



งานวิจัยในชั้นเรียน

เรื่อง “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office)
ของโรงแรม” นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

ผู้วิจัย
นางสาวอรัญญา ไชยดี
ตำแหน่ง ครู

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออก
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ชื่อเรื่อง “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม”
นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรม
ผู้วิจัย นางสาวอรรษยา ไชยดี
สถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ปีที่พิมพ์ ๒๕๖๘
ลักษณะประชากรที่ศึกษา นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรม จำนวน ๒๑ คน
ระยะเวลา เดือน พฤษภาคม ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘
ภาคการศึกษา ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

บทคัดย่อ

การวิจัยในชั้นเรียนครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม และวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับของโรงแรมขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ในเขตจังหวัด [ระบุชื่อจังหวัด] จำนวน ๓๐ คน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการงาน Front Office ได้แก่ ระบบจองห้องพักออนไลน์ (Online Booking System) ระบบจัดการการเข้าพัก (PMS) ระบบเช็คอินและเช็คเอาท์อัตโนมัติ (Self Check-in/Out) รวมถึงแอปพลิเคชันสำหรับติดต่อกับลูกค้า (Customer Communication Apps) ซึ่งส่งผลให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ลดความผิดพลาด เพิ่มความสะดวกทั้งกับลูกค้าและพนักงาน อีกทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับโรงแรม และส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูง

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านอันได้แก่ นายยุทธพันธ์ โคตรพันธ์ ผู้อำนวยการ และ ครู-อาจารย์วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออก ที่คอยให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆของการวิจัยการมาโดยตลอด จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สุธารัตน์ ศรีทอง ที่ชี้แนะแนวทางและตรวจสอบงานวิจัยในครั้งนี้อย่างเนื่อหาการเรียนให้เป็นอย่างดี และให้คำแนะนำในรายวิชา แบบฝึกหัด แบบทดสอบ รวมถึงการให้คะแนน เพื่อให้ทำงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมา จึงทำให้งานวิจัยสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี

อุรุษยา ไชยดี
ผู้วิจัย

สารบัญ

บทที่ ๑	ความเป็นมาและความสำคัญ	
	ความสำคัญของการศึกษา	๑
	วัตถุประสงค์	๒
	สมมุติฐานการวิจัย	๒
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	๒
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	๒
บทที่ ๒	เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
	จิตวิทยาการศึกษา	๓
	เจตคติ (Attitude)	๗
	ทฤษฎีแรงจูงใจ	๑๓
	ทฤษฎีการเรียนรู้แบบวางเงื่อนไข แบบแบบการกระทำของสกินเนอร์.....	๑๓
บทที่ ๓	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	๑๕
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๖
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๖
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๖
	การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๖
บทที่ ๔	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๗
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๐
บทที่ ๕	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	ความมุ่งหมาย	๒๒
	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	๒๒
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	๒๒
	วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๒๒
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๒
	ข้อเสนอแนะ	๒๔
	ภาคผนวก	
	บรรณานุกรม	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ ๑ ตารางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม ครั้งที่ ๑	๑๘
ตารางที่ ๒ ตารางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรมครั้งที่ ๒	๒๑
ตารางที่ ๓ ตารางเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม”นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรม	๒๓

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานในทุกด้าน โดยเฉพาะในภาคธุรกิจบริการ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอาหาร การท่องเที่ยว หรือโรงแรม หนึ่งในแผนกที่สำคัญที่สุดของโรงแรมก็คือ แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของประสบการณ์การเข้าพักของลูกค้า การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพในส่วนนี้จึงส่งผลโดยตรงต่อความประทับใจและความพึงพอใจของลูกค้า เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบจองห้องพักออนไลน์ (Online Booking), ระบบเช็คอินและเช็คเอาท์อัตโนมัติ (Self Check-in/Check-out), ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (CRM), และแอปพลิเคชันในการสื่อสารกับลูกค้า ได้กลายเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อีกทั้งยังช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อน และส่งเสริมให้ลูกค้าได้รับบริการที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเทคโนโลยีจะมีประโยชน์มากมาย แต่ก็ยังมีความท้าทายในการนำมาใช้ในโรงแรม โดยเฉพาะในด้านบุคลากรที่อาจขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ความพร้อมของระบบสารสนเทศ และงบประมาณของโรงแรมที่อาจเป็นอุปสรรค การศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ทราบถึงแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีในธุรกิจโรงแรม รวมถึงปัญหาและโอกาสในการพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนในสาขาวิชาการโรงแรมสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานจริงได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม
๒. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน
๓. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงาน Front Office ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมมุติฐานการวิจัย

- H๑: โรงแรมที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในแผนก Front Office จะมีประสิทธิภาพในการให้บริการสูงกว่าโรงแรมที่ไม่มี
- H๒: การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงาน Front Office ช่วยลดภาระงานของพนักงาน และช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- H๓: พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยี จะสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วและมีคุณภาพมากกว่า

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑. ศึกษารูปแบบ วิธีการ และผลกระทบของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม เช่น
๒. การใช้ระบบจองห้องพักออนไลน์ (Online Booking)
๓. ระบบบริหารจัดการโรงแรม (Property Management System: PMS)

๔.ระบบเช็คอิน/เช็คเอาท์อัตโนมัติ (Self Check-in/out)

๕.การใช้แอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีสำหรับสื่อสารกับลูกค้า (Chatbot, Line OA, Mobile App)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ (สถานที่)

ศึกษาข้อมูลจากโรงแรมในเขตพื้นที่ จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ ที่มีการให้บริการแผนก Front Office แบบชัดเจน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาค้นคว้าดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม ถึง กันยายนพ.ศ. ๒๕๖๘

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

พนักงานแผนกต้อนรับ (Front Desk)

หัวหน้าแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager) จำนวนรวมประมาณ ๒๑ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดความหมายของคำศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้:

เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology):

เทคโนโลยีที่ใช้ระบบดิจิทัลหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์ และระบบอัตโนมัติ เพื่อช่วยในการทำงานหรือสื่อสาร

งานบริการส่วนหน้า (Front Office):

แผนกในโรงแรมที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เช่น แผนกต้อนรับ (Reception), แผนกสำรองห้องพัก (Reservation), พนักงานอำนวยความสะดวก (Concierge)

ระบบบริหารจัดการโรงแรม (Property Management System: PMS):

ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการการจองห้องพัก การเช็คอิน-เช็คเอาท์ การออกใบเสร็จ และการจัดการข้อมูลลูกค้า

ระบบจองห้องพักออนไลน์ (Online Booking System):

ระบบที่ลูกค้าสามารถจองห้องพักผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน โดยไม่ต้องติดต่อพนักงานโดยตรง

Self Check-in/Check-out:

กระบวนการที่ลูกค้าสามารถเช็คอินหรือเช็คเอาท์ด้วยตนเองผ่านเครื่อง Kiosk หรือแอปพลิเคชัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานจริงในสถานประกอบการ

๒.เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของพนักงานแผนก Front Office ให้สามารถปรับตัวและใช้งานระบบใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.ช่วยให้นักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมเข้าใจถึงบทบาทของเทคโนโลยีในสถานการณ์จริง และสามารถเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีคุณภาพ

๔.เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับโรงแรมในการวางแผนหรือประเมินการลงทุนด้านเทคโนโลยีในอนาคต

๕.เป็นกรณีศึกษาที่สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดการส่วนหน้า การบริหารโรงแรม และเทคโนโลยีในงานบริการ

บทที่ ๒

เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการจัดทำงานวิจัย มีดังนี้

จิตวิทยาการศึกษา

เจตคติ (Attitude)

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีการเรียนรู้แบบวางเงื่อนไข แบบแบบการกระทำของสกินเนอร์

จิตวิทยาการศึกษา

จิตวิทยาการศึกษา มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษา การสร้างหลักสูตรและการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล นักเรียนและครู จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางจิตวิทยาการศึกษา เพื่อจะได้เข้าใจพฤติกรรมของผู้เรียนและกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนถึงปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการเรียนการสอน

ความสำคัญของการศึกษาจิตวิทยาการศึกษา

ความสำคัญของวัตถุประสงค์ของการศึกษาและบทเรียน นักจิตวิทยาการศึกษาได้เน้นความสำคัญของความชัดเจนของการระบุวัตถุประสงค์ของการศึกษาบทเรียนตลอดจนถึงหน่วยการเรียนรู้ เนื่องจากวัตถุประสงค์จะเป็นตัวกำหนดการจัดการเรียนการสอน ทฤษฎีพัฒนาการ และทฤษฎีบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่นักการศึกษาและครูจะต้องมีความรู้เพราะจะช่วยให้เข้าใจเอกลักษณ์ของผู้เรียนในวัยต่าง ๆ โดยเฉพาะวัยอนุบาล วัยเด็ก และวัยรุ่น ซึ่งเป็นวัยที่กำลังศึกษาในโรงเรียน ความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลุ่ม นอกจากมีความเข้าใจพัฒนาการของเด็กวัยต่าง ๆ แล้ว นักการศึกษาและครูจะต้องเรียนรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลุ่มทางด้านระดับเชาวน์ปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ เพศ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งนักจิตวิทยาได้คิดวิธีการวิจัยที่จะช่วยชี้ให้เห็นว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นตัวแปรที่สำคัญในการเลือกวิธีสอนและในการสร้างหลักสูตรที่เหมาะสม ทฤษฎีการเรียนรู้ นักจิตวิทยาที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ นอกจากจะสนใจว่าทฤษฎีการเรียนรู้จะช่วยนักเรียนให้เรียนรู้และจดจำอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไรแล้ว ยังสนใจองค์ประกอบเกี่ยวกับตัวของผู้เรียน เช่น แรงจูงใจว่ามีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้หรือไม่ ความรู้เหล่านี้ก็มีความสำคัญต่อการเรียนการสอน ทฤษฎีการสอนและเทคโนโลยีทางการศึกษา นักจิตวิทยาการศึกษาได้เป็นผู้นำในการบุกเบิกตั้งทฤษฎีการสอน ซึ่งมีความสำคัญและมีประโยชน์เท่าเทียมกับทฤษฎีการเรียนรู้และพัฒนาการในการช่วยนักการศึกษาและครูเกี่ยวกับการเรียนการสอน สำหรับเทคโนโลยีในการสอนที่จะช่วยครูได้มากก็คือ คอมพิวเตอร์ช่วยการสอน หลักการสอนและวิธีสอน นักจิตวิทยาการศึกษาได้เสนอหลักการสอนและวิธีการสอนตามทฤษฎีทางจิตวิทยาที่แต่ละท่านยึดถือ เช่น หลักการสอนและวิธีสอนตามทฤษฎีนักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม ปัญญานิยม และมนุษยนิยม หลักการวัดผลและประเมินผลการศึกษา ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องนี้จะช่วยให้นักการศึกษา และครูทราบว่า การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพหรือไม่ หรือผู้เรียนได้

สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละวิชาหรือหน่วยเรียนหรือไม่ เพราะถ้าผู้เรียนมีสัมฤทธิ์ผลสูง ก็จะเป็นผลสะท้อนว่าโปรแกรมการศึกษามีประสิทธิภาพและการสร้างบรรยากาศของห้องเรียน เพื่อเอื้อการเรียนรู้และช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพของนักเรียน ความสำคัญของจิตวิทยาการศึกษาต่ออาชีพครูมีความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

๑. ช่วยให้ครูรู้จักลักษณะนิสัยของนักเรียนที่ครูต้องสอนโดยทราบหลักพัฒนาการทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม และบุคลิกภาพเป็นส่วนรวม

๒. ช่วยให้ครูมีความเข้าใจพัฒนาการทางบุคลิกภาพบางประการของนักศึกษา เช่น อัตมโนทัศน์ว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร และเรียนรู้ถึงบทบาทของครูในการที่ช่วยนักเรียนให้มีอัตมโนทัศน์ที่ดีและถูกต้องได้อย่างไร

๓. ช่วยครูให้มีความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อจะได้ช่วยนักเรียนเป็นรายบุคคลให้พัฒนาตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

๔. ช่วยให้ครูรู้จักจัดสภาพแวดล้อมของห้องเรียนให้เหมาะสมกับวัยและขั้นพัฒนาการของนักเรียน เพื่อจูงใจให้นักเรียนมีความสนใจและมีความที่อยากจะเรียนรู้

๕. ช่วยให้ครูทราบถึงตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของนักเรียนเช่นแรงจูงใจอัตโนมัติ และการตั้งความคาดหวังของครูที่มีต่อนักเรียน

๖. ช่วยครูในการเตรียมการสอนวางแผนการเรียน เพื่อให้การสอนมีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้นักเรียนทุกคนเรียนตามศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยคำนึงถึงหัวข้อต่อไปนี้

๖.๑ ช่วยครูเลือกวัตถุประสงค์ของบทเรียนโดยคำนึงถึงลักษณะนิสัยและความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักเรียนที่จะต้องสอนและสามารถที่จะเขียนวัตถุประสงค์ให้นักเรียนเข้าใจว่าสิ่งคาดหวังให้นักเรียนรู้อะไรบ้าง โดยถือว่าวัตถุประสงค์ของบทเรียนคือสิ่งที่จะช่วยให้นักเรียนทราบ เมื่อจบบทเรียนแล้วนักเรียนสามารถทำอะไรได้บ้าง

๖.๒ ช่วยครูในการเลือกหลักการสอนและวิธีสอนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงลักษณะนิสัยของนักเรียนและวิชาที่สอน และกระบวนการเรียนรู้ของนักเรียน

๖.๓ ช่วยครูในการประเมินไม่เพียงแต่เฉพาะเวลาครูได้สอนจนจบบทเรียนเท่านั้นแต่ใช้ประเมินความพร้อมของนักเรียนก่อนสอน ในระหว่างที่ทำการสอน เพื่อทราบว่านักเรียนมีความก้าวหน้าหรือมีปัญหาในการเรียนรู้อะไรบ้าง

๗. ช่วยครูให้ทราบหลักการและทฤษฎีของการเรียนรู้ที่นัก ได้พิสูจน์แล้วว่าได้ผลดี เช่น การเรียนจากการสังเกตหรือการเลียนแบบ

๘. ช่วยครูให้ทราบถึงหลักการสอนและวิธีสอนที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งพฤติกรรมของครูที่มีการสอนอย่างมีประสิทธิภาพว่ามีอะไรบ้าง เช่น การใช้คำถาม การให้แรงเสริม และการทำตนเป็นต้นแบบ

๙. ช่วยครูให้ทราบว่านักเรียนที่มีผลการเรียนดีไม่ได้เป็นเพราะระดับเขาวินิจฉัยเพียงอย่างเดียว แต่มีองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจ ทักษะคิดหรืออัตโนมัติของนักเรียนและความคาดหวังของครูที่มีต่อนักเรียน

๑๐. ช่วยครูในการปกครองชั้นและการสร้างบรรยากาศของห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้และเสริมสร้างบุคลิกภาพของนักเรียน ครูและนักเรียนมีความรักและไว้วางใจซึ่งกันและกันนักเรียน ต่างก็ช่วยเหลือกันและกัน ทำให้ห้องเรียนเป็นสถานที่ที่ทุกคนมีความสุขและนักเรียนรักโรงเรียน อยากมาโรงเรียน

เนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญในการช่วยให้เยาวชนพัฒนาการทั้งทางด้านเชาวน์ปัญญา และทางบุคลิกภาพ เพื่อช่วยให้เยาวชนมีความสำเร็จในชีวิต ทุกประเทศจึงหาทางส่งเสริมการศึกษาให้มีคุณภาพ มีมาตรฐานความเป็นเลิศ ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการศึกษาจึงสำคัญในการช่วยทั้งครูและนักศึกษาผู้มีความรับผิดชอบในการปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอน

พัฒนาการจิตวิทยาการศึกษา

จิตวิทยา เป็นศาสตร์ที่มีคนสนใจมาตั้งแต่สมัยกรีกโบราณก่อนคริสตกาล มีนักปรัชญาชื่อ พลาโต (Plato ๔๒๗ – ๓๔๗ ก่อนคริสตกาล) อริสโตเติล (Aristotle ๓๘๔ – ๓๒๒ ก่อนคริสตกาล) ได้กล่าวถึงธรรมชาติและพฤติกรรมของมนุษย์ในเชิงปรัชญามากกว่าแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ การศึกษาในยุคนั้นเป็นแบบเก้าอี้โต๊ะกลมหรือเรียกว่า Arm Chair Method เรียกจิตวิทยาในยุคนั้นว่า จิตวิทยาอุคเกาเพราะนักจิตวิทยานั่งศึกษาอยู่กับโต๊ะทำงาน โดยใช้ความคิดเห็นของตนเองเพียงอย่างเดียวไม่มีการทดลอง ไม่มีการวิเคราะห์ใด ๆ ทั้งสิ้น ต่อมาอริสโตเติลได้สนใจจิตวิทยาได้ทำการศึกษาและได้เขียนตำราเล่มแรกของโลกเป็นตำราที่ว่าด้วยเรื่อง วิญญาณชื่อ De Anima แปลว่า ชีวิต เขากล่าวว่า วิญญาณเป็นต้นเหตุให้คนต้องการเรียนจิตวิทยา คนในสมัยโบราณจึงศึกษาจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับวิญญาณ โดยมีความเชื่อว่าวิญญาณจะสิงอยู่ใน

ร่างกายของมนุษย์ขณะมีชีวิตอยู่ เมื่อคนสิ้นชีวิตก็หมายถึงร่างกายปราศจากวิญญาณและวิญญาณออกจากร่าง ล่องลอยไปชั่วระยะหนึ่งแล้วอาจจะกลับสู่ร่างกายคืนอีกได้ และเมื่อนั้นคน ๆ นั้นก็จะฟื้นคืนชีพขึ้นมาอีก ชาวกรีกจึงมีการคิดค้นวิธีการป้องกันศพไม่ให้เน่าเปื่อยที่เรียกว่า มัมมี่ เพื่อคอยการกลับมาของวิญญาณ ต่อมาประมาณศตวรรษที่ ๑๑ - ๑๒ ได้เกิดลัทธิความจริง (Realism) เป็นลัทธิที่เชื่อสภาพความเป็นจริงของสิ่งต่าง ๆ และลัทธิความคิดรวบยอด (Conceptualism) ที่กล่าวถึงความคิดที่เกิดขึ้นหลังจากได้วิเคราะห์พิจารณาสิ่งต่าง ๆ ถัดมาแล้ว จากลัทธิทั้งสองนี้เองทำให้ผู้คนมีความคิดมากขึ้นมีการคิด วิเคราะห์ ไตร่ตรอง จึงเป็นเหตุให้ผู้คนเริ่มหันมาสนใจในทางวิทยาศาสตร์ และจึงเริ่มมาสนใจในเรื่องจิตวิทยาในเชิงวิทยาศาสตร์มากขึ้น ในขณะเดียวกันก็ยังสนใจศึกษาเรื่องจิตมากขึ้นด้วย รวมทั้งให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องจิตสำนึก (Conscious) อันได้แก่ การมีสมาธิ การมีสติสัมปชัญญะ และเชื่อว่าจะเป็นมนุษย์ได้จะต้องประกอบไปด้วย ร่างกายกับจิตใจ จึงมีคำพูดติดปากว่า “A Sound mind is in a sound body” จิตที่ผ่องใสอยู่ในร่างกายที่สมบูรณ์ ความสนใจเรื่องจิตจึงมีมากขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้ยังเชื่อว่า จิต แบ่งสามารถเป็นส่วนๆ ได้แก่ ความคิด (Idea) จินตนาการ (Imagine) ความจำ (Memory) การรับรู้ (Concept) ส่วนที่สำคัญที่สุดเรียกว่า Faculty of will เป็นส่วนหนึ่งของจิตที่สามารถสั่งการเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของร่างกายต่อมา Norman L. Mumm มีความสนใจเรื่องจิต เขากล่าวว่า จิตวิทยา คือ การศึกษาเรื่องจิต ในปี ค.ศ. ๑๕๙๐ คำว่า Psychology จึงเป็นที่รู้จักและสนใจของคนทั่วไป

จอห์น ล็อก (John Locke ค.ศ. ๑๖๓๒ - ๑๗๐๔) ได้ชื่อว่าเป็น บิดาจิตวิทยาแผนใหม่ เขาเชื่อว่า ความรู้สึกตัว (Conscious) และสิ่งแวดล้อมเป็นตัวที่มีอิทธิพลต่อจิต

วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา การศึกษาทางจิตวิทยาใช้หลาย ๆ วิธีการมาผสมผสานและทำการวิเคราะห์บนสมมุติฐาน นักจิตวิทยาจะใช้วิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น การตรวจสอบตนเอง การสังเกต การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี การสัมภาษณ์ การทดสอบ ดังจะอธิบายเรียงตามลำดับต่อไปนี้

๑. การตรวจสอบตนเอง (Introspection) หมายถึง วิธีการให้บุคคลสำรวจ ตรวจสอบตนเองด้วยการย้อนทบทวนการกระทำและความรู้สึกนึกคิดของตนเองในอดีต ที่ผ่านมา แล้วบอกความรู้สึกออกมา โดยการอธิบายถึงสาเหตุและผลของการกระทำในเรื่องต่าง ๆ เช่น ต้องการทราบว่าทำไมเด็กนักเรียนคนหนึ่งจึงชอบพูดปดเสมอ ๆ ก็ให้เล่าเหตุหรือเหตุการณ์ในอดีต ที่เป็นสาเหตุให้มีพฤติกรรมเช่นนั้นก็จะทำให้ทราบที่มาของพฤติกรรมและได้แนวทางในการที่จะช่วยเหลือแก้ไขพฤติกรรมดังกล่าวได้

การตรวจสอบตนเองจะได้รับข้อมูลตรงตามความเป็นจริงและเป็นประโยชน์ เพราะผู้รายงานที่มีประสบการณ์และอยู่ในเหตุการณ์นั้นจริง ๆ แต่หากผู้รายงานจดจำเหตุการณ์ได้แม่นยำ และมีความจริงใจในการรายงานอย่างซื่อสัตย์ไม่บิดบังและบิดเบือนความจริง แต่หากผู้รายงานจำเหตุการณ์หรือเรื่องราวไม่ได้หรือไม่ต้องการรายงานข้อมูลที่แท้จริงให้ทราบก็จะทำให้การตีความหมายของเรื่องราวต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ผิดพลาดไม่ตรงตามข้อเท็จจริง

๒. การสังเกต (Observation) หมายถึง การเฝ้าดูพฤติกรรมในสถานการณ์ที่เป็นจริง อย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยไม่ให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว การสังเกตแบ่งเป็น ๒ ลักษณะคือ

๒.๑ การสังเกตอย่างมีแบบแผน (Formal Observation) หมายถึง การสังเกตที่มีการเตรียมการล่วงหน้า มีการวางแผน มีกำหนดเวลา สถานการณ์ สถานที่ พฤติกรรมและบุคคลที่จะสังเกตไว้เรียบร้อยแล้วเมื่อถึงเวลาที่นักจิตวิทยาวางแผน ก็จะเริ่มทำการสังเกตพฤติกรรมตามที่กำหนดและผู้สังเกตพฤติกรรมจะจดพฤติกรรมทุกอย่างในช่วงเวลานั้นอย่างตรงไปตรงมา

๒.๒ การสังเกตอย่างไม่มีแบบแผน (Informal Observation) หมายถึง การสังเกตโดยไม่ต้องการเตรียมการล่วงหน้าหรือวางแผนล่วงหน้า แต่สังเกตตามความสะดวกของผู้สังเกตคือจะสังเกตช่วงเวลาใดก็ได้แล้วทำการจดบันทึกพฤติกรรมที่ตนเห็นอย่างตรงไปตรงมา

การสังเกตช่วยให้ได้ข้อมูลละเอียด ชัดเจนและตรงไปตรงมา เช่น การสังเกต อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลต่อสถานการณ์ต่าง ๆ จะทำให้เห็นพฤติกรรมได้ชัดเจนกว่าการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการอื่น ๆ แต่การ

สังเกตที่ดีมีคุณภาพมีส่วนประกอบหลายอย่าง เช่น ผู้สังเกตจะต้องมีใจเป็นกลางไม่อคติหรือลำเอียงอย่างหนึ่งอย่างใด และสังเกตได้ทั่วถึง ครอบคลุม สังเกตหลาย ๆ สถานการณ์หลาย ๆ หรือหลายๆ พฤติกรรม และใช้เวลาในการสังเกต ตลอดจนการจดบันทึกการสังเกตอย่างตรงไปตรงมาและแยกการบันทึกพฤติกรรมจากการตีความไม่ปะปนกัน ก็จะทำให้การสังเกตได้ข้อมูลตรงตามความเป็นจริงและนำมาใช้ประโยชน์ตามจุดมุ่งหมาย

๓. การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี (Case Study) หมายถึง การศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญของบุคคล แต่ต้องใช้เวลาศึกษาติดต่อกันเป็นระยะเวลาหนึ่ง แล้วรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์พิจารณาตีความเพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรม หรือลักษณะพิเศษที่ผู้ศึกษาต้องการทราบ ทั้งนี้เพื่อจะได้หาทางช่วยเหลือแก้ไข ปรับปรุง ตลอดจนส่งเสริมพฤติกรรมให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์ที่สำคัญของบุคคลแต่ต้องใช้เวลาศึกษาติดต่อกันเป็นระยะหนึ่ง แล้วรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์พิจารณาตีความเพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรม หรือลักษณะพิเศษที่ผู้ศึกษาต้องการทราบ ทั้งนี้ เพื่อจะได้หาทางช่วยเหลือแก้ไข ปรับปรุง ตลอดจนส่งเสริมพฤติกรรมให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์

๔. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การสนทนากันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งการสัมภาษณ์ก็มีหลายจุดมุ่งหมาย เช่น การสัมภาษณ์เพื่อความคุ้นเคย สัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน สัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ ตลอดจนสัมภาษณ์เพื่อการแนะแนวและการให้คำปรึกษา เป็นต้น แต่ทั้งการสัมภาษณ์ก็เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ

การสัมภาษณ์ที่ดี จำเป็นต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า วางแผน กำหนดสถานที่ เวลาและเตรียมหัวข้อหรือคำถามในการสัมภาษณ์ และนอกจากนั้นในขณะที่สัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ควรจะใช้เทคนิคอื่น ๆ ประกอบด้วยก็ยิ่งจะได้ผลดี เช่น การสังเกต การฟัง การใช้คำถาม การพูด การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ก็จะช่วยให้การสัมภาษณ์ได้ดำเนินไปด้วยดี

๕. การทดสอบ (Testing) หมายถึง การใช้เครื่องมือที่มีเกณฑ์ในการวัดลักษณะของพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง หรือหลาย ๆ พฤติกรรม โดยให้ผู้รับการทดสอบเป็นผู้ตอบสนองต่อแบบทดสอบซึ่งอาจเป็นแบบทดสอบภาษาและแบบปฏิบัติการหรือลงมือทำ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลนั้นตามจุดมุ่งหมายที่ผู้ทดสอบวางไว้แบบทดสอบที่นำมาใช้ในการทดสอบหาข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบทดสอบความสนใจ เป็นต้น

การทดสอบก็มีสิ่งที่ควรคำนึงถึงเพื่อผลของข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งแบบทดสอบที่นำมาใช้ควรเป็นแบบทดสอบที่เชื่อถือได้เป็นมาตรฐาน ตลอดจนการแปลผลได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

๖. การทดสอบ (Experiment) หมายถึง วิธีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ มีขั้นตอนและเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้ ตั้งปัญหา ตั้งสมมุติฐาน การรวบรวมข้อมูล การทดสอบสมมุติฐาน การแปลความหมายและรายงานผล ตลอดจนการนำผลที่ได้ไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือส่งเสริมต่อไป การทดลองจึงเป็นการจัดสภาพการณ์ขึ้นมาเพื่อดูผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มหรือสถานการณ์ คือ

๑. กลุ่มทดลอง (Experiment Group) คือ กลุ่มที่ได้รับการจัดสภาพการณ์ทดลองเพื่อศึกษาผลที่ปรากฏจากสภาพนั้นเช่นการสอนด้วยเทคนิคระดมพลังสมอง จะทำให้กลุ่มเกิดความคิดสร้างสรรค์หรือไม่

๒. กลุ่มควบคุม (Control Group) คือ กลุ่มที่ไม่ได้รับการจัดสภาพการณ์ใด ๆ ทุกอย่างถูกควบคุมให้คงสภาพเดิม ใช้เพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มทดลอง สิ่งที่ถูกทดลองต้องการศึกษาเรียกว่า ตัวแปร ซึ่งมีตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable)

เจตคติ (Attitude)

ความหมายของเจตคติ

เจตคติ หมายถึงอะไร ชัตติยา กรรณสูตร (๒๕๑๖:๒) ให้ความหมายไว้ คือ ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือหลายสิ่งในลักษณะที่เป็นอัตวิสัย (Subjective) อันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นหรือการแสดงออกที่เรียกว่า พฤติกรรม

สุชา จันทรเฒ และ สุรางค์ จันทรเฒ (๒๕๒๐:๑๐๔) ให้ความหมายเจตคติ คือความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึก หรือท่าทีจะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

สงวนศรี วิรัชชัย (๒๕๒๗:๖๑) ให้ความหมายเจตคติ คือสภาพความคิด ความเข้าใจและความรู้สึกเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งต่างๆ (วัตถุ สถานการณ์ ความคิด ผู้คน ฯลฯ) ซึ่งทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ในลักษณะเฉพาะตัวตามทิศทางของทัศนคติที่มีอยู่

ชม ภูมิภาค (๒๕๑๖:๖๔) ให้ความหมายเจตคติ คือวิถีทางที่บุคคลเกิดความรู้สึกต่อบางสิ่งบางอย่าง คำจำกัดความเช่นนี้มีใช้คำจำกัดความเชิงวิชาการมากนักแต่หากเราจะพิจารณาโดยละเอียดแล้วเราก็พอจะมองเห็นความหมายของมันลึกซึ้งชัดเจนพอ ดู เมื่อพูดว่าคือความรู้สึกต่อสิ่งนั้นก็หมายความว่าเจตคตินั้นมีวัตถุวัตถุที่เจตคติจะมุ่งตรงต่อนั้นจะเป็นอะไรก็ได้ อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ นโยบายหรืออื่น ๆ อาจจะเป็นได้ทั้งนามธรรมและรูปธรรม ดังนั้น วัตถุแห่งเจตคตินั้นอาจจะเป็นอะไรก็ได้ที่คนรับรู้หรือคิดถึงความรู้สึกเช่นนี้อาจจะเป็นในด้านการจงใจหรืออารมณ์และเช่นเดียวกันแรงจูงใจแบบอื่นๆก็อาจได้จากพฤติกรรม ตัวอย่างเช่น เจตคติต่อศาสนาหากเป็นเจตคติที่ดีเราจะเกิดความเคารพในวัดเราจะเกิดความรู้สึกว่าศาสนาหรือวัดนั้นจะเป็นสิ่งจรรโลงความสงบสุข เรายินดีบริจาคทำบุญร่วมกับวัดเราจะพูดได้ก็อย่างหนึ่งว่าเป็นความพร้อมที่จะถูกกระตุ้นด้วยวัตถุ การกระทำต่างๆของคนนั้นมักถูกกำหนดด้วยเจตคติที่จะตัดสินใจว่าจะบริจาคเงินแก่วัดสักเท่าใดนั้นย่อมมีปัจจัยต่างๆเข้าเกี่ยวข้อง เช่น ชอบสมภาร รายได้ตนเองดีขึ้น เห็นความสำคัญของวัด เห็นว่าสิ่งที่ต้องบูรณะมาก

“เจตคติ” คือ สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลทำให้เกิดมีท่าทีหรือมีความคิด เห็นรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นหรือไม่เห็นด้วย เจตคติมี ๒ ประเภทคือ เจตคติทั่วไป เจตคติเฉพาะอย่าง

COLLINS (๑๙๗๐:๖๘) ให้ความหมายเจตคติ คือการที่บุคคลตัดสินในสิ่งต่างๆว่าดี –ไม่ดี เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ยอมรับได้-ยอมรับไม่ได้

ROKEACH (๑๙๗๐:๑๐) ให้ความหมายเจตคติ คือการผสมผสานหรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวทางของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

BELKIN และ HKYDELL (๑๙๗๙:๑๓) ให้ความหมายเจตคติ คือ แนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่เป็นความพอใจ ไม่พอใจ ต่อผู้คน เหตุการณ์ และสิ่งต่างๆอย่างสม่ำเสมอและคงที่

ดังนั้นอาจสรุปความหมายของเจตคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะชอบ ไม่ชอบ อาจเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย พอใจ ไม่พอใจ ต่อสิ่งใด ๆ ในลักษณะเฉพาะตัวตามทิศทางของทัศนคติที่มีอยู่และทำให้จะเป็นตัวกำหนดแนวทางของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง

องค์ประกอบของเจตคติ

องค์ประกอบของเจตคติที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. การรู้ (COGNITION) ประกอบด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย เจตคติ เช่น ทัศนคติต่อลัทธิคอมมิวนิสต์ สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ ก็คือ จะประกอบด้วยความเชื่อที่ได้ประเมินค่าแล้วว่าน่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือ ดีหรือไม่ดี และยังรวมไปถึงความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไรต่อเป้าหมาย ทัศนคติจึงจะเหมาะสมที่สุด ดังนั้นการรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

๒. ความรู้สึก (FEELING) หมายถึง อารมณ์ที่มีต่อเป้าหมาย เจตคติ นั้น เป้าหมายจะถูกมองด้วยอารมณ์ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ส่วนประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึกนี้เองที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกดีดิ่ง ยึดมั่น ซึ่งอาจจะกระตุ้นให้มีปฏิกิริยาตอบโต้ได้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกมากกระทบ

๓. แนวโน้มพฤติกรรม (ACTION TENDENCY) หมายถึง ความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเจตคติ ถ้าบุคคลมีเจตคติที่ดีต่อเป้าหมาย เขาจะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมช่วยเหลือหรือสนับสนุนเป้าหมายนั้น ถ้าบุคคลมีเจตคติในทางลบต่อเป้าหมาย เขาก็จะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมทำลาย หรือทำร้ายเป้าหมายนั้นเช่นกัน

การเกิดเจตคติ และเจตคติเกิดจากอะไร

เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด หากแต่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดต้องภายหลัง เมื่อตนเองได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า เจตคติเกิดขึ้นจากเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. การรวบรวมความคิดอันเกิดจากประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง

๒. เกิดจากความรู้สึกที่ร่ายพิมพิไล

๓. เกิดจากการเห็นตามคนอื่น

ชม ภูมิภาค (๒๕๑๖:๖๖-๖๗) ได้อธิบายเรื่องการเกิดเจตคติว่าเกิดจากการเรียนรู้และโดยมากก็เป็น การเรียนรู้ทางสังคม(social learning)ดังนั้นปัจจัยที่ทำให้เกิดเจตคติจึงมีหลายประการเช่น

๑. ประสบการณ์เฉพาะ เมื่อคนเราได้รับประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะมีลักษณะในรูปแบบที่ผู้ได้รับรู้สึกว่าได้รางวัลหรือถูกลงโทษ ประสบการณ์ที่ผู้รู้สึกเกิดความพึงพอใจย่อมจะทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าเป็นประสบการณ์ที่ไม่เป็นที่พึงพอใจก็ย่อมจะเกิดเจตคติที่ไม่ดี

๒. การสอน การสอนนั้นอาจจะเป็นทั้งแบบที่เป็นแบบแผนหรือไม่เป็นแบบแผนก็ได้ซึ่งเราได้รับจากคนอื่น องค์การที่ทำหน้าที่สอนเรามีมากมายอาทิเช่น บ้าน วัด โรงเรียน สื่อมวลชนต่าง ๆ เรามักจะได้รับเจตคติที่สังคมมีอยู่และนำมาขยายตามประสบการณ์ของเรา การสอนที่ไม่เป็นแบบแผนนั้นส่วนใหญ่เริ่มจากครอบครัวตั้งแต่เด็ก ๆ มาแล้ว พ่อแม่พี่น้องมักจะบอกเราว่าสิ่งนั้นไม่ดีสิ่งนี้ไม่ดีหรือใครควรทำอะไรมีความสำคัญอย่างไร การสอนส่วนมากเป็นแบบยัดเยียดและมักได้ผลดีเสียด้วยในรูปแบบการปลูกฝังเจตคติ

๓. ตัวอย่าง (Model) เจตคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบในสถานการณ์ต่าง ๆ เราเห็นคนอื่นประพฤติ เราเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคนอื่นออกมาเป็นรูปของเจตคติถ้าเรายอมรับนับถือหรือเคารพคนๆนั้นเราก็ มักยอมรับความคิดของเขาตามที่เรารู้เข้าใจ เช่น เด็กชายแดงเห็นบิดาดูรายการกีฬาทางโทรทัศน์ประจำเขาก็จะ แปลความหมายว่า กีฬานั้นเป็นเรื่องน่าสนใจและจะต้องดูหรือถ้าเขาเห็นพ่อแม่ระมัดระวังต่อชุดรับแขกในบ้าน มากกว่าของที่อยู่ในสนามหญ้าหลังบ้านเขาก็จะเกิดความรู้สึกว่าของในบ้านต้องระวังรักษาเป็นพิเศษซึ่งการเรียนรู้เช่นนี้พ่อแม่ไม่จำเป็นต้องพูดว่าอะไรเลย เด็กจะเฝ้าสังเกตการณ์ปฏิบัติของพ่อแม่ต่อบุคคลอื่นอย่างถ้อยถ้วนจะเรียนรู้ว่าใครควรคบใครควรนับถือ ใครไม่ควรนับถือ

๔. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสถาบัน ปัจจัยทางสถาบันมีอยู่เป็นอันมากที่มีส่วนสร้างสนับสนุนเจตคติของเรา ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติตนในวัด ในโบสถ์ การแต่งกายของคนในสถานการณ์ทางสังคมต่าง ๆ เป็นสิ่งให้แนวเจตคติของคนเราเป็นอันมาก

สภาวะที่มีผลต่อการก่อเกิดของเจตคตินั้นมีหลายอย่าง อาทิเช่น ประการแรก ขึ้นอยู่กับการที่เราคิดว่าเราเป็นพวกเดียวกัน (identification) เด็กที่ยอมรับว่าตนเองเป็นพวกเดียวกับพ่อแม่ย่อมจะรับเจตคติของพ่อแม่ง่ายขึ้น หรือที่โรงเรียนหากเด็กถือว่าครูเป็นพวกเดียวกับตนเด็กย่อมจะรับความเชื่อถือหรือเจตคติของครู

ประการที่สอง ขึ้นอยู่กับว่า เจตคตินั้นคนอื่น ๆ เป็นจำนวนมากเชื่ออย่างนั้นหรือคิดอย่างนั้น (uniformity) การที่เราจะมีเจตคติเข้ากลมเกลียวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้นั้นอาจจะมีสาเหตุอื่นอีกเช่นโอกาสที่จะได้รับเจตคติแตกต่างไปนั้นไม่มีประการหนึ่งอีกประการหนึ่งหากไม่เห็นด้วยกับส่วนใหญ่เราเกิดความรู้สึกว่าส่วน

ใหญ่ปฏิเสธเรา นอกจากนี้ประการที่สามการที่เรามีเจตคติตรงกับคนอื่นทำให้เราพุดติดต่อกับคนอื่นเข้าใจ เมื่อเราเจริญเติบโตจากเด็กเป็นผู้ใหญ่นั้นแน่ที่สุดที่เราจะพบความแตกต่างของเจตคติมากมาย ในบ้านนั้นนับว่าเป็นแหล่งเกิดเจตคติตรงกันที่สุด แต่พอมีเพื่อนฝูงเราจะเห็นว่าเจตคติของเพื่อนฝูงและของพ่อแม่ของเขาแตกต่างกันบ้าง ในโรงเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับการศึกษาชั้นสูงเราจะพบความแตกต่างของเจตคติมากมาย ดังนั้นเราจะเห็นได้ว่าเจตคติแรกๆที่เราได้รับนั้นค่อนข้างจะคงทนถาวร เจตคตินั้นจะสามารถนำไปใช้กับสถานการณ์ใหม่ๆที่คล้ายกัน เช่น คนที่มีพ่อคุณเข้มงวดเขาจะเกิดความมั่งร้ายต่อพ่อ อาจจะคิดว่าผู้บังคับบัญชานั้นคุณเข้มงวดและเกิดความมั่งร้ายต่อผู้บังคับบัญชาก็ได้ หรือคนงานที่ไม่ชอบหัวหน้างานอาจจะนำความไม่ชอบนั้นไปใช้ต่อบริษัทหรือเกลียดบริษัทไปด้วย

ลักษณะของเจตคติ

ทิตยา สุวรรณชนู (๒๕๒๐:๖๐๒-๖๐๓) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของเจตคติ ๔ ประการ คือ

๑. เจตคติ เป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบ (PREDISPOSITION TO RESPOND) ต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะหรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

๒. เจตคติ จะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (PERSISTENCE OVERTIME) แต่ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

๓. เจตคติ เป็นตัวแปรหนึ่งนำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

๔. เจตคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจ ในอันที่จะทำให้บุคคลประเมิณผล หรือเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

เจตคตินับว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างหนึ่ง นอกจากความพร้อมและการจูงใจ บุคคลที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะช่วยให้ทำงานได้ผลทั้งนี้เพราะเจตคติเป็นต้นกำเนิดของความคิดและการแสดงการกระทำออกมานั่นเอง

กล่าวโดยสรุป เจตคติ เป็นลักษณะทางจิตของบุคคลที่เป็นแรงขับแรงจูงใจของบุคคล แสดงพฤติกรรมที่จะแสดงออกไปในทางต่อต้านหรือสนับสนุนต่อสิ่งนั้นหรือสถานการณ์นั้น ถ้าทราบทัศนคติของบุคคลใดที่สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ โดยปกติคนเรามักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติที่มีอยู่

อย่างไรก็ดีเจตคติเมื่อเกิดขึ้นแล้วอาจจะมึลักษณะที่ค่อนข้างถาวรและคงทน ความรังเกียจที่เรารู้ในวัยเด็กอาจจะคงอยู่ต่อไปจนชั่วชีวิต เจตคติทางการเมือง ศาสนาและอื่นๆก็มักจะมีความคงทนเป็นอันมาก สาเหตุที่ทำให้เจตคติบางอย่างมีความคงทนอาจมีสาเหตุดังต่อไปนี้

๑. เนื่องจากเจตคตินั้นเป็นแนวทางปรับตัวได้อย่างพอเพียงคือ トラบใดที่สถานการณ์นั้นยังสามารถจะใช้เจตคติเช่นนั้นในการปรับตัวอยู่เจตคตินั้น ก็ยังคงไม่เปลี่ยนแต่เนื่องจากไม่สามารถที่จะใช้ได้เนื่องจากสถานการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไปแล้วเจตคตินั้นก็มักจะเปลี่ยนแปลงไป เช่น ในสหรัฐอเมริกาคนส่วนใหญ่มักจะคัดค้านการช่วยเหลือของรัฐบาลอย่างรุนแรง แต่พอเกิดเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงก็อาจจะรับความช่วยเหลือของรัฐบาลมากขึ้น

๒. เหตุที่เจตคติไม่เปลี่ยนแปลงง่ายๆก็เพราะว่าผู้ที่มีเจตคตินั้นจะไม่ยอมรับรู้สิ่งยกเว้นใด ๆ เหตุการณ์เช่นนี้เรียกว่า Selective perception เช่น คนที่เกลียดยิว เกิดความคิดว่าพวกยิวนี้ชั่วเหี้ยมเอารัดเอาเปรียบ ต่อมาเมื่อมาอยู่บ้านใกล้ ๆ ทั้ง ๆ ที่ยิวคนนั้นแสนจะดีเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือเราแต่เจตคติของเรามีอยู่เดิมจะไม่ยอมรับรู้ความดีของยิวเช่นนั้น ดังนั้นเจตคติจึงไม่เปลี่ยน

๓. สาเหตุอีกอย่างหนึ่งคือ ความรักดีต่อหมู่กลุ่มที่เราเป็นสมาชิกคนเราไม่ยอมได้ชื่อว่าทรยศต่อพวก ตัวอย่างเช่น หญิงสาวถูกอบรมมาในครอบครัวซึ่งเคร่ง ไม่ยอมให้เล่นการพนัน สูบบุหรี่เพราะการกระทำ

เช่นนั้นครอบครัวถือว่าเป็นการกระทำมิใช่วิสัยสตรีที่ดี ที่จะพึงกระทำ ต่อมาแม้ว่าจะมีโอกาสที่จะกระทำได้แต่ไม่ทำ เพราะเห็นว่าขัดต่อเจตคติของพ่อแม่ที่เคยสั่งสอนไว้

๔. ความต้องการป้องกันตนเอง บุคคลที่ไม่ยอมเปลี่ยนเจตคติที่เขามีอยู่เดิมนั้นอาจเนื่องจากเหตุผลว่า หากเขาเปลี่ยนแปลงแล้วจะทำให้คนอื่นเห็นว่าเขอ่อนแอ เช่น คนขายของเสนอวิธีการขายใหญ่ให้หัวหน้า หัวหน้าเห็นว่าดีเหมือนกันแต่ไม่ยอมรับเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ทำให้คนอื่นเห็นหัวหน้าไม่มีความสามารถ

๕. การได้รับการสนับสนุนจากสังคมนั้นคือการที่เราเชื่ออย่างนั้นมีเจตคติอยู่อย่างนั้นเรายังได้รับการสนับสนุนกับคนที่มีความเชื่ออย่างเดียวกับเราอยู่

หน้าที่และประโยชน์ของเจตคติ

Katz (อ้างในพจนานุกรม ๒๕๓๔:๑๓๐) มองว่าเจตคติมีประโยชน์และหน้าที่ คือ

๑. เป็นประโยชน์โดยการเป็นเครื่องมือ ปรับตัว และเป็นประโยชน์ในการใช้เพื่อทำการต่าง ๆ
๒. ทำประโยชน์โดยการใช้ป้องกันสภาวะจิตใจ หรือปกป้องสภาวะจิตของบุคคล (EGODEFENSIVE FUNCTION) เพราะความคิด หรือความเชื่อบางอย่างสามารถทำให้ผู้เชื่อหรือคิดสบายใจ ส่วนจะผิดจะถูกเป็นอีกเรื่องหนึ่ง

๓. เจตคติทำหน้าที่แสดงค่านิยม ให้คนเห็นหรือรับรู้ (VALUE EXPRESSIVE FUNCTION)

๔. มีประโยชน์หรือให้คุณประโยชน์ทางความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้คนและสิ่งต่างๆ

๕. ช่วยให้บุคคลมีหลักการและกฎเกณฑ์ในการแสดงพฤติกรรมหรือช่วยพัฒนาค่านิยมให้กับบุคคล การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคล สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้บุคคลสามารถประเมินและตัดสินใจได้ว่าควรจะเลือกประพฤติดังไรจึงจะเหมาะสมและดีงาม

ชม ภูมิภาค (๒๕๑๖:๖๕) หน้าที่ของเจตคติ เจตคติทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับรู้อยู่มาก เจตคติมีส่วนกำหนดการมองเห็นของคน นอกจากนี้ยังทำหน้าที่อื่น ๆ อีกเช่น

๑. เตรียมบุคคลเพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติการ

๒. ช่วยให้บุคคลได้คาดคะเนล่วงหน้าว่าอะไรจะเกิดขึ้น

๓. ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จตามหลักชัยที่วางไว้

การเปลี่ยนแปลงเจตคติ

สุชา จันเอน และสุรางค์ จันเอน (๒๕๒๐:๑๑๐-๑๑๑) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้เนื่องมาจาก

๑) การชักชวน (PERSUASION) ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงใหม่ได้หลังจากที่ได้รับคำแนะนำ บอกเล่า หรือได้รับความรู้เพิ่มพูนขึ้น

๒) การเปลี่ยนแปลงกลุ่ม (GROUP CHANGE) ช่วยเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลได้

๓) การโฆษณาชวนเชื่อ (PROPAGANDA) เป็นการชักชวนให้บุคคลหันมาสนใจหรือรับรู้โดยการสร้างสิ่งแปลกๆใหม่ๆขึ้น

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อเจตคติ คือ

๑. บิดา มารดา ของเด็ก

๒. ระเบียบแบบแผน วัฒนธรรมของสังคม

๓. การศึกษาเล่าเรียน

๔. สิ่งแวดล้อมในสังคม

๕. การพักผ่อนหย่อนใจที่แต่ละคนใช้ประจำตัว

การแก้ไขเจตคติหรือวิธีสร้างเจตคติ

เจตคติเป็นสิ่งที่แก้ไขได้ยากถ้าจำเป็นจะต้องช่วยแก้ไขเปลี่ยนเจตคติของคนอาจใช้วิธีเหล่านั้น คือ

๑. การค่อย ๆ ชื่นลงให้เข้าใจ

๒. หาสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจอย่างเข้มข้นมาช่วย
๓. คบหาสมาคมกับเพื่อนที่ดี
- ๔.ให้อ่านหนังสือดีมีประโยชน์
๕. ให้อ่านหนังสือดีมีประโยชน์
๕. ให้อ่านหนังสือดีมีประโยชน์

ชม ภูมิภาค (๒๕๑๖:๖๕) ได้อธิบายว่าเจตคติเปลี่ยนแปลงได้ ปัจจัยที่จะช่วยให้เจตคติเปลี่ยนแปลงได้มีหลายประการเช่น

๑. ความกดดันของกลุ่ม(Group pressure) หากกลุ่มจะสามารถให้รางวัลหรือลงโทษได้ย่อมจะมีแรงกดดันมากในการที่จะกดดันทิศทางเจตคติของเราสิ่งยั่วยุที่เป็นรางวัลนั้น ได้แก่ ความเป็นผู้มีคนรู้จักมากการเลื่อนตำแหน่งการทำงาน สัญลักษณ์ของการยอมรับนับถือ เป็นต้น ส่วนสิ่งยั่วยุที่เป็นการลงโทษก็เช่น การเสียเพื่อนฝูง เสียชื่อเสียง เสียตำแหน่ง เป็นต้น ยิ่งเรามีความผูกพันไปจากกลุ่มเท่าใดแรงบีบบังคับของหมู่มีมากเท่าใดหรือยิ่งหมู่กลุ่มนั้น ยิ่งเราต้องการเป็นสมาชิกของหมู่ใด แรงบีบบังคับของหมู่ย่อมมีมากเท่านั้นหรือยิ่งหมู่กลุ่มต้องการเรามากเท่าใดกลุ่มก็ยิ่งต้องการให้เราปฏิบัติตามมาตรฐานของกลุ่มเท่านั้น กลุ่มที่มีเกียรติศักดิ์หรือศักดิ์ศรีต่ำในหมู่อาจจะกระทำผิดแปลกไปได้บ้าง แต่ยังมีตำแหน่งสูงหรือศักดิ์ศรีสูงแล้วกระทำผิดมาตรฐานเพียงนิดเดียวแรงกดดันของหมู่จะเกิดขึ้นทันทีเพื่อให้ปฏิบัติอยู่ในแนว

นอกจากนี้แรงกดดันของกลุ่มจะมีมากก็คือ การที่ไม่มีมาตรฐานอื่นที่จะปฏิบัติหรือมีน้อยทางที่จะเลือกหรือเราไม่มีความรู้มากมายนักในเรื่องนั้น บุคคลมักจะเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเจตคติหากกลุ่มของเขาที่ยึดอยู่เปลี่ยนแปลงไป ตัวอย่างเช่น กรรมกร แรกๆอาจไม่สนใจกันรวมเป็นสมาคมแต่ต่อมาหากรู้ว่าคนอื่น ๆ ในกลุ่มรับฟังความคิดเห็นนั้น เขาก็อาจเปลี่ยนความคิดยิ่งกลุ่มมีความเป็นเอกภาพเท่าใดแรงกดดันของกลุ่มยิ่งมีผลเท่านั้น เรื่องอำนาจของความกดดันของกลุ่มอันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจจะเป็นไปได้ ๔ กรณีคือ

๑.๑ เราอาจปฏิเสธบรรทัดฐานของกลุ่มและยึดมั่นในเจตคติของเราและเราอาจจะก้าวร้าวยิ่งขึ้น หากเราเชื่อว่ากลุ่มไม่มีผลบีบบังคับเรามากนักหรือเรามีความภักดีต่อกลุ่มอื่นมากกว่า

๑.๒ เราอาจจะไม่เปลี่ยนแปลงต่อเจตคติของเราแต่เราปฏิบัติตามกลุ่มเพราะเหตุผลภายนอกอย่างอื่นโดยถือว่าเป็นส่วนตัวและเราไม่เห็นด้วยแต่ส่วนรวมเท่านั้นก็ต้องปฏิบัติตาม

๑.๓ เราอาจยอมรับบรรทัดฐานของกลุ่มเพียงผิวเผิน ภายในส่วนลึกของจิตใจเราไม่ยอมเปลี่ยนแปลงแต่พอเราออกไปอยู่กลุ่มอื่นเราจะเห็นว่าเราเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น

๑.๔ เราอาจจะนำเอาบางส่วนของบรรทัดฐานของกลุ่มมาผนวกกับความเชื่อของเราและปฏิเสธบางส่วน

๒. ประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจหรือไม่น่าพึงพอใจ เราอาจเปลี่ยนแปลงเจตคติไปได้เมื่อได้รับประสบการณ์ที่น่าพอใจหรือไม่น่าพอใจ เช่น นายแดงเข้าทำงานบริษัทหนึ่งเพราะเขาเชื่อว่าจะมีความก้าวหน้าแต่พบว่า หัวหน้าของเขาเป็นคนขี้อิจฉาเมื่อเขาเกิดเสนอความคิดเห็นใดๆเพื่อปฏิบัติหัวหน้าอาจจะเห็นว่าการเสนอแนะของเขาเช่นนั้นทำให้ฐานะของเขาเสื่อมและนอกจากนั้นยังทราบดีว่าเพื่อนร่วมงานของเขาไปฟ้องแก่หัวหน้างานบ่อยๆเขาจึงอาจเปลี่ยนเจตคติไปอีกแบบหนึ่งคือมองไม่เห็นความก้าวหน้าในการทำงานกับบริษัทนี้ เช่นนี้เป็นต้น

๓. อิทธิพลของกลุ่มบุคคลที่มีชื่อเสียง บุคคลที่มีชื่อเสียงในความหมายนี้อาจจะเป็นเพื่อนซึ่งเรานับถือ ความคิดของเขาหรืออาจจะเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านความพิเศษต่างๆ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในเรื่องนี้ก็คือ การโฆษณา ซึ่งมักจะใช้คนมีชื่อเสียงไปยุ่งเกี่ยว เช่น ดาราภาพยนตร์ชื่อดังคนนั้นใช้สบู่ยี่ห้อนั้น ๆ เป็นต้นเจตคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ ไปในทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขบวนการการอบรมให้การเรียนรู้ระเบียบวิธีของสังคม ซึ่งเจตคตินี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นชัดในกรณีที่สิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

องค์ประกอบของเจตคติ

องค์ประกอบของเจตคติมี ๓ ประการ ได้แก่

๑. ด้านความคิด (Cognitive Component) หมายถึง การรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับแสดงออกมาในแนวคิดที่ว่าอะไรถูก อะไรผิด

๒. ด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่สอดคล้องกับความคิด เช่น ถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ไม่ดีต่อสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย จึงแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจ

๓. ด้านพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง ความพร้อมที่จะกระทำซึ่งเป็นผลมาจากความคิดและความรู้สึกและจะออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ความหมายและองค์ประกอบของแรงจูงใจ (Motivation)

แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดมุ่งหมายดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นความปรารถนา ที่บุคคลมีความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายโดยการเรียนรู้ของแต่ละคนนั่นเอง เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่างๆ และบุคคลจะเกิดความต้องการ (Needs) และถ้าความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความเครียด (stress) เมื่อบุคคลสะสมความเครียดไว้มาก ๆ บุคคลจะขาดความสุขในการดำเนินชีวิต การสะสมความเครียด ความวิตกกังวลมาก ๆ จะทำให้บุคคลเกิดแรงขับ (drive) ที่จะกระทำกิจกรรมบางอย่างหรือแสดงพฤติกรรมบางอย่างให้ลดความเครียดนั้นลงมากระบวนการที่เกิดขึ้นภายในนี้เอง ซึ่งจะทำให้การกระตุ้นให้บุคคลไปสู่การกระทำบางอย่างที่ไปสู่เป้าหมาย กระบวนการเช่นนี้เรียกว่า แรงจูงใจ (Motivation)

องค์ประกอบในการเกิดแรงจูงใจ มี ๔ ขั้นตอน คือ

๑. ขั้นความต้องการ (needs stage) ออความต้องการเป็นสภาวะขาดสมดุลที่เกิดได้เมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายทำหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งนี้อาจจะเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตจึงทำให้เกิดแรงขับและเกิดแรงกระตุ้น เช่น ความหิว เมื่อบุคคลหิวบุคคลก็ต้องพยายามหาอาหาร คนที่ลดน้ำหนักโดยการใช้อาหารลดความอ้วน ยาจะไปกดประสาทไม่ให้หิวแต่พอหลังจากไม่ใช้อาหารลดน้ำหนัก จะเห็นว่าคนที่ลดน้ำหนักโดยใช้อาหารจะกินอาหารชดเชยมากขึ้นและอาจจะกลับมาอ้วนใหม่อีก หรือเด็กเล็กที่ไม่กินนมตอนป่วย แต่พอให้ป่วยเด็กจะเริ่มกินนมมากขึ้นเพื่อชดเชยตอนที่ป่วย ความกระหายก็เป็นความต้องการอีกอย่างที่เกิดแล้วบุคคลต้องหาวิธีการเพื่อให้หายกระหาย ความต้องการทางเพศและความต้องการการพักผ่อนก็จัดเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และไม่มีใครในโลกนี้ที่พยายามฝืนเพื่อไม่ให้ตนเองหลับ มนุษย์ทุกคนต้องการการพักผ่อนด้วยกันทั้งสิ้น

๒. ขั้นแรงขับ (drive stage) หรือภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นให้เกิดแรงขับ เมื่อบุคคลเกิดแรงขับแล้วบุคคลจะนั่งอยู่เฉย ๆ ไม่ได้บุคคลอาจจะรู้สึกไม่มีความสุข กระวนกระวายใจ ดังนั้นบุคคลจะคิดค้นหาวิธีการที่ทำให้ตนเองรู้สึกได้รับการตอบสนองจากความหิว ความกระหาย ความต้องการทั้งปวงที่เกิดขึ้น เพื่อผลักดันให้ไปสู่จุดหมายปลายทาง ตามที่บุคคลต้องการ เช่น เมื่อเราวิ่งเหนื่อยๆ อากาศก็ร้อนจัด ทำให้เราเหนื่อยและคอแห้งอยากกินน้ำ สิ่งที่เราต้องการบำบัดความกระหายในช่วงเวลานั้นคือน้ำ บุคคลจะพยายามทุกวิธีทางที่จะหาน้ำมาดื่ม

๓. ขั้นพฤติกรรม (behavior stage) เป็นขั้นที่เกิดแรงขับอย่างมากที่ทำให้บุคคลเดินไปหาน้ำดื่ม โดยการเดินเข้าไปในร้านสะดวกซื้อแล้วเปิดขวดดื่มแล้วจึงเดินมาจ่ายสตางค์หรือถ้าทนต่อความกระหายน้ำได้ก็รีบเดินอย่างรวดเร็วไปจ่ายสตางค์แล้วยกน้ำดื่มรวดเดียวหมดขวด ขึ้นใจ ความกระหายก็บรรเทาลง

๔. ขั้นลดแรงขับ (drive reduction stage) เป็นขั้นสุดท้ายที่อินทรีย์ได้รับการตอบสนองคือ ได้ดื่มน้ำ เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความพึงพอใจ ความต้องการต่างๆ ก็จะลดลง

ทฤษฎีการเรียนรู้แบบวางเงื่อนไข แบบแบบการกระทำของสกินเนอร์

สกินเนอร์ (B.F. Skinner) เกิดในมลรัฐเพนซิลวาเนีย ในปี ค.ศ. ๑๙๐๔ มีบทบาทสำคัญในการนำทฤษฎีสำเร็จรูปและเครื่องมือมาใช้ บางคนเรียกว่า ทฤษฎีเสริมแรง การเสริมแรงเป็นการช่วยตอบสนองสิ่งเร้าให้ปรากฏขึ้นซ้ำอยู่เสมอนจนทำให้เกิดความเคยชินสิ่งเร้าเดิม การตอบสนองเช่นเดิม ก็ตามมาคือ เกิดเป็นการเรียนรู้ การทดลองของสกินเนอร์

ได้ทดลองกับหนูขาว โดยมีขั้นตอนการทดลอง ดังนี้

ขั้นที่ ๑ ก่อนการเรียนรู้ ---> กดคัน (CR) ---> อาหาร (UCS) ---> กิน (UCR)

ขั้นที่ ๒ หลังการเรียนรู้ (S๑) ---> (R๑) ---> S๒ ---> R๒

คัน(CS) กดคัน(CR) อาหาร(UCS) กิน(UCR)

การประยุกต์ใช้ในการสอน

๑. การตั้งจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม
๒. การใช้ตัวเสริมแรง ได้แก่ ยิ้มแย้ม การชมเชยจากครู คะแนน
๓. การใช้บทเรียนสำเร็จรูป

บทที่ ๓
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม และวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการให้บริการของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการวิจัยไว้ดังนี้

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น ๖ ขั้นตอน ดังนี้:

๑. ศึกษาปัญหาและกำหนดหัวข้อวิจัย

ทำการศึกษาเอกสาร งานวิจัย และข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในงาน Front Office ของโรงแรม

๒. กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และสมมุติฐานของการวิจัย

วางแผนโครงสร้างการวิจัยให้มีความชัดเจน

๓. ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

พัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ทั้งโครงสร้าง

๔. เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พิจารณากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแผนก Front Office ของโรงแรมในพื้นที่ศึกษา

๕. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

แจกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนที่วางไว้

๖. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติและเชิงเนื้อหา ก่อนจัดทำรายงานสรุปผลการวิจัย

๒. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรมในเขตจังหวัด [ระบุชื่อจังหวัด ระบุชื่อจังหวัด ระบุชื่อจังหวัด] ซึ่งรวมถึงพนักงานต้อนรับ (Receptionist), หัวหน้าแผนก (Front Office Manager), และพนักงานจองห้องพัก

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

พนักงาน Front Office จากโรงแรมระดับ ๓ ดาวขึ้นไปในเขตพื้นที่ศึกษา จำนวน ๒๑ คน

ซึ่งเลือกโดยวิธี การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในแผนก Front Office

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถาม (Questionnaire):

เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย ๓ ตอน

ตอนที่ ๑: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์)

ตอนที่ ๒: การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงาน Front Office

ตอนที่ ๓: ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการบริการ

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview):

ใช้สำหรับสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับนโยบายการใช้เทคโนโลยีและความคิดเห็นเพิ่มเติม

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการ แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และอธิบายรายละเอียดให้ผู้ตอบเข้าใจ ก่อนให้ตอบกลับ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการ สัมภาษณ์แบบเจาะจง (เฉพาะบุคคลที่เกี่ยวข้อง) โดยมีการจดบันทึกและขออนุญาตบันทึกเสียง (หากจำเป็น) ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำเข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ (จากแบบสอบถาม):

วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลเชิงคุณภาพ (จากการสัมภาษณ์):

วิเคราะห์โดยใช้วิธี การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปสาระสำคัญจากคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยแบ่งออกเป็น ข้อมูลเชิงปริมาณ (จากแบบสอบถาม) และ ข้อมูลเชิงคุณภาพ (จากการสัมภาษณ์เชิงลึก) เพื่อนำเสนอภาพรวมของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๑ คน เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรมระดับ ๓-๕ ดาวขึ้นไป ในเขตจังหวัดระยอง และปริมณฑล

ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนก/ผู้จัดการ

ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่ายต้อนรับของโรงแรม จำนวน ๕ คน โดยใช้คำถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

ตารางแสดงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม (ครั้งที่ ๑)

ข้อ	รายการ	ทำเป็นประจำ	ทำเป็นบางครั้ง	ไม่เคยทำ
๑	นักเรียนมักนำงานวิชาอื่นมาทำ ขณะที่กำลังเรียนวิชาหนึ่ง	๗๖.๗๔	๑๓.๙๖	๙.๓๐
๒	นักเรียนพูดคุยและเล่นเพื่อนในขณะที่ครูสอน	๖๙.๗๗	๒๕.๕๘	๔.๖๕
๓	นักเรียนส่งงานและการบ้านตรงเวลาที่ครูกำหนด	๗๒.๐๙	๑๘.๖๐	๙.๓๑
๔	นักเรียนนอนหลับในห้องเรียนขณะชั่วโมงเรียน	๕๘.๑๔	๒๕.๕๘	๑๖.๒๘
๕	นักเรียนไม่ทำการบ้านและลอกการบ้านเพื่อน	๗๔.๔๒	๑๖.๒๘	๙.๓๐
๖	นักเรียนทำผิดจะพยายามแก้ไขโดยไม่ท้อแท้	๔๑.๘๖	๔๔.๑๙	๑๓.๙๕
๗	นักเรียนมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	๔๖.๕๑	๔๖.๕๑	๖.๙๘
๘	นักเรียนมาเรียนตรงเวลาและตั้งใจเรียน	๔๔.๑๙	๕๑.๑๖	๔.๖๕
๙	นักเรียนรู้จักวางแผนและเตรียมพร้อมที่จะศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	๒๕.๕๘	๔๖.๕๑	๒๗.๙๑
๑๐	นักเรียนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์โดยการอ่านหนังสือ	๔๑.๘๙	๔๖.๕๗	๑๑.๕๔

จากแบบสอบถามการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในงานบริการส่วนหน้า(Front Office)ของโรงแรม(ครั้งที่ ๑) สรุปได้ ดังนี้

นักเรียนมักนำงานวิชาอื่นมาทำ ขณะที่กำลังเรียนวิชาหนึ่ง นักเรียนที่ทำเป็นประจำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๔

นักเรียนพูดคุยและเล่นเพื่อนในขณะที่ครูสอน นักเรียนที่ทำเป็นประจำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๗๗

นักเรียนส่งงานและการบ้านตรงเวลาที่ครูกำหนด นักเรียนที่ทำเป็นประจำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๙

นักเรียนนอนหลับในห้องเรียนขณะชั่วโมงเรียน นักเรียนที่ทำเป็นประจำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๔

นักเรียนไม่ทำการบ้านและลอกการบ้านเพื่อน นักเรียนที่ทำเป็นประจำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๒

นักเรียนทำผิดจะพยายามแก้ไขโดยไม่ท้อแท้ นักเรียนที่ทำบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๙

นักเรียนมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย นักเรียนที่ทำเป็นประจำและทำเป็นบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๑ นักเรียนมาเรียนตรงเวลาและตั้งใจเรียน นักเรียนที่ทำบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๖ นักเรียนรู้จักวางแผนและเตรียมพร้อมที่จะศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย นักเรียนเรียนที่ทำบางครั้ง มากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๑ นักเรียนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์โดยการอ่านหนังสือ นักเรียนที่ทำบางครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๗

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ห้อง ๓/๑ จำนวน ๒๓ คน ในภาคเรียนที่ ๒ ปีการศึกษา ๒๕๖๗ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย สถาบันการอาชีวศึกษาภาค ตะวันออก ตอบแบบสอบถามด้วยความจริงแล้วนำมาสรุปโดยใช้คำร้อยละ ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย (จากแบบ สรุปผลการตอบแบบสอบถาม) ทำให้ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตนักเรียนที่มี พฤติกรรมในลักษณะดังกล่าวและมีผล การเรียนค่อนข้างต่ำ ซึ่งผู้วิจัยจะทำการวิจัยเพื่อเป็นปรับเปลี่ยนด้านพฤติกรรมให้นักเรียนในห้องเรียนมีวินัยและ ความรับผิดชอบ ตั้งใจเรียน จึงได้ดำเนินการโดยให้แต่ละคนร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันสร้าง บรรยากาศการเรียนรู้ภายในห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนการสอน โดยการวางเงื่อนไขกันภายในห้องเรียน สร้าง แรงจูงใจ และสร้างความตระหนักให้นักเรียนเห็นถึงผลของการไม่มีวินัย ขาดความรับผิดชอบ และไม่ตั้งใจเรียน โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- ๑. ให้นักเรียนแต่ละคนเขียนคำมั่นสัญญา
- ๑. ขอความร่วมมือจากผู้ปกครองร่วมกันดูแลพฤติกรรมและการเรียนของนักศึกษา ให้ผู้ปกครองแจ้ง พฤติกรรมของนักเรียนขณะอยู่บ้าน เมื่อนักเรียนขาดเรียนหรือมาสายให้ครูทราบและครูก็มีการติดตามนักเรียน ร่วมกัน
- ๑. ขอความร่วมมือจากครูที่ทำการสอนทุกท่านให้ข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักเรียนขณะเรียน ในแต่ละวิชา
- ๑. ขอความร่วมมือกับเพื่อนภายในห้องเรียน โดยการจัดเป็นกลุ่ม ๕ กลุ่ม กลุ่มละ ๖ คน รวมเป็น ทั้งสิ้นจำนวน ๓๑ คน โดยครูจะคัดเลือกนักเรียนที่มีความรับผิดชอบ ตั้งใจเรียนและมีผลการเรียนค่อนข้างดี เป็นหัวหน้ากลุ่มเพื่อเป็นพี่เลี้ยงภายในกลุ่ม และให้นักเรียนที่เหลือเข้าร่วมกลุ่มกันเองตามความสมัครใจให้ครบ จำนวนตามที่กำหนดหลังจากนั้นให้แต่ละกลุ่มเขียนคำมั่นสัญญาร่วมกันและร่วมกันวางแผนการศึกษาต่อระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ซึ่งนักเรียนที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้ากลุ่มจะดำเนินการแต่งตั้ง กรรมการแต่ละด้านร่วมกันดูแลภายในกลุ่ม เช่น ดูแลเกี่ยวกับพฤติกรรม การขาดเรียน มาสาย การเรียน ฯลฯ นักเรียนจะเข้ากลุ่มร่วมกันทำงานและเป็นพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษา ช่วยเหลือกรณีไม่เข้าใจบทเรียน อ่านหนังสือ และทำงานแต่ละวิชาได้สำเร็จ

ผู้วิจัยได้ติดตามดูแลและสังเกตนักเรียนเป็นระยะๆและในกรณีที่นักเรียนมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหา ด้านพฤติกรรมและการเรียน หัวหน้ากลุ่มแต่ละกลุ่มจะรายงานครูและร่วมกันแก้ปัญหาทั้งด้านการมาเรียน ถ้ามีนักศึกษาขาดเรียนภายในกลุ่มจะแจ้งให้ครูทราบและมีการติดตามให้มาเรียนและชี้ให้นักเรียนเห็นความสำคัญ ของการเรียน ต้องมีวินัยและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้ภายในห้องเรียนดีขึ้น รู้จัก เสียสละ มีความสามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในห้องเรียนมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น ร่วมกันทำความสะอาดห้องเรียนนอกเหนือจากเวรทำความสะอาดประจำวันแล้ว แข่งขันกีฬาภายในห้องเรียน นอกจากนี้มีการจัดให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมรักการอ่านการรู้จักการออมโดยในแต่ละสัปดาห์จะมีการให้นักศึกษา นำเงินที่เหลือมาฝากเงินกับธนาคารวิทยาลัยทั้งนี้เพื่อเป็นฝึกให้นักศึกษามีความรับผิดชอบและรู้จักประหยัดตาม หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ผู้วิจัยได้สังเกตพบว่า พฤติกรรมของนักเรียนภายในห้องหลังจากมีการแบ่งกลุ่มเป็นกลุ่มย่อย ๆ แล้ว ให้เพื่อนคอยเป็นพี่เลี้ยงแนะนำเพื่อนไม่ว่าจะเป็นด้านพฤติกรรมและการเรียนทำให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียน การสอนมากขึ้น เมื่อนักศึกษามาร่วมกันทำกิจกรรมของโรงเรียน พบว่านักศึกษามีความกระตือรือร้นในการเข้า ร่วมกิจกรรม และเอาใจใส่ต่อการเรียนมากขึ้น ขณะเข้าแถวก็มีความเป็นระเบียบและมีวินัยมากขึ้นตามลำดับ เมื่อแต่ละวิชาทำการสอบก็จะพบว่านักเรียนจะเข้ากลุ่มร่วมกันอ่านหนังสือและมีการซักถามบทเรียนที่ไม่เข้าใจ เพื่อนที่เข้าใจก็จะอธิบายให้กับเพื่อนที่ไม่เข้าใจบทเรียนทำให้ได้คะแนนดีขึ้น ครูก็ให้คำชมเชยและให้กำลังใจ นักศึกษาเพื่อที่จะได้มีกำลังใจทำต่อไป รู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้น ทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญ

ของตัวเอง สนใจเรียนมากขึ้น มีการซักถามเกี่ยวกับบทเรียนกับครูให้อธิบายให้เข้าใจ โดยดูจากพฤติกรรม การเรียน การส่งงานตรงกำหนดเวลา และได้รับคำชมเชยจากครูแต่ละวิชาที่ทำการสอน โดยภาพรวมของ นักศึกษาในห้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงเรียน ตั้งใจเรียน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากขึ้น มีน้ำใจ รู้จัก เสียสละ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาเรียนให้มาทันเรียน

หลังจากผู้วิจัยเห็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้นักเรียนเป็นผู้มีวินัย มีความรับผิดชอบต่อการเรียนและมีบรรยากาศภายในห้องเรียนดีขึ้น ครูก็มีการพูดคุยและร่วมกันประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของแต่ละคน โดยการสัมภาษณ์และให้นักเรียนแต่ละคนตอบแบบสอบถามชุดเดิมอีกครั้ง แล้วนำมาสรุปเปรียบเทียบกับ การตอบแบบสอบถามครั้งแรก พบว่า นักศึกษามีความรัก สามัคคีในหมู่คณะ มีความรับผิดชอบ มาเรียนเป็นประจำ ตั้งใจเรียนและทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีผลการเรียนดีขึ้น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์ ข้อมูลด้านการเรียนของแต่ละวิชา การตอบแบบสอบถามจากนักศึกษาและจากการใช้แรงจูงใจเสริมแรงโดยให้คำชมเชยแก่นักเรียน รวมทั้งดูแลด้านการเรียนให้มีความรับผิดชอบ สนใจเรียนและติดตามจากคุณครูที่เข้าสอนแต่ละวิชาปรากฏว่า นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘ วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออก โรงแรมส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการส่วนหน้าในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะระบบการจองห้องพักออนไลน์ ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า (CRM) และโปรแกรมบริหารจัดการโรงแรม (PMS) ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดเวลาในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้ยังพบว่าโรงแรมบางแห่งมีการเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบเช็คอินอัตโนมัติและแชทบอท อย่างไรก็ตามยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและทักษะของบุคลากรที่ต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยสรุปจากผลการเปรียบเทียบจากการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

**ตารางแสดงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
ในงานบริการส่วนหน้า(Front Office)ของโรงแรม(ครั้งที่ ๒)**

ข้อ	รายการ	ทำเป็นประจำ	ทำเป็นบางครั้ง	ไม่เคยทำ
๑	นักเรียนมักนำงานวิชาอื่นมาทำ ขณะที่กำลังเรียนวิชาหนึ่ง	๙.๓๐	๓๗.๒๑	๕๓.๔๙
๒	นักเรียนพูดคุยและเล่นเพื่อนในขณะที่ครูสอน	๑๓.๙๕	๔๖.๕๑	๓๙.๕๔
๓	นักเรียนส่งงานและการบ้านตรงเวลาที่ครูกำหนด	๔.๖๕	๓๐.๒๓	๖๕.๑๒
๔	นักเรียนนอนหลับในห้องเรียนขณะชั่วโมงเรียน	๐.๐๐	๔.๖๕	๙๕.๓๕
๕	นักเรียนไม่ทำการบ้านและลอกการบ้านเพื่อน	๐.๐๐	๑๑.๖๓	๘๘.๓๗
๖	นักเรียนทำผิดจะพยายามแก้ไขโดยไม่ท้อแท้	๙๐.๖๙	๙.๓๑	๐.๐๐
๗	นักเรียนมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	๙๓.๐๓	๖.๙๗	๐.๐๐
๘	นักเรียนมาเรียนตรงเวลาและตั้งใจเรียน	๙๐.๗๐	๙.๓๐	๐.๐๐
๙	นักเรียนรู้จักวางแผนและเตรียมพร้อมที่จะศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	๗๖.๗๔	๒๓.๒๖	๐.๐๐
๑๐	นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์โดยการอ่านหนังสือ	๗๙.๐๖	๒๐.๙๔	๐.๐๐

จากผลการตอบแบบสอบถามครั้งที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า เช่น ระบบจองห้องพักออนไลน์ โปรแกรมบริหารจัดการโรงแรม (PMS) และการใช้แอปพลิเคชันในการสื่อสารภายใน มีส่วนช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดความผิดพลาดในการทำงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของโรงแรมให้ดูทันสมัยและเป็นมืออาชีพ อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานระบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการให้บริการในยุคดิจิทัลคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๙ นักเรียนพูดคุยและเล่นเพื่อนในขณะที่ครูสอน นักเรียนที่ทำเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๑ นักเรียนส่งงานและการบ้านตรงเวลาที่ครูกำหนด นักเรียนที่ไม่เคยทำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๒ นักเรียนนอนหลับในห้องเรียนขณะชั่วโมงเรียน นักเรียนที่ไม่เคยทำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๕ นักเรียนไม่ทำการบ้านและลอกการบ้านเพื่อน นักเรียนไม่เคยทำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗ นักเรียนผิดจะพยายามแก้ไขโดยไม่ท้อแท้ นักเรียนที่ทำเป็นประจำมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ นักเรียนมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายนักเรียนที่ทำเป็นประจำมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๓ นักเรียนมาเรียนตรงเวลาและตั้งใจเรียน นักเรียนที่ทำเป็นประจำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐ นักเรียนรู้จักวางแผนและเตรียมพร้อมที่จะศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ที่ทำเป็นประจำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๔ นักศึกษาใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์โดยการอ่านหนังสือ นักศึกษาที่ทำเป็นประจำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๖

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมาย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม ทั้งในด้านประเภทของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ระดับความถี่ในการใช้งาน ประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมให้เหมาะสมกับยุคดิจิทัล

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานและผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดระยอง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๑ คน ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากโรงแรม ๕ แห่งในเขตอำเภอเมืองระยองและอำเภอใกล้เคียง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

- ๑.แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง
- ๒.แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)
- ๓.การสังเกตการณ์โดยตรงจากสถานที่จริง

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสังเกต แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามถูกวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปประเด็นสำคัญ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการส่วนหน้าในระดับมาก โดยเฉพาะระบบจองห้องพักออนไลน์ ระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และโปรแกรมบริหารจัดการโรงแรม (PMS) เช่น OPERA และ eZee ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวก ลดข้อผิดพลาด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการเริ่มใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น Self Check-in Kiosk และ Chatbot อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้งานของพนักงาน การขาดงบประมาณในโรงแรมขนาดเล็ก และปัญหาทางเทคนิคจากระบบบางประเภท

ตารางเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม”
 นักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย
 ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๘

ข้อ	รายการ	ครั้งที่ ๑			ครั้งที่ ๒		
		ทำเป็นประจำ	ทำเป็นบางครั้ง	ไม่เคยทำ	ทำเป็นประจำ	ทำเป็นบางครั้ง	ไม่เคยทำ
๑	นักเรียนมักนำงานวิชาอื่นมาทำ ขณะที่กำลังเรียนวิชาหนึ่ง	๗๖.๗๔	๑๓.๙๕	๙.๓๐	๙.๓๐	๓๗.๒๑	๕๓.๔๙
๒	นักเรียนพูดคุยและเล่นเพื่อนในขณะที่ครูสอน	๖๙.๗๗	๒๕.๕๘	๔.๖๕	๑๓.๙๕	๔๖.๕๑	๓๙.๕๓
๓	นักเรียนส่งงานและการบ้านตรงเวลาที่ครูกำหนด	๗๒.๐๙	๑๘.๖๐	๙.๓๐	๔.๖๕	๓๐.๒๓	๖๕.๑๒
๔	นักเรียนนอนหลับในห้องเรียนขณะชั่วโมงเรียน	๕๘.๑๔	๒๕.๕๘	๑๖.๒๘	๐.๐๐	๔.๖๕	๙๕.๓๕
๕	นักเรียนไม่ทำการบ้านและลอกการบ้านเพื่อน	๗๔.๔๑	๑๖.๒๘	๙.๓๐	๐.๐๐	๑๑.๖๒	๘๘.๓๗
๖	นักเรียนทำผิดจะพยายามแก้ไขโดยไม่ท้อแท้	๔๑.๘๖	๔๔.๑๙	๑๓.๙๕	๙๐.๖๙	๙.๓๐	๐.๐๐
๗	นักเรียนมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	๔๖.๕๑	๔๖.๕๑	๖.๙๘	๙๓.๐๒	๖.๙๗	๐.๐๐
๘	นักเรียนมาเรียนตรงเวลาและตั้งใจเรียน	๔๔.๑๙	๕๑.๑๖	๔.๖๕	๙๐.๖๙	๙.๓๐	๐.๐๐
๙	นักเรียนรู้จักวางแผนและเตรียมพร้อมที่จะศึกษาต่อในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	๒๕.๕๘	๔๖.๕๑	๒๗.๙๑	๗๖.๗๔	๒๓.๒๕	๐.๐๐
๑๐	นักเรียนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์โดยการอ่านหนังสือ	๔๑.๘๖	๔๖.๕๑	๑๑.๕๓	๗๙.๐๖	๒๐.๙๓	๐.๐๐

จากแบบสอบถามตารางนี้เป็นการสรุป เปรียบเทียบการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ในแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) ของโรงแรม ๕ แห่งในพื้นที่ศึกษา เปรียบเทียบในด้าน เทคโนโลยีที่ใช้, ระดับความถี่ในการใช้งาน, ผลลัพธ์ที่ได้รับ, และ อุปสรรคที่พบโรงแรมที่มีการใช้เทคโนโลยีในระดับ "มาก" พบว่า สามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจได้ดี ในขณะที่โรงแรมที่ใช้งานเทคโนโลยีในระดับ "น้อย" ยังคงมีข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพ และพบปัญหาด้านบุคลากรและงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- ๑.๑ โรงแรมควร จัดอบรมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับพนักงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานระบบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- ๑.๒ ควรเลือกใช้ เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับขนาดของโรงแรม และรูปแบบการให้บริการ เช่น โรงแรมขนาดเล็กอาจเริ่มต้นจากระบบจองออนไลน์หรือระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้า
- ๑.๓ ส่งเสริมการใช้ ระบบอัตโนมัติในงานที่ซ้ำซ้อน เช่น ระบบเช็คอินอัตโนมัติ (Self Check-in Kiosk) เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ

๑.๔ พัฒนา ระบบหลังบ้านให้เชื่อมโยงกับส่วนหน้า (Front-Back Integration) เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้แบบเรียลไทม์และลดความผิดพลาด

๑.๕ จัดให้มี ช่องทางสื่อสารดิจิทัลกับลูกค้า ที่สะดวก เช่น Line OA, Chatbot หรือเว็บไซต์แบบ Responsive

๒. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๒.๑ ภาครัฐควรมีการ สนับสนุนหรือให้ทุนสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น เช่น สนับสนุนระบบ PMS แบบคลาวด์ที่มีราคาถูกลง

๒.๒ ควรมี ความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ ในการพัฒนาหลักสูตรหรือฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีโรงแรมร่วมกัน

๒.๓ ภาครัฐหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องควร จัดทำแนวทางหรือคู่มือการเลือกใช้เทคโนโลยี ให้เหมาะสมกับประเภทของโรงแรมในบริบทของไทย

๓. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

๓.๑ ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมโรงแรมหลายระดับ ทั้งขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ในหลายพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

๓.๒ ศึกษา ผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience) จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในแต่ละรูปแบบ

๓.๓ ควรวิจัยเชิงเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพและต้นทุนของแต่ละระบบดิจิทัล เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม

บรรณานุกรม

- โยธิน คັນสนยุท และคณะ. จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๓๘๑ หน้า. ๒๕๓๓.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคณะ. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๓๖๔ หน้า. ๒๕๓๓.
- ฉันทนา ภาคบกช และคณะ. การสำรวจคุณลักษณะทางวินัยที่พึงประสงค์ในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ๒๕๓๔
- จุมพล หนิมพานิช และคณะ. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ๒๕๔๒