	0.000*
แรงจูงใจภายนอก	0.356	7.870	0.000*

$R^2 = 0.233$ , F-Value = 60.135, n = 400, \*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 22 แสดงผลการทดสอบแรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่า แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ และการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.)ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2.)เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศและอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงาน 3.)ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 5 ตอน โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยมีคำถามครอบคลุม คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน และกิจกรรมนันทนาการที่ได้ทำในรอบ 3 เดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 400 คน ได้แก่ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

ตอนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม โดยพิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างค่าคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ผลเท่ากับ 0.85 หลังจากนั้นนำ



แบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในสายการบินอื่นๆในประเทศไทย เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของแบบสอบถาม ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาร์ค โดยได้ค่าครอนบาร์คแอลฟา เท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม วิธีการเก็บข้อมูล ตลอดจนจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาประมาณ 3 อาทิตย์ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ที่บริเวณศูนย์ปฏิบัติการลูกเรือ เขตสนามบินสุวรรณภูมิ (Operation Center) โดยได้เริ่มทำการแจกแบบสอบถามในช่วงเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2560 ทำการแจกแบบสอบถามในช่วงวันทำการ จันทร์-อาทิตย์ วันละ 20 ชุด ในช่วงเช้า 10 ชุด และช่วงบ่าย 10 ชุด

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

- วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
  - วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test)
  - สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
- และเมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)
- สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression)
- โดยในการทดสอบสมมติฐาน ตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

## สรุปผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 มีอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 มีรายได้ในช่วง 50,001 – 70,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ชาย/หญิง (Air steward/ Air hostess) จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีอายุงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และส่วนใหญ่มีทำกิจกรรมนันทนาการในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมาคือกิจกรรมท่องเที่ยวทัศนศึกษา จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 22.79

### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีแรงจูงใจภายใน อยู่ในระดับมาก และมีแรงจูงใจภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ด้านแรงจูงใจภายใน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจภายใน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคำนึงถึงความสนุกที่ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านแรงจูงใจภายใน อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ คือ ท่านคำนึงถึงการผ่อนคลายความตึงเครียดที่ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ ท่านคำนึงถึงคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ ท่านคำนึงถึงความสนใจในกิจกรรมนันทนาการ ท่านคำนึงถึงความถนัดในกิจกรรมนันทนาการ และท่านคำนึงถึงความแปลกใหม่ของกิจกรรมนันทนาการ

2.2 ด้านแรงจูงใจภายนอก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจภายนอกโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคำนึงถึงการเป็นที่ยอมรับจากสังคมและเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านแรงจูงใจภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ คือ ท่านคำนึงจากการบอกกันปากต่อปากของผู้ที่เคยทำกิจกรรมนันทนาการ ท่านคำนึงถึงการโฆษณา

และการประชาสัมพันธ์ของกิจกรรมนั้นธนาคาร ท่านคำนึงถึงค่านิยมของสังคมในช่วงของเวลานั้น และท่านคำนึงถึงความเสี่ยงของตัวกิจกรรมนั้นธนาคาร

### **ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นธนาคารของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นธนาคารในการส่งเสริมสมรรถนะการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นธนาคารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 2 ข้อ คือ กิจกรรมนั้นธนาคารมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกายของท่าน และกิจกรรมนั้นธนาคารมีความปลอดภัย และการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนั้นธนาคารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก จำนวน 10 ข้อ ดังนี้ กิจกรรมนั้นธนาคารตรงกัน ความสนใจของท่าน กิจกรรมนั้นธนาคารเหมาะสมกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล กิจกรรมนั้นธนาคารตรงตามความถนัดของท่าน กิจกรรมนั้นธนาคารเหมาะสมกับสถานที่และสภาพแวดล้อม กิจกรรมนั้นธนาคารมีความพร้อมของอุปกรณ์ หรือสิ่งเครื่องอำนวยความสะดวก กิจกรรมนั้นธนาคารเหมาะสมกับเพศและวัย กิจกรรมนั้นธนาคารเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคม กิจกรรมนั้นธนาคารช่วยเสริมงานหรืออาชีพที่ทำ และกิจกรรมนั้นธนาคารเหมาะสมกับขนบธรรมเนียมประเพณี

### **ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีสมรรถนะในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะในการทำงานด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะ และด้านความรู้

4.1 ด้านความรู้ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีสมรรถนะในการทำงานด้านความรู้โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านความรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ มีความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดการการด้านความปลอดภัย ในภาวะฉุกเฉินบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาของบริการบนเครื่องบินและสามารถสร้างความ

พึงพอใจให้กับผู้โดยสาร มีความรู้ ความเข้าใจ ในด้านเทคนิค และสามารถดูแลรักษาเครื่องมือในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้ ความสามารถในการสื่อสาร และเข้าใจภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

4.2 ด้านทักษะ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีสมรรถนะในการทำงานด้านทักษะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านทักษะ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ คือ ทักษะด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมาย ทักษะในการใช้ภาษา ทำทางได้อย่างสรรถภาพและเหมาะสม ทักษะด้านการให้บริการ ทักษะด้านการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ คือ ทักษะในการเลือกใช้คำพูดและประโยคได้อย่างสุภาพและเหมาะสม ทักษะด้านการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน และทักษะในการสื่อสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ด้านคุณลักษณะ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีสมรรถนะในการทำงานด้านคุณลักษณะ โดยรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมรรถนะในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ดังนี้ มีความเคารพต่อเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน มีการปรับตัวที่ดีให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน มีบุคลิกภาพดี และเหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน และมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่องาน และรักงานบริการ

## ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

### สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากการทดสอบด้วยสถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 2 : เพศ และอายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน**

2.1 เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน จำแนกตามเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน จำแนกตามอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงาน กิจกรรมนันทนาการตรงกับความถนัดของท่าน กิจกรรมมีความเหมาะสมกับสุขภาพร่างกายของท่าน กิจกรรมนันทนาการมีความปลอดภัย กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสภาพฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสถานที่และสภาพแวดล้อม กิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมงานหรืออาชีพที่ทำ กิจกรรมนันทนาการมีความพร้อมของอุปกรณ์หรือสิ่งเครื่องอำนวยความสะดวก กิจกรรมนันทนาการมีความเหมาะสมกับตนเองมากที่สุดและก่อประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 3 : แรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

จากการทดสอบด้วยสถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า แรงจูงใจภายใน และภายนอก ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

### สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1 เมื่อทดสอบแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าแรงจูงใจภายใน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากแรงจูงใจภายใน คือ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น โดยแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรม ดังนั้นจากการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีปัจจัยในการคำนึงถึงความสนุกที่ได้รับจากกิจกรรมนันทนาการ มีการคำนึงถึงการผ่อนคลายความตึงเครียด คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ ความสนใจ ความถนัด และความแปลกใหม่ของกิจกรรมนันทนาการนั้นเป็นส่วนในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชุตินา รอดประทับ, 2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายของประชาชนในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549 ทั้งด้านความรัก ความชอบ และความถนัด โดยรวมพบว่า ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะได้รับความสนุกสนานและเพลิดเพลิน รู้สึกผ่อนคลายจากความตึงเครียด อารมณ์ดี จิตใจแจ่มใส ผู้วิจัยเห็นว่าประชาชนเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายอันเนื่องมาจาก การมีความรักในการออกกำลังกาย และมีความถนัดในทักษะของกิจกรรมการออกกำลังกายประเภทต่างๆ เพราะเป็นกิจกรรมที่ง่ายและสะดวก ช่วยผ่อนคลายความเครียดเพราะได้รับความสนุกสนานและเพลิดเพลิน ทำให้อารมณ์ดี จิตใจแจ่มใส มีสมาธิทำให้จิตใจมั่นคง เข้มแข็ง ช่วยพัฒนาความมั่นใจในตนเอง อีกทั้งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์ (Murray) (อารีย์ พันธมณี, 2534) อ้างอิงจาก (Murray & Henry, 1938) เมอร์เรย์ มีความคิดเห็นว่า ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากกระตุ้นภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการอันเนื่องมาจากสภาพสังคมหรือแรงกระตุ้นภายนอกก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทางจิตใจนั่นเอง ซึ่งตรงกับความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดงความสนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด มีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลกขบขัน มีการพักผ่อนหย่อนใจ มีการเล่นเกมกีฬา เป็นต้น นอกจากงานวิจัยข้างต้นแล้วยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธารารัตน์ แสงดาว, 2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกาย

ของสมาชิกที่มาใช้สถานบริการคลาดแฮทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พ.ศ. 2553 พบว่า แรงจูงใจภายในโดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกที่มาใช้สถานบริการ คลาดแฮทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี ต้องการมีสมรรถภาพที่สมบูรณ์ ต้องการมีบุคลิกภาพที่ดี และต้องการใช้พลังงานในการออกกำลังกาย โดยเชื่อว่าปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้สถานบริการ คลาดแฮทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี เกิดการเปลี่ยนแปลงในส่วนของระบบต่างๆ ของร่างกาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพดี

1.2. เมื่อทดสอบแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า แรงจูงใจภายนอก ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากแรงจูงใจภายนอก คือ สิ่งใดก็ตามที่มาเร่งเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ มาในรูปแบบของการเป็นสิ่งเร้า เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การให้รางวัล หรือกำลังใจหรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้ ดังนั้นการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีปัจจัยการคำนึงจากการบอกกันปากต่อปากของผู้ที่เคยทำ กิจกรรมนันทนาการ มีการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ของกิจกรรมนันทนาการ ค่านิยมของสังคมในช่วงของเวลานั้น และความมีชื่อเสียงของตัวกิจกรรมนันทนาการนั้นเป็นส่วนในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชุดิมา รอดประทับ, 2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “แรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายของประชาชนในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549 ด้านสังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง และความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมพบว่า ประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะเลือกกิจกรรมการออกกำลังกาย เพราะเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยม และต้องการการดูแลและได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น ผู้วิจัยเห็นว่าความต้องการทางด้านสังคมของประชาชนที่มาออกกำลังกายในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรีคือ ต้องการมีเพื่อนใหม่ๆ และมีเพื่อนมากมายกิจกรรมที่เลือกสะดวกและง่ายต่อการออกกำลังกายอีกทั้งยังเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมจากประชาชนทั่วไป อยากมีส่วนร่วมกับบุคคลอื่น ต้องการพัฒนาตนเองในการทำกิจกรรมประจำวันให้ตีมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของ เมอร์เรย์ (Murray) (อารีย์ พันธมณี, 2534) อ้างอิงจาก (Murray & Henry, 1938) เมอร์เรย์ มีความคิดเห็นว่า ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succedanea) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสุข เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารต้องการได้รับความช่วยเหลือการดูแลและคำแนะนำจากบุคคลอื่น และความคิดเห็นโดยรวม

แล้วของประชาชนที่มามีอาการกำเริบนั้น สิ่งที่เป็นแรงจูงใจน้อยในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายของประชาชน ในด้านสังคม คือ ชอบที่จะเป็นผู้นำกลุ่มในการออกกำลังกาย ต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงงานวิจัยของ (ธารารัตน์ แสงดาว, 2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้บริการคลาตแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พ.ศ. 2553 พบว่า แรงจูงใจนอกโดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกที่มามีอาการกำเริบส่วนใหญ่ชื่นชอบกลุ่มสมาชิกในคลาตแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ต้องการพบปะผู้คนในสังคมให้มากขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการทางสังคม ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม

## **สมมติฐานที่ 2 : เพศ และอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน**

2.1 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากกิจกรรมนันทนาการในแต่ละกิจกรรมนั้นมีรูปแบบของตัวกิจกรรมที่ไม่เหมือนกัน โดยบางกิจกรรม นั้นอาจจะมีเงื่อนไข หรือความเหมาะสมในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการในเรื่องของเพศเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น กีฬามวยไทย กีฬาเพาะกาย หรืองานอดิเรกในด้านหัตถกรรม เป็นต้น รวมถึงกระบวนการความคิดที่เป็นเหตุเป็นผลของแต่ละเพศที่มีผลต่อการตัดสินใจในส่วนของเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น ส่วนใหญ่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศหญิงมักจะมีการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานโดยคำนึงถึงในด้านความปลอดภัย ความเหมาะสม อีกทั้งมีการหาข้อมูลแล้วนำมาทำการเปรียบเทียบก่อนที่จะตัดสินใจที่จะเลือกกิจกรรม ที่ซึ่งจะค่อนข้างแตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นเพศชายที่มักจะเลือกกิจกรรมนันทนาการต่างๆเนื่องจากความชอบ ความสนใจ ความท้าทาย และความสนุกสนานที่ได้รับจากกิจกรรมนั้นๆ เป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นแล้วเพศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต่างกันจึงส่งผลให้การเลือกกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน ถึงแม้กิจกรรมนันทนาการนั้นจะแตกต่างกันออกไปก็ตาม แต่ล้วนเป็นกิจกรรมนันทนาการที่ซึ่งสามารถช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด เกิดคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธารารัตน์ แสงดาว, 2555) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้บริการ คลาตแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ พ.ศ.2553. พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้บริการ คลาตแอทซ์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ พ.ศ.2553 แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัย



สำคัญ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัฐศักดิ์ วรวิทยานนท์, 2556) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกัน ทักษะคติต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการผ่านออนไลน์ก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยภาพรวมแตกต่างกัน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 30-39 ปี และอายุ 40-49 ปี มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานที่แตกต่างกับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุ 50-59 ปี ทั้งนี้เนื่องจากการเลือกกิจกรรมนันทนาการจะต้องเลือกให้มีความเหมาะสมกับตนเอง โดยจะต้องคำนึงความสามารถ ทักษะ หรือความสามารถในการทำกิจกรรม เพราะแต่ละกิจกรรมนันทนาการนั้นจะมีรูปแบบลักษณะ หรือข้อกำหนดที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งความแตกต่างด้านอายุอาจนำมาซึ่งความต่างภายในของบุคคล เช่น ความเครียด การรับรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำกิจกรรม รวมถึงภาวะด้านสภาพสุขภาพร่างกาย ซึ่งจากการทดสอบเห็นว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 30-49 ปี จะมีการเลือกกิจกรรมนันทนาการที่ต่างจากผู้ที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จึงส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุต่างกันมีการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานที่แตกต่าง สอดคล้องกับข้อมูลงานวิจัยของ (อรจนา จัทรประยูร, 2555) ศึกษาเรื่อง ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว พบว่า นอกจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคแล้ว ยังได้นำเสนอปัจจัยอื่นๆ ที่จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคได้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิตและโอกาสทางเศรษฐกิจ ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคทั้งสิ้น และสอดคล้องกับ (เฉลิมเกียรติ เพื่อองแก้ว, 2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดต่อเนื่องของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน รวมถึงผลการวิจัยของ ธารารัตน์ แสงดาว (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้สถานบริการ คลาคลาสท์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ พ.ศ. 2553 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้สถานบริการ คลาคลาสท์ ฟิตเนส เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรีปีพ.ศ. 2553 ระหว่างช่วงอายุ ของสมาชิก พบว่า มีความแตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งคนแต่ละวัยจะต้องออกกำลังกายแตกต่างกัน การออกกำลังกายประเภทใดประเภท

หนึ่ง จะเป็นการเล่นกีฬา การบริหาร ว่ายน้ำ เดินเล่น วิ่งเพื่อสุขภาพ ฯลฯ เพื่อบำรุงส่งเสริมเพิ่มพูนให้สุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อความยืนยาวนานของชีวิต คนทุกวัย ซึ่งในแต่ละวัยก็ต้องออกกำลังกายที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากสรีรวิทยาของแต่ละวัยแตกต่างกันทั้งทางร่างกาย จิตใจ สมรรถภาพที่จะสามารถนำไปใช้ จึงจำเป็นที่ควรจะต้องเลือกการออกกำลังกายให้เหมาะสมกับตัวเอง

### สมมติฐานที่ 3 : แรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 เมื่อทดสอบแรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า แรงจูงใจภายใน ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ผลักดันให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ตัดสินใจทำกิจกรรมนั้นๆ ตามความสนใจของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ (Herzberg, 1959) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivations) เป็นปัจจัยภายใน(ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่นำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

3.2. เมื่อทดสอบแรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า แรงจูงใจภายนอก ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากแรงจูงใจภายนอก คือ แรงจูงใจที่เกิดจากภายนอกของตัวบุคคล ซึ่งมีผลต่อการกระตุ้นบุคคลให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งตามความต้องการหรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ (กมลรัตน์ หล้าสุวรรณซ์, 2527) ดังนั้นสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีแรงจูงใจภายนอกเป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุน เพราะแรงจูงใจ คือ แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดแนวโน้มหรือแสดงพฤติกรรมในการที่จะพัฒนาความสามารถ ที่จะรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการด้วยความเต็มใจ โดยสอดคล้องกับความสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ (Herzberg, 1959) กล่าวว่า ปัจจัยการดำรงรักษา ปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยภายนอก ที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) การเสนอปัจจัยนี้ไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทุกขณะของ Hygiene แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ

ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงาน หรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นิภา แก้วศรีงาม, 2532) ศึกษาเรื่อง จิตวิทยาองค์กร พบว่าว่า แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงาน เพราะการที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพนั้น ต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคล และการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคล อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่แนวคิดและทฤษฎี พบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือพนักงานมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์ และพัฒนางานและองค์กร ตลอดจนถึงคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านแรงจูงใจภายในอยู่ในระดับมาก และด้านแรงจูงใจภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ของเหตุผลหลักในการเลือกทำกิจกรรมนันทนาการนั้นมาจากแรงจูงใจภายในที่ตัวของพนักงานเอง ไม่ได้มาจากสังคมภายนอกเพียงอย่างเดียว ดังนั้นบริษัทควรมีการกำหนดแผน หรือนโยบายที่เกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจให้ครอบคลุมครบทุกองค์ประกอบของแรงจูงใจให้สอดคล้องและเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน เพราะแรงจูงใจในการทำงานนั้นเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานแล้ว พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความตั้งใจและเต็มใจในการทำงานสูง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลถึงผลลัพธ์ของงานที่มีคุณภาพภาพ รวมทั้งบรรลุเป้าหมายของบริษัท
2. ด้านการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการของพนักงานอยู่ในระดับมาก เพื่อเป็นการรักษาและสนับสนุนให้พนักงานในบริษัทมีการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการมากขึ้น และสามารถเลือกกิจกรรมนันทนาการได้อย่างเหมาะสม บริษัทควรมีการจัดระบบเรื่องอัตราค่าสิ่งพลให้เหมาะสม ที่ซึ่งมีผลต่อวันหยุดหรือวันลาพักร้อนของพนักงาน ที่พนักงานสามารถใช้ช่วงเวลาวางดังกล่าวไปเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการต่างๆได้ อีกทั้งระยะเวลาในการพักของพนักงานในต่างประเทศอย่างเหมาะสม รวมไปถึงการจัดหาสวัสดิการในรูปแบบกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เช่น

ฟิตเนส สปา หรือ ห้องสมุดอินเตอร์เน็ต ในบริเวณศูนย์ปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในช่วงเวลาว่าง โดยที่พนักงานเข้าร่วมโดยความสมัครใจ หรือมีแรงจูงใจ แล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนาน สงบสุขและส่งผลต่อการพัฒนาเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานและเพิ่มโอกาสในการทำกิจกรรมนันทนาการให้สะดวกยิ่งขึ้น กับลักษณะของการทำงานที่ค่อนข้างไม่เป็นรูปแบบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3. ด้านสมรรถนะในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อเป็นการรักษาและส่งเสริมให้พนักงานมีสมรรถนะในการทำงานที่ประสิทธิภาพอย่างคงที่ หรือเพิ่มมากยิ่งขึ้น บริษัทควรมีการจัดหาหลักสูตรอบรมต่างๆ ในด้านที่พนักงานมีความสนใจ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มพูนทักษะ ให้แก่พนักงานในความรู้ด้านต่างๆ ที่สำคัญ ที่ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ อาจจะทำให้ความสำคัญมุ่งเน้นความสามารถด้านเทคนิคและวิชาชีพมากขึ้น ควบคู่กับการทำกิจกรรม work shop เน้นการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นทีมงานที่ต้องทำร่วมกัน อีกทั้งเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัยของพนักงานที่มีหลากหลายช่วงอายุ โดยอยู่ภายใต้โครงการต่างๆของบริษัท

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ที่คาดว่า จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานได้เช่นกัน เช่น รายได้ และสภาพ เพื่อให้งานวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางรูปแบบของตัวสวัสดิการให้แก่พนักงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามความสนใจ

2. ในช่วงการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ควรแจกแบบสอบถามในช่วงเวลาวันหยุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลในช่วงก่อนหรือหลังการปฏิบัติการบิน เพราะจะทำให้การให้ข้อมูลถูกต้อง เป็นคำตอบที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น และไม่ถูกบีบให้เร่งรีบในการให้ข้อมูล โดยการจำกัดของเวลา

## ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริษัทควรมีการจัดการเรื่องค่าตอบแทนเบี้ยเลี้ยงในแต่ละเที่ยวบินแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับขั้นตอนการบริการในแต่ละเที่ยวบิน อีกทั้งค่าครองชีพในยุคเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีแนวโน้มที่สูงขึ้น เพื่อลดปัญหาการขาดกำลังพลในเที่ยวบินนั้นๆ เนื่องจากค่าตอบแทนเบี้ยเลี้ยงนั้นถือเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างมากและยังส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานอีกด้วย

2. ในการจัดหาโรงแรมหรือที่พักในต่างประเทศสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในบริเวณโรงแรมในเรื่องของความปลอดภัย ความสะอาด รวมถึงมาตรฐานของโรงแรมในด้านกิจกรรมนันทนาการที่ควรจะมีให้ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ห้องสมุดอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นสามารถใช้ช่วงเวลาวันพักผ่อนในต่างประเทศในการผ่อนคลายความเครียด ความเหนื่อยล้าที่เกิดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี

## รายการอ้างอิง

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2527). การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555 ก). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559. กรุงเทพมหานคร.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555 ข). แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2555-2559. กรุงเทพมหานคร: กรมพลศึกษา.
- กุลชลี ไชยน์ตา. (2539). กระบวนการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประยวงศ์.
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2555). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล. Retrieved from <http://competency.rmutp.ac.th>
- จิรประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์.
- จุฑาภรณ์ หนูบุตร. (2554). ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2548). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดต่อเนื่องของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ชนงกรณ์ กุณชลบุตร. (2549). หลักการจัดการและองค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7 ed.). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดเอดูเคชั่น.
- ชุติมา รอดประทับ. (2550). แรงจูงใจในการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายของประชาชนในสวนสาธารณะจังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2549. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ., กรุงเทพมหานคร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูชีพ เยาวพัฒน์. (2543). นันทนาการ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

- ฐิติพงษ์ ตรีศร. (2552). ศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3. (วิทยานิพนธ์ ค.ม), มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้อัจฉริยภาพ *COMPETENCY* กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐศักดิ์ วรวิทยานนท์. (2556). ทักษะของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจขายสินค้าและบริการออนไลน์. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย.
- เทพประสิทธิ์ กุลธวัชชัย. (2554). การนันทนาการ (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธารารัตน์ แสงดาว. (2555). แรงจูงใจที่มีต่อการออกกำลังกายของสมาชิกที่มาใช้บริการ คลาคลาสแอท ฟิตเนส เซ็นเตอร์ พ.ศ. 2553. (ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). จิตวิทยาองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิศารัตน์ รวมนงษ์. (2549). ปัจจัยที่มีความสำคัญกับสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน เครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ภาคตะวันออก. (วิทยานิพนธ์ พย. ม.), บริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา., ชลบุรี.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2559). จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประจำปี 2559 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (DB).
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2560). บริษัทองค์กร (Company Profile). Retrieved from [http://www.thaiairways.com/th\\_TH/about\\_thai/company\\_profile/index.page?](http://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page?)
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2533). นโยบายการวางแผน : หลักการและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ. (2546). นันทนาการเพื่อกลุ่มบุคคลพิเศษ กรุงเทพมหานคร: โครงการพัฒนารายวิชาเพื่อการเรียนการสอน สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทักษะการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ปริญญา ลักษิตานนท์. (2536). กลยุทธ์การตลาดและการประยุกต์ใช้จริงในทางธุรกิจในแต่ละกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.

- ปิยรัตน์ ชุณหศิริ. (2547). การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการฝึกอบรม  
กรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป. กรุงเทพมหานคร: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- พีระพงศ์ บุญศิริ. (2542). นันทนาการและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 1. ed.). กรุงเทพมหานคร: โรง  
พิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ภรณ์พักตรา ศักดา. (2557). ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ที่มีต่อการบริการภายในท่าอากาศยานสมุย.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. (2553). พื้นฐานการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 5 ed.). กรุงเทพมหานคร:  
ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2547). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ.  
กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย. ข่าวสารวิจัยทางการศึกษา, 18(3), 8-11.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: อีระฟิล์มและไอทีเก็ซ.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2557). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับ  
ปรับปรุง). ed.). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่  
ที่ 4 ed.). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิ์ อีธรรม. (2552). เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2547). Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้., ปีที่ 9 ฉบับที่  
53(พ.ย.-ธ.ค. 2547).
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่แนวคิดและทฤษฎี ( พิมพ์ครั้งที่7 ed.).  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงษ์ มาลี. (2549). การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสมรรถนะ(Competency Based HRD. ข้า  
ราชกาล, 51, 19-20.
- เสนาะ ดิยาว. (2551). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 6 ed.). กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรจนา จัทรประยูร. (2555). ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว. Retrieved from  
[www.onjanachantraprayoon.files.wordpress.com/2012/06/e0b884e0b8a7e0b8b2e0b881e0b895e0b881e0b895e0b988e0b8b2e0b887e0b8a3e0b8b0e0b8abe0b8a7e0b988e0b8b2e0b887e0b89ee0b8a4e0b895e0b8b4.pdf](http://www.onjanachantraprayoon.files.wordpress.com/2012/06/e0b884e0b8a7e0b8b2e0b881e0b895e0b881e0b895e0b988e0b8b2e0b887e0b8a3e0b8b0e0b8abe0b8a7e0b988e0b8b2e0b887e0b89ee0b8a4e0b895e0b8b4.pdf).



อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.  
*Chulalongkon Review*, 16, 57–72.

อารีย์ พันธุ์มณี. (2534). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ต้นอ่อน จำกัด.

### ภาษาอังกฤษ

Alderfer, C. P. (1969). *An empirical test of new theory of human need: Organizational Behaviour and Human Performance*.

Cartwright & Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress*. New York Sage Publication Inc.

Early, J. D. (1987). *Interpersonal Orientation and Motivational Differences between Team and individual Sport participants*. (Dissertation Abstracts), Stephen F Austin Status University.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality* (Vol. 2nd ed). New York: Harper and Row.

McClelland, D. C. (1973). *Testing for Competence rather than for Intelligence*: American Psychologist.

Murray & Henry, H. (1938). *Explorations in Personality*. New York: Oxford University Press.

Nick, B. (2006). *Work Life Balance, Management Practices and Productivity*. London: London School of Economics.

Parry, S. B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria, Virginia: American Society of Training and Development.

Plunkett, W. R., & Attner, R. F. (1994). *Introduction to Management*. Belmont: Wadsworth.

- Schmidt, A., & Christine, K. (2010). Towards a Human Resouce Development Ontology for Combining Competence Management and Technology - Enhanced Workplace Learning. Retrieved from [http://dx.doi.org/10.1007/11915072\\_109](http://dx.doi.org/10.1007/11915072_109)
- Thai Airways International Public Company Limited. (2016). *PSM Passenger Service Manual. IA. Department.*
- Walter, B. K. (1978). *Motivation: understanding and influencing human behavior.* Boston: Allyn and Bacon.
- Watson, J. F. (1997). *The Impact of Leisure Attitude and Motivation on the Physical Recreation/Leisure Participation Time of College Students.* (Dissertation).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3 ed.). New York: Harper and Row Publication.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

เรื่อง แร่ของใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการและการส่งเสริมสมรรถนะการทำ งานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

MOTIVATIONS INFLUENCING THE DECISION MAKING TO CHOOSE RECREATION  
ACTIVITIES TO IMPROVE WORK COMPETENCY FOR THAI AIRWAYS FLIGHT ATTENDANTS

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรวิชาสาขารวมการนันทนาการ และวิชาการจัดการนันทนาการ คณะการท่องเที่ยว และวิชาสาขารักบี้ กีฬา อุตสาหกรรมนันทนาการ โดยคำตอบของท่านจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1. ลักษณะส่วนบุคคล (จำนวน 8 ข้อ)

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 21 - 30 ปี

2. 31 - 40 ปี

3. 41 - 50 ปี

4. 51 - 60 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี

2. ปริญญาโท

3. ปริญญาเอก

5. รายได้รวมต่อเดือน

1. น้อยกว่า หรือเทียบเท่า 30,000 บาท

2. 30,001 – 50,000 บาท

3. 50,001 – 70,000 บาท

4. 70,001 – 90,000 บาท

5. มากกว่า 90,001 บาท

6. ตำแหน่งงาน

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซามเฟลทึง (Air steward/ Air hostess)
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซามเฟลทึง (ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบิน Air purser)
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซามเฟลทึง (ตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโส In flight Manager)

7. อายุงาน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 5 เดือน - 1 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 1 - 5 ปี      |
| <input type="checkbox"/> 3. 6 - 10 ปี      | <input type="checkbox"/> 4. 11 - 15 ปี    |
| <input type="checkbox"/> 5. 16 - 20 ปี     | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 20 ปี |

8. ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้ทำกิจกรรมนันทนาการใดบ้าง (ท่านสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หมายเหตุ: กิจกรรมนันทนาการทั้งหมดที่อยู่ในตัวเลือกว่าล่างนี้หมายถึง กิจกรรมนันทนาการที่ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พอลงเที่ยวที่สนใจ (Tourism and traveling)   | <input type="checkbox"/> 2. เกมกีฬา (Games and sports) |
| <input type="checkbox"/> 3. ศิลปะหัตถกรรม (Art and Crafts)  | <input type="checkbox"/> 4. เต้นรำ (Dances)            |
| <input type="checkbox"/> 5. อดิเรก (Hobby)  | <input type="checkbox"/> 6. แดะดะดะ (Drama)            |
| <input type="checkbox"/> 7. นิ่งสมาธิ (Meditation)  |  |
| <input type="checkbox"/> 8. สนทนาและร้องเพลง (Music and singing)  |  |
| <input type="checkbox"/> 9. กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor recreation)   |  |
| <input type="checkbox"/> 10. กิจกรรมนันทนาการทางสังคม (Social recreation) เช่น งานวันเกิด งานฉลองในโอกาสพิเศษต่าง ๆ |  |
| <input type="checkbox"/> 11. กิจกรรมนันทนาการพิเศษ (Special events)   |  |
| <input type="checkbox"/> 12. กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรม (อ่าน พูด เขียน) (Reading, speaking and writing)              |  |
| <input type="checkbox"/> 13. กิจกรรมนันทนาการบริการอาสาสมัคร (Voluntary service)                                    |  |
| <input type="checkbox"/> 14. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ (Fitness)                                       |  |
| <input type="checkbox"/> 15. กิจกรรมนันทนาการกลุ่มซึ่งมีกระบวนการกลุ่ม (Group process) เช่น สัมมนา เข้าร่วมสหกรณ์   |  |

**ฉันทะ 2 แร่ธาตุใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ (จำนวน 11 ข้อ)**

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ โดยเลือกค่าฉันทะที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกที่ตรงท่านมากที่สุด

แร่ธาตุใจในการตัดสินใจคือกึ่งกรรมนิรันดร์	ระดับแร่ธาตุใจ				
	5 แร่ธาตุใจ มากที่สุด	4 แร่ธาตุใจ มาก	3 แร่ธาตุใจ ปานกลาง	2 แร่ธาตุใจ น้อย	1 แร่ธาตุใจ น้อยที่สุด
<b>แร่ธาตุใจภายใน</b>					
1. ท่านคำนึงถึงความสนใจในกิจการนิรันดร์					
2. ท่านคำนึงถึงความสนใจในกิจการนิรันดร์					
3. ท่านคำนึงถึงความแปลกใหม่ของกิจการนิรันดร์					
4. ท่านคำนึงถึงความสนุกที่ได้รับจากกิจการนิรันดร์					
5. ท่านคำนึงถึงการผ่อนคลายความเครียดที่ได้รับจาก กิจการนิรันดร์					
6. ท่านคำนึงถึงคุณค่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากกิจการ นิรันดร์					
<b>แร่ธาตุใจภายนอก</b>					
7. ท่านคำนึงถึงการเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น					
8. ท่านคำนึงถึงค่าเงินของผู้อื่นในช่วงเวลาสั้น					
9. ท่านคำนึงจากการบอกกับปากต่อปากของผู้ที่เคยทำ กิจการนิรันดร์					
10. ท่านคำนึงถึงความมีชื่อเสียงของกิจการ นิรันดร์					
11. ท่านคำนึงถึงภาระใจของบุคคลที่ปรึกษาเกี่ยวกับ กิจการนิรันดร์					

**ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกกิจกรรมบันเทิงนันทนาการ (จำนวน 11 ข้อ)**

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  โดยเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุด

การตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการ	ระดับการตัดสินใจ				
	5 การตัดสินใจ มากที่สุด	4 การตัดสินใจ มาก	3 การตัดสินใจ ปานกลาง	2 การตัดสินใจ น้อย	1 การตัดสินใจ น้อยที่สุด
1. กิจกรรมนันทนาการตรงกับความรู้สึกของท่าน					
2. กิจกรรมนันทนาการตรงตามความถนัดของท่าน					
3. กิจกรรมนันทนาการที่มีความเหมาะสมกับ สภาพร่างกายของท่าน					
4. กิจกรรมนันทนาการมีความปลอดภัย					
5. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับเพศและวัย					
6. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสภาพฐานะ ทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล					
7. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับสถานที่และ สภาพแวดล้อม					
8. กิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมงานหรือ อาชีพที่ทำ					
9. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับ งบประมาณของแต่ละคน					
10. กิจกรรมนันทนาการมีความพร้อมของ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก					
11. กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับคนเฒ่าคนแก่ ที่ดูแลและอุปการะในขั้นสูงสุดหรือผู้ดูแลคนเฒ่าคน แก่					



**ตอนที่ 4 ส่วนคะแนนในการทำงาน (จำนวน 16 ข้อ)**

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  โดยเลือกค่าตามที่ใกล้เคียงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุด

หมายเหตุ: การให้ไว้ค่าคะแนนของหนังสือเรียนจัดเป็นหัวข้อ "สมรรถนะในการทำงาน" ในองค์การวิจัย

สมรรถนะการทำงานของหนังสือเรียนถูกจัดเป็นหัวข้อที่วัดกันด้วยแบบประเมินต่อไปนี้

สมรรถนะในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	ดีมากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความรู้ (Knowledge)</b>					
1.1 มีความรู้ ความสามารถ ในการสื่อสาร แสวงหาใจ ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี					
1.2 มีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาของเอกสารเรียนหนังสือเรียน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารถ					
1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ ในสำนวนถ้อยคำ และสามารถดูแลรักษา หนังสือเรียนในการให้บบริการได้อย่างถูกต้อง					
1.4 มีความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดการทางด้านความปลอดภัย ในการดูแลหนังสือเรียนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
<b>2. ทักษะ (Skill)</b>					
2.1 ทักษะในการสื่อสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2 ทักษะในการใช้ภาษาที่ทางได้ อย่างถูกต้อง และเหมาะสม					
2.3 ทักษะในการคิดวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอได้ อย่างถูกต้อง และเหมาะสม					
2.4 ทักษะด้านการให้บริการ					
2.5 ทักษะด้านการทำงานร่วมกับเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมาย					
2.6 ทักษะด้านการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					

สมรรถนะในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	ดีมาก ความเห็น ดีเยี่ยม มากที่สุด	ดี ความเห็น ดี มาก	พอ ความเห็น ดี ปานกลาง	น้อย ความเห็น ดี	น้อย ความเห็น ดี ที่สุด
2.7 ศึกษารายงานการทำงานภายใต้การกำกับ					
<b>3. คุณลักษณะ (Personality)</b>					
3.1 มีความกระตือรือร้นเข้าใจใส่ส่วนงาน และรักษาบัญชีการ					
3.2 มีบุคลิกภาพดี และเหมาะสมในการเป็นพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน					
3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน					
3.4 มีความสามารถต่อเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน					
3.5 มีทราบนับถือที่ดีให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานในเที่ยวบิน					

**ตอนที่ 5 แบบวัดผลความสามารถความคิดเห็นและเจตคติต่อเพื่อนร่วมงาน**

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในภาคสอบแบบสอบถาม



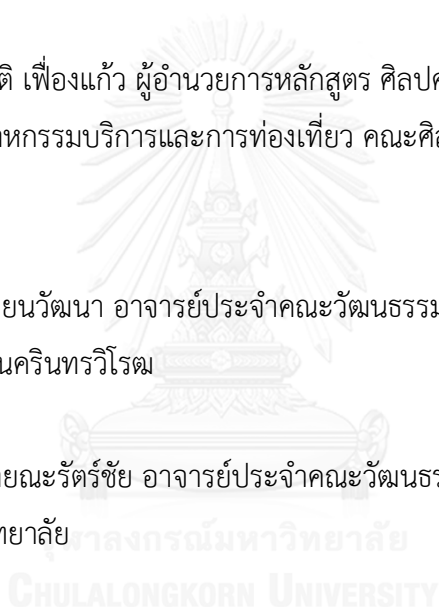
ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล  
รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประธานแขนงวิชาการจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ประจำแขนงวิชาการจัดการการกีฬา  
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. อาจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว ผู้อำนวยการหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
เกษมบัณฑิต
4. อาจารย์ ดร.คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา อาจารย์ประจำคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยว  
เชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์ ดร.กฤติกา สายณะรัตน์ชัย อาจารย์ประจำคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม และการ  
ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ







คณะกรรมการการกีฬา  
จากคณะกรรมการวิจัย  
เลขที่วิจัย 01517  
วันที่ 24 พ.ค. 60 ตอน 20.28

**บันทึกข้อความ**

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218 3202  
ที่ จว 407 /2560 วันที่ 3 พฤษภาคม 2560  
เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณา

ตามที่นิสิต/บุคลากรในสังกัดของท่านได้เสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น ในกรณี กรรมการผู้ทบทวนหลักได้เห็นสมควรให้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยได้ ดังนี้

โครงการวิจัยที่ 016.2/60 เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกกิจกรรมนันทนาการในการส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (MOTIVATION INFLUENCING DECISION MAKING TO CHOOSE RECREATION ACTIVITIES TO IMPROVE WORK COMPETENCY FOR FLIGHT ATTENDANT) ของ นายภาศภูมิ ตีลกเลิศ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*ศ.น. วัฒนคุณ*  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทรี ชัยธรรมาเสนาโรจน์)  
กรรมการและเลขานุการ  
คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน  
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถึง *คณบดี คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา*  
เรียนด้วย  
 ขอรบ ผลผ่านการวิจัย  
 พิจารณา  
 ออกรบ  
 อื่นๆ  
*[Signature]*  
24 พ.ค. 2560

บันทึกข้อความ

เรียน กองพัฒน์จุฬาลงกรณ์

เลขที่ 407/2560 โทรทลน

*N. Naha*  
25/5/60

*อ. น. น.*  
*[Signature]*

**ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์**

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) นาย ภาคภูมิ ตีลกเลิศ

(ภาษาอังกฤษ) MR. PARKPOOM TILOKLURS

วัน/เดือน/ปีเกิด 26 ธันวาคม 2529

ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา ระดับปริญญาโท สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2559

ระดับปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตร์ สาขา  
สื่อสารการแสดง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในปีการศึกษา 2551

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้วิจัย 084-078-1031

อีเมลล์ติดต่อผู้วิจัย PARKPOOMTILOKLURS@GMAIL.COM