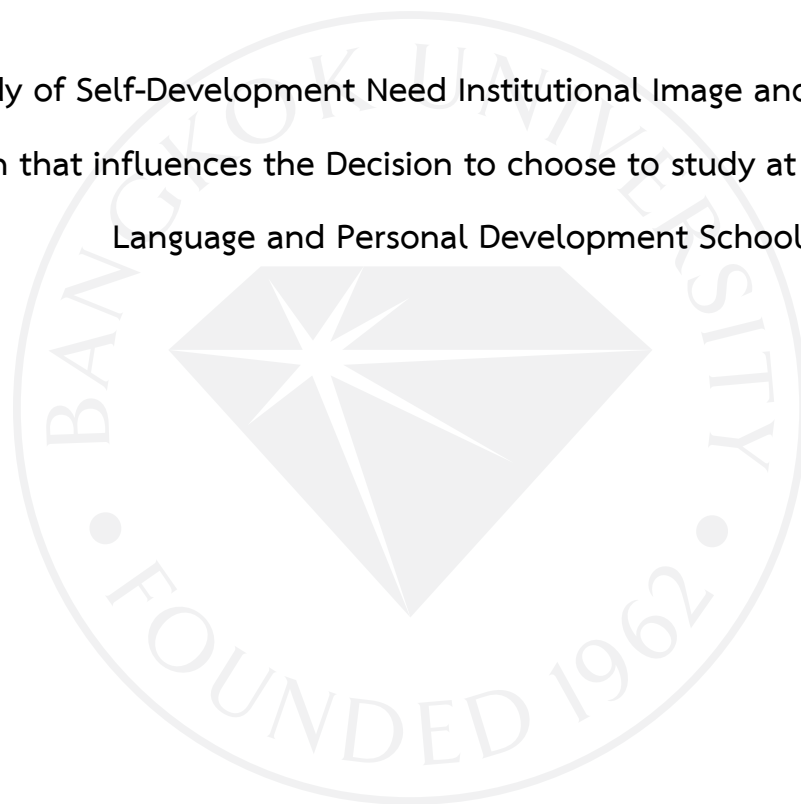


การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพลักษณ์องค์กร และการคล้อยตาม
กลุ่มอ้างอิง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและ
ภาษาอาจารย์อู๋ม

Study of Self-Development Need Institutional Image and Subjective
Norm that influences the Decision to choose to study at Ajarn Aum's
Language and Personal Development School



การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพลักษณ์องค์กร และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนใน โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อ๋วม

Study of Self-Development Need Institutional Image and Subjective Norm that
influences the decision to choose to study at Ajarn Aum's Language and
Personal Development School



อภิสนันท์ พุทธามาตย์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2559



©2560

อภิสิทธิ์ พุทธามาตย์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพลักษณ์องค์กร และการคล้อยตามกลุ่ม
อ้างอิง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา
อาจารย์อู๋ม

ผู้วิจัย อภัสรินทร์ พุทธามาตย์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์)



(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 25 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

อภิสิทธิ์ พุทธามาตย์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพลักษณ์องค์กร และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อ๋ม (42 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อ๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) โดยเก็บข้อมูลตัวอย่าง 40 คน ด้วยการใช้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการขอความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.831 สถิติที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001 – 30,000 บาท จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อ๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) และชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลกับการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อ๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Sig. = .000) และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Sig. = .005) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อ๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Sig. = .210)

คำสำคัญ : ความต้องการในการพัฒนาตนเอง, ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร, การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง, โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อ๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

Phutthamart, A. M.B.A., August 2017, Graduate School, Bangkok University.

Study of Self-Development Need Institutional Image that influences the decision to choose to study at Ajarn Aum's Language and Personal Development School (42 pp.)

Advisor: Asst. Prof. Kasemsan Pipatsirisak, D.B.A.

ABSTRACT

The objectives of this research aim to study the needs of self-development, the image of the institution or organization and Subjective Normalization influenced decision-making in PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM. The sample was collected by using a questionnaire with the accuracy of the questionnaire. The reliability of the data was 0.831. Descriptive statistics were mean, percentage and standard deviation. The inferential statistics are used multiple regression analysis by setting a statistically significant level at 0.05 to use in hypothesis testing.

The results showed that most respondents were female between 20-25 years old. Occupation From the analysis of multiple regression analysis, it was found that the variables predicted the decision to study in Ajarn Aum's Language and Personal Development School (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) and the average income per month from 10,001 to 30,000 baht. It was found that the factors influencing the decision to study in Ajarn Aum's Language and Personal Development School (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) at the statistical significance level of 0.05. In the image of the institution or organization (Sig. = .000) and the subjective norm (Sig. = .005) as factors that no influent to making the decision to study at Ajarn Aum's Language and Personal Development School (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) is self-development (Sig. = .210)

Keywords : Self-Concept, Institutional Image, Subjective Norm, Ajarn Aum's Language and Personal Development School (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สามารถดำเนินการได้สำเร็จลุล่วง ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ อาจารย์ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำแนะนำ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้ คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ด้านต่างๆ ทำให้สามารถนำวิชา ความรู้ที่ได้รับ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

อภิสนันท์ พุทธามาตย์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มา และปัญหาของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 สมมุติฐาน	12
2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย	
3.1 การออกแบบงานวิจัย	14
3.2 ประชากร และการเลือกตัวอย่าง	14
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
3.4 ความเชื่อมั่น และความตรงของเนื้อหา	15
3.5 สถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 สรุปผลข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	18
4.2 ผลการศึกษาด้านตัวแปร	20
4.3 ผลการทดสอบสมมุติฐานของแต่ละสมมุติฐาน	25
4.4 ผลสรุปการทดสอบสมมุติฐาน	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษาภาพรวม	28
5.2 การอภิปรายผล	30
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ	31
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	32
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	35
ประวัติผู้เขียน	42
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงเกณฑ์การประเมินค่าความเชื่อมั่นหรือค่าสัมประสิทธิ์كرونบาคแอลฟา	15
ตารางที่ 3.2: ค่าความเชื่อมั่นหรือค่าสัมประสิทธิ์كرونบาคแอลฟา	16
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความต้องการในการพัฒนาตนเอง	20
ตารางที่ 4.3: ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์ของสถาบัน	21
ตารางที่ 4.4: ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	23
ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจเลือกบริการ	24
ตารางที่ 4.6: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) กับการตัดสินใจเลือกเรียนในในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ในภาพรวม	25
ตารางที่ 4.7: สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)	27

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดงานวิจัย

หน้า

13



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและปัญหาของการวิจัย

ปัจจุบันธุรกิจสายการบินทั้งในและต่างประเทศมีอัตราการเติบโต และอัตราการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยธุรกิจสายการบินในไตรมาสแรกของปี 2559 สายการบินหลักของไทย 4 สายการบิน คือ บางกอกแอร์เวย์ส, ไทยแอร์เอเชีย, การบินไทย และนกแอร์ มีรายได้จากการดำเนินธุรกิจการบินรวมกัน อยู่ราว 7.25 หมื่นล้านบาทและมีกำไรสุทธิราว 8.59 ล้านบาทถือว่าเติบโตเพิ่มขึ้นหากเทียบกับไตรมาสเดียวกันของปีที่ผ่านมา จึงส่งผลให้ในช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม 2559 ทอท. มีกำไรสุทธิ 5,566 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 13.83% จากการเติบโตของธุรกิจสายการบินที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆนั้น ทำให้สายการบินหลายๆ ขยายเส้นทางบินของตนเองและมีเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ทางสายการบินต่างๆมีความต้องการพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น จึงทำการเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของผู้โดยสารและรองรับการเติบโตของธุรกิจสายการบินที่เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน เช่น บัณฑิตจบใหม่ หรือพนักงานประจำที่ต้องการเปลี่ยนสายงานของตนเองเนื่องจากอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมี รายได้ที่สูงกว่าอาชีพอื่นๆ เพื่อต้องการที่จะสร้างรากฐานที่มั่นคงให้กับชีวิตของตนเองและครอบครัว หรือ แม้กระทั่ง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบิดาและมารดา เป็นต้น ทำให้ในปัจจุบันอาชีพนี้ได้รับ ความสนใจมากและมีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้น จึงทำให้ในปัจจุบันมีสถาบันเตรียมความพร้อมสำหรับ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปิดเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น ในปัจจุบันสถาบันเตรียมความพร้อมสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับ การเป็นผู้สมัครที่ดี และตรงตามความต้องการของสายการบินมากที่สุดและหนึ่งในตัวเลือกของสถาบันที่ผู้สนใจในอาชีพนี้นิยมมากที่สุดคือ โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) เพราะทางสถาบันได้มีการคัดเลือกบุคลากรและครูผู้สอนโดยการใช้เจ้าของภาษาเป็นผู้สอนในทุกๆระดับ มีการดูแล ทดสอบและติดตามผลโดยอาจารย์เจ้าของสถาบันด้วยตัวเอง และทางสถาบันยังมีสายการบินหลายๆสายการบินไว้วางใจให้อาจารย์ผู้เป็นเจ้าของสถาบันเป็นผู้คัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้กับสายการบินอีกด้วย

ดังเช่น บุซกร คำคง (2542) ได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจต้องใช้ข้อมูลพื้นฐานจากเรื่องที่กำลังพิจารณา โดยใช้ ความรู้พื้นฐานและข้อสรุปที่เป็นที่ยอมรับและนำมาผสมผสานกับการสรุปอ้างอิง เพื่อให้นำไปสู่เป้าหมายและแสดงทิศทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ

กาญจนา ภูยาธร(2541, หน้า. 13) ได้กล่าวถึงความต้องการในการพัฒนาตนเอง ไว้ว่า หมายถึงความคิด ทักษะคิด ค่านิยม ความเชื่อ ที่บุคคลมีต่อตนเองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ในด้านความ คิด ทักษะคิด ค่านิยม และความเชื่อต่างๆเหล่านี้ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดการแสดงออกของบุคคล โดยความต้องการในการพัฒนาตนเองนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามวุฒิภาวะและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับบุคคล

ในด้านภาพลักษณ์องค์กรหรือสถาบัน Anderson and Rubin (1986) ให้ความหมายเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร คือภาพลักษณ์ที่ เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคต่อองค์กรนั้นๆ ซึ่งเปรียบเสมือนคนที่มีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ภาพลักษณ์องค์กร คือภาพลักษณ์ต่อองค์กรต่างๆที่บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือเคยพบเห็น รู้สึกต่อองค์กรนั้นๆ หรือหมายถึงภาพลักษณ์ที่บุคคลอื่น ๆ มีต่อองค์กรว่าองค์กรเป็นอย่างไร เพราะฉะนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงอยากทราบว่า ปัจจัยในด้านภาพลักษณ์องค์กรหรือสถาบันจะส่งผลต่อการเลือกเรียนที่โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) หรือไม่

นอกจากนั้น Ajzen และ Fishbein (1975) ได้นำเสนอและพัฒนาแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) และทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) มาตั้งแต่ ปี 1985 จนกลายเป็น ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ทฤษฎีนี้อธิบายว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการชี้นำด้วยความเชื่อ 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral beliefs) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative beliefs) และความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (Control beliefs) ซึ่งส่งผลต่อตัวแปรต่างๆ ได้แก่

1. ทักษะคิดและความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ซึ่งมีอิทธิพลต่อเจตคติต่อพฤติกรรม เป็นความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับผลของการกระทำ หากบุคคลมีความเชื่อว่าการทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผล กรรมทางบวก เขาก็จะมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้นขณะที่บุคคลซึ่งเชื่อว่าการทำพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ ผลกรรมทางลบ เขาก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น
2. ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) ซึ่งเป็นตัวกำหนดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) เป็นความเชื่อที่ว่าบุคคลหรือกลุ่มคนเฉพาะคิดว่าเขาควรหรือไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น ในทางตรงข้ามหากบุคคลเชื่อว่า

คนอื่นที่มีความสำคัญสำหรับเขา คิดว่าเขาไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น เขาก็มีแนวโน้มที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น

3. ความเชื่อเกี่ยวกับปัจจัยควบคุม (Control Beliefs) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเป็นความเชื่อเกี่ยวกับการมีหรือไม่มีทรัพยากร

ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงอยากรู้เช่นกันว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงนี้ส่งผลต่อการเลือกเรียนที่โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) หรือไม่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะทำการศึกษาว่าปัจจัยด้านความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กรและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนา บุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ของผู้ที่สนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนำข้อมูลต่างๆที่ได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ การเรียนการสอนการวางแผน กลยุทธ์ในการแข่งขันและดำเนินงานของสถาบันต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของความต้องการในการพัฒนาตนเองที่ส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนา บุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลด้านภาพลักษณ์ของสถาบันที่ส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนา บุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่ส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้รู้ว่าความต้องการในการพัฒนาตนเอง ยังจำเป็นหรือไม่กับสถาบันทางการศึกษาทางด้านภาษาและพัฒนาบุคลิกภาพ ดังนั้นเมื่อรู้แล้วจึงสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปจัดทำหลักสูตรเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างตรงจุด

1.3.2 จากการศึกษาในด้านภาพลักษณ์องค์กร จะทำให้ทราบถึงวิธีการสื่อสารทางกลยุทธ์เพื่อให้คนรู้จักและเข้าใจภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

1.3.3 จากการศึกษาจะทำให้ทราบว่ากลุ่มอ้างอิงทำให้คนคล้อยตามหรือต้องการมาเรียนที่สถาบันนี้ตามกลุ่มอ้างอิงหรือไม่ เมื่อทำการศึกษาแล้วจะทำให้เราสามารถเลือกสรรบุคคลที่มีความสามารถหรือประสบความสำเร็จจากทางสถาบันนำมาทำเป็นกลุ่มอ้างอิงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อถือให้กับสถาบันจนเกิดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่เราเสนอจากผู้ที่สนใจเข้าศึกษาในสถาบัน



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (self-concept)

ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (self-concept) เป็นแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมและบุคลิกภาพของ มนุษย์ เพราะเชื่อว่าความคิดต่อตนเองนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อการแสดงออกของบุคคล และความหมาย ของอัตมโนทัศน์นั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

จอห์น อีเลียต เคมป์ และเกรแฮม วิลเลียม (อ้างใน พิมพพันธ์ เขาวะณิช, 2552, หน้า 11) ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาตนเองที่เรียกว่า “การพัฒนาสมรรถภาพในวิชาชีพ” คือการพัฒนาตนเองโดยการทำให้ตนเองเป็นผู้มีสมรรถภาพในวิชาชีพของตนเองซึ่งจะเป็นผู้ที่มีสมรรถภาพ ในวิชาชีพนั้น ต้องมีคุณสมบัติในด้านความรู้ที่จำเป็นและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน ซึ่งแบ่งออกเป็นองค์ประกอบต่างๆได้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) บุคคลที่ปฏิบัติงานควรมีความรู้ในเรื่องต่างๆต่อไปนี้
 - 1.1 ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงในองค์กร เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือแผนงาน องค์กร เป็นต้น
 - 1.2 ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ เช่น มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. ทักษะ (Skill) คือความสามารถทำในสิ่งที่รู้ได้อย่างชำนาญ และเพียงพอ ซึ่งทักษะที่จะใช้เพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงาน ได้แก่
 - 2.1 ทักษะที่เกี่ยวกับคน (Skill with people) เช่น ทักษะในการเป็นผู้นำ ผู้ตาม หรือทักษะในการจูงใจคน เป็นต้น
 - 2.2 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับวัตถุสิ่งของ (Skill with things) เช่น ทักษะในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงานให้ถูกต้อง
 - 2.3 ทักษะในการทำตนให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ (Updating skill) เช่นการปรับตัว ให้เป็นคนทันสมัยต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ มีการนำความรู้และวิธีการใหม่ๆมา ปรับปรุงและพัฒนางาน เป็นต้น
3. เจตคติ (Attitude) เป็นการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือแบบในการทำงาน โดยการปรับให้เป็นคนที่มีเหตุมีผล เข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของตนเอง เช่นความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีการเตรียมการณ์ คาดการณ์ล่วงหน้า มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เป็นต้น และยอมรับฟังความคิดเห็นของ

ผู้อื่นไว้วางใจ เพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังต้องมีคุณธรรมขั้นพื้นฐาน เช่น ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

Gale (อ้างถึงใน วรรณภรณ์ จิตตกุล, 2535, หน้า. 14) ให้ความหมายว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเอง เป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของบุคลิกภาพและเป็นหัวใจของบุคลิกภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยความคิด ความรู้สึกที่ทำให้บุคคลตระหนักถึงความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตนเอง และก่อให้เกิดการมอง และพิจารณาตัวเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

Rogers (1951, p. 136) กล่าวว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเองเป็นการรับรู้โครงสร้างเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะ ความ สามารถ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม ทั้งในด้านดีและไม่ดีที่บุคคลอื่นมีต่อ ตนเอง

อำไพ ศิริพัฒน์ (2515, หน้า. 93) ให้ความหมายว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเอง คือ ความคิด ความเชื่อที่บุคคลอื่น มีต่อตนเองว่าเขามีบุคลิกลักษณะอย่างไร และเกิดเป็นรูปแบบของพฤติกรรมบุคคลที่เกิดขึ้นในแต่ละสถาน การณ์อันเป็นไปตามความรู้สึกที่ประเมินได้จากการสังเกตประสบการณ์ของตนเอง นอกจากนั้นพฤติกรรม ที่เกิดขึ้นยังได้รับอิทธิพลมาจากความคิดเห็นที่บุคคลอื่นมีต่อตัวเราเอง ซึ่งมองว่าเราเป็นอย่างไรจากการ สังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก ก่อให้เกิดความคิดที่สัมพันธ์กับบุคลิกภาพ เชื่อมโยงมาสู่ตัวเราและทำให้ตัว เรา เชื่อว่าเรามีลักษณะเช่นนั้น

Fitts (1972, p. 9) ให้ความหมายไว้ว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเอง คือความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการรับ รู้เกี่ยวกับตนเองทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และสังคม

Bracken (อ้างถึงใน วราวุธ หิรัญศิริ, 2548, หน้า. 6) ให้ความหมายว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเอง คือ การประเมิน พฤติกรรมของตนเองในหลายๆมิติ ซึ่งมีเอกลักษณ์ที่สะท้อนพฤติกรรมในอดีตและประสบการณ์ที่ผ่านมา ส่งผลไปยังการแสดงออกในปัจจุบันและยังสามารถทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้อีกด้วย

กาญจนา ภูยาธร(2541, หน้า. 13) กล่าวว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเอง หมายถึง ความคิด ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ที่บุคคลมีต่อตนเองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ในด้านความ คิด ทศนคติ ค่านิยม และความเชื่อต่างๆ เหล่านี้ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดการแสดงออกของบุคคลโดย ความต้องการในการพัฒนาตนเองนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามวุฒิภาวะและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับบุคคล

โดยสรุปกล่าวได้ว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเอง คือ เป็นความคิด ความเชื่อ ค่านิยม หรือสิ่งอื่นๆที่บุคคลหนึ่งคิดว่าผู้อื่นคิด หรือ มีทัศนคติต่อตนเองทั้งในด้านดีและไม่ดีทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับอิทธิพลจากความคิดของผู้อื่นและส่งผลต่อ การแสดงออกของตนเองด้วย

ดังนั้นจึงมีวิธีการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเองหลายวิธีขึ้นอยู่กับผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเอง เช่น ตามแนวคิดของสถาบันอุดมศึกษาในการเตรียมผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามความต้องการของ ตลาดแรงงานและผู้ว่าจ้าง ดังนี้ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2543, หน้า 171-172)

1. ให้มีความรู้ความสามารถ 3 ประการคือ
 - 1.1 ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา
 - 1.2 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ
 - 1.3 ความรู้ความสามารถพิเศษ
2. ให้บุคลิกภาพที่ดี 4 ประการคือ
 - 2.1 บุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 บุคลิกภาพทางสังคม
 - 2.3 บุคลิกภาพด้านอารมณ์
 - 2.4 บุคลิกภาพด้านสุขภาพร่างกาย
3. ให้เป็นผู้ใฝ่หาความรู้ตลอดชีวิต มีสามัญสำนึกและมีสุขศึกษา (คือมีความสุขในการศึกษาตลอดชีวิต)

2.1.2 ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image)

ภาพลักษณ์องค์กร คือคำที่ใช้เรียกกันจนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป หรือหมายถึงกิตติศัพท์ขององค์กร ในปัจจุบันคำว่าภาพลักษณ์ได้ถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารธุรกิจในทุกๆธุรกิจ เพื่อให้ดำเนินไปได้อย่างก้าวหน้า เนื่องจากคำว่าภาพลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบัน จะเกิดจากการได้รับความเชื่อถือ การยอมรับ และความศรัทธา จากองค์ประกอบของตัวสถาบันหรือองค์กรจากผู้คนที่ยอมรับหรือให้ความสนใจดังต่อไปนี้ คือ

1. ความเชื่อถือต่อองค์กรเกิดจาก
 - 1.1 องค์กรมีผลงานเป็นที่ยอมรับ
 - 1.2 องค์กรได้รับความไว้วางใจจากบุคคลภายนอก
 - 1.3 ผลการปฏิบัติงานต่างๆขององค์กรที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
 - 1.4 อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม
2. การยอมรับในองค์กรเกิดจาก
 - 2.1 องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ
 - 2.2 การดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
3. ความศรัทธาต่อองค์กรเกิดจาก
 - 3.1 การได้รับเกียรติ ได้รับความเชื่อถือ และได้รับการยอมรับจากสังคมของคนในองค์กร

3.2 ความประทับใจและความภาคภูมิใจ ที่ได้มีส่วนร่วมกับองค์กรนี้ และยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสถาบันหรือ องค์กรไว้ ดังนี้

Frank Jefkins (1993) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์กร จะหมายถึงทุกอย่างเกี่ยวกับองค์กร
นั้นๆที่ ประชาชนรู้จัก เข้าใจ และมีประสบการณ์ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรนั้น โดยใช้อัตลักษณ์
ในการเสนอ ภาพลักษณ์ขององค์กร เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ ฯลฯ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540) ให้ความหมายเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็น
ภาพ ที่เกิดขึ้นในใจประชาชนที่มีต่อบริษัท หน่วยงานธุรกิจ รวมไปถึง การจัดการ ตัวสินค้า และ
บริการขององค์กร นั้นๆ คำว่าภาพลักษณ์องค์กรจึงมีความหมายครอบคลุมทั้งแผนกการจัดการตัว
สินค้า และ บริการขององค์กร

Anderson and Rubin (1986) ให้ความหมายเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร คือภาพลักษณ์ที่
เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคต่อองค์กรนั้นๆ ซึ่งเปรียบเสมือนคนที่มีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่
แตกต่างกัน ดังนั้น ภาพลักษณ์องค์กร คือ ภาพลักษณ์ต่อองค์กรต่างๆที่บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือ
เคยพบเห็น รู้สึกต่อองค์กรนั้นๆ หรือหมายถึงภาพลักษณ์ที่บุคคลอื่นๆมีต่อองค์กรว่าองค์กรเป็น
อย่างไร

Wood (2001) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นการรับรู้ในจิตใจของลูกค้าที่มีต่อ องค์กร
โดยการสร้างเอกลักษณ์ (Identity) หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่องค์กรสร้างขึ้นมาจากสถานการณ์ต่างๆที่
พบเจอ

พัชราภรณ์ เกษะประกร (2558) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นภาพที่อยู่ในจิตใจหรือ
ความรู้สึกของผู้บริโภคโดยรวมหรือเกี่ยวกับด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การบริการ
สินค้า และการบริหารงาน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2534, หน้า 149) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพของ บริษัท องค์กร
สถาบัน ห้างร้าน หน่วยงาน หรือบุคคล ที่เกิดความรู้สึกในจิตใจของคนว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่
ชอบ น่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เป็นต้น ถ้าหากความเห็นของคนส่วนมาก
เป็นอย่างไรก็จะทำให้เกิด ภาพลักษณ์ของหน่วยงานเช่นนั้น และถ้าผลออกมาไม่ดีหรือปานกลางก็
ทางองค์กรจะต้องรีบเร่งสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้นเพราะหากภาพลักษณ์ตกต่ำลง จะทำให้การ
ดำเนินงานของสถาบันหรือองค์กรนั้นล้มเหลวได้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์คือภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล หรือ กลุ่มบุคคล ซึ่งภาพลักษณ์นั้นอาจได้มาจากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลผู้นั้น และจากการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในจิตใจของบุคคลที่จะส่งผลให้องค์กรนั้นๆ ได้รับความศรัทธา เชื่อมมั่น ให้ความร่วมมือ และไว้วางใจในการดำเนินงานส่งผลให้มีความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนั้นๆ เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

2.1.3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)

เป็นการรับรู้ของบุคคล บุคคลหนึ่งว่าคนที่มีผลสำคัญสำหรับเขาต้องการให้เขาแสดง พฤติกรรมเหล่านั้นหรือไม่ ซึ่งการรับรู้นี้อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงก็ได้ และจะเกิดตัวแปร นี้ขึ้นได้ก็จำเป็นที่จะต้องมีความเชื่อเป็นพื้นฐานเช่นเดียวกันกับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เรียกว่า ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง คือ ถ้าบุคคลหนึ่งได้เห็นหรือได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของบุคคลที่มี ความสำคัญต่อตัวเขา ก็จะมีแนวโน้มที่จะทำตามด้วย ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน กลุ่ม อ้างอิงจะส่งผลทางอ้อมร่วมกับเจตคติ พฤติกรรม และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมโดยผ่านการ กระทำตามแบบแผน (Francis et al., 2004; พัชรี ดวงจันทร์, 2550)

กลุ่มอ้างอิงเป็นกลุ่มที่มีอำนาจ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล กลุ่มอ้างอิงอาจที่ อาจจะเป็นกลุ่มบุคคลได้เป็นสมาชิกในกลุ่มนั้นจริงๆหรืออาจจะเป็นกลุ่มที่บุคคลปรารถนาจะสังกัดก็ ได้ แต่ลักษณะเด่นของกลุ่มอ้างอิงคือ เป็นกลุ่มที่จะถูกบุคคลอื่นเลียนแบบทั้งทัศนคติและ พฤติกรรมจึงมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น

สมิธ (Smith อ้างใน Thomas, 1997; Sherif and Sherif, 1968; Merton and Rossi อ้าง ใน Eleanor, 1958) ได้อธิบายว่า กลุ่มอ้างอิงคือหน่วยทางสังคมหน่วยหนึ่งที่บุคคลทั่วไปต้องการ อาศัยเป็นมาตรฐานและเทียบเคียงเพื่อให้ความหมายแก่พฤติกรรมที่เขาจะทำและใช้ในการประเมิน การกระทำของตนเองว่าจะแสดงออกมาอย่างไร

Ajzen และ Fishbein (1975) ได้นำเสนอและพัฒนาแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) และทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (Social psychology) มา ตั้งแต่ ปี 1985 จนกลายเป็น ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ทฤษฎี นี้้อธิบายว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการชี้นำด้วยความเชื่อ 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับ พฤติกรรม (Behavioral beliefs) ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative beliefs) และความเชื่อ เกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม (Control beliefs) ซึ่งส่งผลต่อตัวแปรต่าง

1. ทัศนคติและความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ซึ่งมีอิทธิพลต่อเจตคติต่อ พฤติกรรม เป็นความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับผลของการกระทำ หากบุคคลมีความเชื่อว่า การทำพฤติกรรม นั้นจะนำไปสู่ผล กรรมทางบวก เขาก็จะมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้นขณะที่บุคคลซึ่งเชื่อว่าการทำ พฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ ผลกรรมทางลบ เขาก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น

2. ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) ซึ่งเป็นตัวกำหนดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) เป็นความเชื่อที่ว่าบุคคลหรือกลุ่มคนเฉพาะคิดว่าเขาควรหรือไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น ในทางตรงข้ามหากบุคคลเชื่อว่าคนอื่นที่มีความสำคัญสำหรับเขา คิดว่าเขาไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น เขาก็มีแนวโน้มที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น

3. ความเชื่อเกี่ยวกับปัจจัยควบคุม (Control Beliefs) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการรับรู้ความสามารถ ในการควบคุมพฤติกรรมเป็นความเชื่อเกี่ยวกับการมีหรือไม่มีทรัพยากร

ดังนั้นการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือ การตัดสินใจที่จะกระทำตามสังคม กลุ่มอ้างอิงหรือบุคคลรอบข้างที่พบเห็นในการปฏิบัติหรือกระทำพฤติกรรมหนึ่งๆของผู้ที่มีอิทธิพลต่อจิตใจหรือตัวของผู้กระทำเอง ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมรายบุคคล

2.1.4 การตัดสินใจ (Decision making)

การตัดสินใจ (Decision making) หมายถึง การเลือกทางเลือกทางใดทางหนึ่งจากหลาย ๆ ทาง เลือกที่ได้พิจารณาแล้วว่า เป็นทางที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ในการตัดสินใจ และมีนัก วิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

บาร์นาร์ด (Barnard) ได้ให้ความหมายกับการตัดสินใจว่า เป็นเทคนิคหรือวิธีการที่จะทำให้ลดทางเลือกจากหลายทางเลือกลงมาให้เหลือเพียงทางเลือกเดียวเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

ไซมอน (Simon) ให้ความหมายว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการในการหาโอกาสที่จะตัดสินใจใน การหาทางเลือกที่ดีที่สุดที่พอจะเป็นไปได้จากงานต่างๆที่มีอยู่

เชดคักต์ โฆวาสิษฐ์ (2520: 38) กล่าวว่า การตัดสินใจของบุคคลที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับเป้าหมาย ความตั้งใจ หรือความมุ่งหวังที่ตั้งเอาไว้ ซึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมหรือสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ทัศนคติ และการเรียนรู้จากประสบการณ์

โกวิท กังสนันท์ (2529: 3) ให้ความหมายการตัดสินใจว่า การตัดสินใจเป็นการสะท้อนให้เห็นถึง สภาวะผู้ตัดสินใจที่มีตัวเลือกหลายๆ ตัว และเขาจะต้องเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากตัวเลือกต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อนำไปลงมือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์บางอย่างที่ ต้องการ

ถวัลย์ วรเทพพิพิงษ์ (2530: 2) ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า เป็นกระบวนการ ในการเลือกทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยการอาศัย หลักเกณฑ์บางประการในการประกอบการพิจารณาเพื่อการตัดสินใจ

แสวง รัตนมงคลมาศ (2536: 87) ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทางเลือก (choice of alternative) ซึ่งทางเลือกนั้นจะต้องมี

1. ทางเลือกต้องมีหลายทาง หากมีแค่ทางเลือกเดียวจะไม่ถือเป็นการตัดสินใจ
2. จะต้องใช้เหตุผลในการพิจารณา โดยจะต้องใช้ข้อมูลตัวเลขต่างๆ มาร่วมในการพิจารณา และตัดสินใจ
3. ต้องมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าการตัดสินใจนั้นทำไปเพื่ออะไร

แพตเทอสัน (ซัช หะซาเล็ม, 2540: 6 อ้างอิงจาก Patterson. 1980: 107) ได้กล่าวถึงการตัดสินใจไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมีการรวบรวมข้อมูลและประเมินข้อมูล มีทางเลือกหลายทาง และมีสิ่งประกอบอื่นๆ ที่สำคัญที่จะไปสู่การตัดสินใจเลือก

ติน พรชัยพลฤทธิ์ (2542: 106) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า เป็นการเลือกดำเนินการหรือไม่ดำเนินการจากทางเลือกที่เห็นว่าดีหรือแย่ที่สุดจากทางเลือกที่มีอยู่หลายๆ ทาง โดยมีขั้นตอนการตัดสินใจดังนี้

1. ทำความเข้าใจปัญหาและข้อเท็จจริง
2. รวบรวมข้อมูลแลข่าวสารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ
3. วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่ได้เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ
4. เลือกปฏิบัติแค่ทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเดียว
5. ให้การดำเนินการเป็นไปตามผลของการตัดสินใจ
6. ประเมินและติดตามผลของการดำเนินการที่ส่งผลมาจากการตัดสินใจดังนั้นก็กล่าวได้ว่า

การตัดสินใจหมายถึง การเลือกหนทางที่เหมาะสมที่สุดเพียงทางเลือกเดียวจาก ทางเลือกที่มีอยู่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆที่ได้รับมาอย่างรอบคอบและถี่ถ้วนให้เป็นไปตามความตั้งใจ ในการตัดสินใจเรื่องนั้นๆ

2.1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

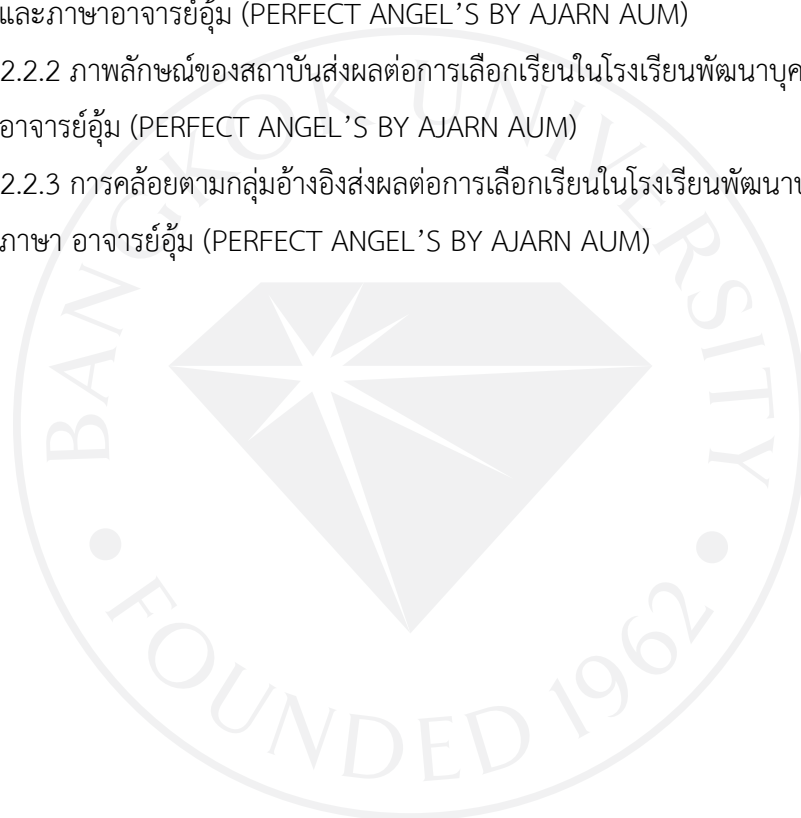
ดวงกมล สังสกุลณีย์ ได้ศึกษาเรื่อง “อ้อมโนทัศน์ของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด” จากผลการ ศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนที่อยู่ระหว่างการสอบสวนพิจารณาคดีและเด็กและเยาวชนที่อยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยตัวนั้น เมื่อพิจารณาถึง ปัจจัยต่างๆพบว่า ปัจจัยทางด้านครอบครัว สิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อการแสดงออกและอ้อมโนทัศน์หรือความต้องการในการพัฒนาตนเอง ต่อเด็กกลุ่มนี้ด้วย

ศศิวิมล แสนเมือง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจเลือกมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารีของนักเรียนที่มีผลการเรียนดีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง” ผลการศึกษา พบว่า ทั้งปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของ สถาบัน ปัจจัยด้านหลักสูตรและปัจจัยส่วนบุคคลล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจทั้งนั้น โดยที่ปัจจัยด้านภาพ ลักษณ์ของสถาบันจะมีทั้ง องค์ประกอบโดยรวมของสถาบัน ชื่อเสียง คุณภาพ ชื่อเสียงของคณาจารย์ และมีวิชาเรียนที่ตรงตามความต้องการของนักเรียนจะส่งผลต่อการเลือกเรียนในมหาวิทยาลัย

อมรรัตน์ สุจิตชวาลากุล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะสูบบุหรี่ ของนักเรียนหญิงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น” และจากการศึกษา พบว่า การควบคุมพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลทางบวกต่อการสูบบุหรี่ ดังนั้นจึง สรุปได้ว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำสิ่งต่างๆ

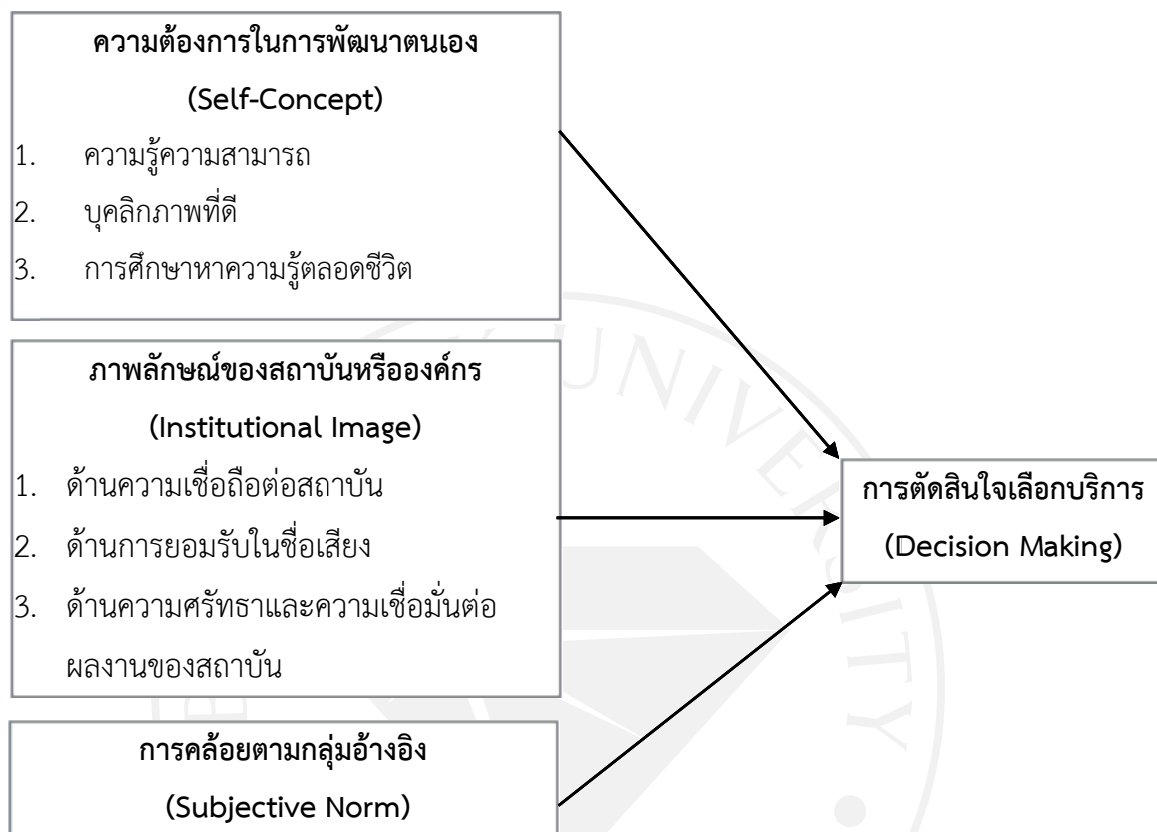
2.2 สมมติฐานการวิจัย

- 2.2.1 ความต้องการในการพัฒนาตนเองส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)
- 2.2.2 ภาพลักษณ์ของสถาบันส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)
- 2.2.3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)



2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 การออกแบบงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การวัดผลเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถาม

3.2 ประชากร และการเลือกตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ตัวอย่างประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือประชากรที่สนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยจำนวน 112,395 คนโดยประมาณ (อ้างอิงจาก www.thaicabincrew.com, 2559)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย คือผู้สนใจที่จะเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากนักเรียนที่ได้เข้า เรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ที่มีอายุระหว่าง 20 - 28 ปี จำนวน 110 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามแบบตามสะดวก

3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- 3.3.1 ศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3.3.2 กำหนดหัวข้อที่ต้องการถามตามวัตถุประสงค์
- 3.3.3 รวบรวมข้อคำถามจากตัวบ่งชี้ให้ได้มากที่สุด
- 3.3.4 คำถามในแต่ละข้อ ควรสื่อถึงความหมายเพียงแค่ประเด็นเดียว
- 3.3.5 พิจารณาคำถามว่าเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้หรือไม่

- 3.3.6 นำคำถามไปหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ตรวจสอบว่าคำถามที่ได้ครอบคลุมถึงตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้งหมดหรือไม่
- 3.3.7 ปรับคำถามให้ถูกต้องตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ
- 3.3.8 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น
- 3.3.9 วิเคราะห์ผลการทดลองใช้
- 3.3.10 ปรับปรุงข้อความในแบบสอบถามและเลือกไว้เฉพาะข้อที่สามารถนำมาวัดข้อมูลได้
- 3.3.11 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 ความเชื่อมั่นและความตรงของเนื้อหา

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อ ตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ ศิริชัย กาญจนวาสี (2554) ที่ได้กล่าวว่า การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือที่มีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าใช้ได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้

ตารางที่ 3.1 : ตารางแสดงเกณฑ์การประเมินค่าความเชื่อมั่นหรือค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	การแปลความหมายระดับของความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

ทั้งนี้จึงทำให้แบบสอบถามนี้พร้อมที่จะใช้เก็บข้อมูลได้จริง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
 ตารางที่ 3.2 : ค่าความเชื่อมั่นหรือค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา

ส่วนของคำถาม	ค่าแอลฟาแสดงความเชื่อมั่น	
	กลุ่มทดลอง n= 40	กลุ่มตัวอย่าง n= 110
ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	.927	.899
ภาพลักษณ์ของสถาบัน	.955	.951
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	.921	.883
การตัดสินใจเลือกบริการ	.750	.831

ค่าความเชื่อมั่นจากผลค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จำนวน 40 คน (กลุ่มทดลอง n = 40) ได้ค่ารวมความต้องการในการพัฒนาตนเอง มีค่าเท่ากับ 0.927 ภาพลักษณ์ของสถาบัน มีค่าเท่ากับ 0.955 ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเท่ากับ 0.817 และได้ค่ารวมการตัดสินใจเลือกบริการ มีค่าเท่ากับ 0.750

ค่าความเชื่อมั่นจากผลค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จำนวน 110 คน (กลุ่มตัวอย่าง N = 110) ได้ค่ารวมความต้องการในการพัฒนาตนเอง มีค่าเท่ากับ 0.899 ภาพลักษณ์ของสถาบัน มีค่าเท่ากับ 0.951 ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเท่ากับ 0.883 และได้ค่ารวมการตัดสินใจเลือกบริการ มีค่าเท่ากับ 0.831 สรุปว่า แบบสอบถามนำไปใช้ได้

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.5 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำวิจัยนั้นได้กำหนดค่าสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาไว้ดังนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพลักษณ์ของสถาบัน และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม
2. สถิติเชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบัน (Institutional Image) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) กับการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) ในการวิเคราะห์ตัวแปรต้น ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบัน (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือ การตัดสินใจเลือกบริการ และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

บทที่ 4
ผลการศึกษา

4.1 สรุปผลข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	24	21.8
	หญิง	86	78.2
อายุ	20-25 ปี	86	78.2
	26-30 ปี	24	21.8
	31 ปีขึ้นไป	0	0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช.	0	0
	อนุปริญญา/ปวส.	1	0.9
	ปริญญาตรี	107	97.3
	ปริญญาโท	2	1.8
	อื่นๆ	0	0
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	33	30.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	22	20.0
	พนักงานบริษัทเอกชน	38	34.5
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	2	1.8
	อื่นๆ	15	13.6
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	15	13.6
	10,001 - 30,000 บาท	77	70.0
	30,001 - 50,000 บาท	18	16.4
	50,001 - 100,000 บาท	0	0
	100,000 บาทขึ้นไป	0	0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.2) มีอายุระหว่าง 20-25 ปี (ร้อยละ 78.2) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 97.3) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 34.5) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 77)

4.2 ผลการศึกษาด้านตัวแปร

ตารางที่ 4.2 : ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความต้องการในการพัฒนาตนเอง

ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถ เฉพาะสาขาอาชีพเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ	4.56	0.670	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถ พิเศษ เช่น การฝึกฝนภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม	4.59	0.563	มากที่สุด
3. ต้องการที่จะพัฒนาทักษะความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร และวิธีการที่จะใช้ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น	4.53	0.585	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.52	0.570	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคมเพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร	4.60	0.560	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านอารมณ์ให้มีความ มั่นคงและพร้อมรับกับสภาวะกดดันจากการปฏิบัติงาน	4.58	0.596	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านสุขภาพ ร่างกายให้มีความ แข็งแรงพร้อมปฏิบัติงาน	4.49	0.631	มากที่สุด
8. ต้องการเป็นผู้ไม่หาความรู้ตลอดชีวิตเพื่อเสริมทักษะ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.38	0.690	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีเป้าหมายในชีวิตการทำงานที่ดี	4.47	0.645	มากที่สุด
รวม	4.52	0.048	มากที่สุด

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.2 จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$) โดยที่ความต้องการในการพัฒนาตนเองมากที่สุด คือ ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ ต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถพิเศษ เช่น การฝึกฝนภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม ($\bar{x} = 4.59$) ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านอารมณ์ให้มีความมั่นคงและพร้อมรับกับสภาวะกดดันจากการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.58$) ต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาอาชีพเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.56$) ต้องการที่จะพัฒนาทักษะความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสารและวิธีการที่จะใช้ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ($\bar{x} = 4.53$) ต้องการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.52$) ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านสุขภาพ ร่างกายให้มีความแข็งแรงพร้อมปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.49$) ต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีเป้าหมายในชีวิตการทำงานที่ดี ($\bar{x} = 4.47$) และน้อยที่สุด คือ ต้องการเป็นผู้เฝ้าหาความรู้ตลอดชีวิตเพื่อเสริมทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 4.38$)

ตารางที่ 4.3 : ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์ของสถาบัน

ภาพลักษณ์ของสถาบัน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10.คณาจารย์ของสถาบันมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในรายวิชาที่สอน	4.32	0.718	มากที่สุด
11.หลักสูตรที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของผู้เรียน	4.39	0.755	มากที่สุด
12.หลักสูตรที่เปิดสอนเป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาสาระตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน	4.39	0.691	มากที่สุด
13.เนื้อหาสาระทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.36	0.645	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์ของสถาบัน

14.มีสถานที่ ห้องเรียน และอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.27	0.740	มากที่สุด
15.สถาบันสามารถสร้างผู้เรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.40	0.694	มากที่สุด
16.สถาบันสามารถสร้างผู้เรียนให้เป็นผู้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.47	0.673	มากที่สุด
17.ผู้ที่จบการศึกษาจากทางสถาบันสามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.43	0.748	มากที่สุด
18.สถาบันมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและทรัพยากร	4.39	0.705	มากที่สุด
19.สถาบันจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	4.43	0.613	มากที่สุด
20.ผู้เรียนสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับโรงเรียนจากการได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากสายการบินที่มีชื่อเสียง	4.52	0.645	มากที่สุด
21.ผู้เรียนที่เรียนในสถาบันสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้สมัครท่านอื่นๆ	4.50	0.646	มากที่สุด
22.ผู้เรียนที่เรียนในสถาบันนี้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ เช่น การปฏิบัติงานดีเยี่ยม	4.45	0.644	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์ของสถาบัน

23.สถาบันมีการดูแลรักษาความสะอาด และสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงามและสะอาดอยู่ตลอดเวลา	4.49	0.631	มากที่สุด
24.เป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ	4.39	0.650	มากที่สุด
25.ผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	4.43	0.642	มากที่สุด
26.สถาบันจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ	4.49	0.673	มากที่สุด
รวม	4.41	0.043	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$) โดยที่ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสถาบันมากที่สุด คือ ผู้เรียนที่เรียนในสถาบันสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้สมัครท่านอื่นๆ ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมาเรียงตามลำดับได้แก่ สถาบันมีการดูแลรักษาความสะอาด และสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงามและสะอาดอยู่ตลอดเวลา และมีการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ($\bar{x} = 4.49$) สถาบันสามารถสร้างผู้เรียนให้เป็นผู้มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.47$) ผู้เรียนที่เรียนในสถาบันนี้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ เช่น การปฏิบัติงานดีเยี่ยม ($\bar{x} = 4.45$) ผู้ที่จบการศึกษาจากทางสถาบันสามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สถาบันจัดการศึกษาได้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.43$) สถาบันสามารถสร้างผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.40$) หลักสูตรที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของผู้เรียน ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและทรัพยากร และเป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ($\bar{x} = 4.39$) เนื้อหาสาระทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.36$) คณาจารย์ของสถาบันมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในรายวิชาที่สอน ($\bar{x} = 4.32$) และน้อยที่สุด คือ มีสถานที่ ห้องเรียน และอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน ($\bar{x} = 4.27$)

ตารางที่ 4.4 : ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการคล้อยตามกลุ่ม
อ้างอิง

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
27.กลุ่มอ้างอิงมีประสบการณ์ที่ดีกับการเรียนที่สถาบันแห่งนี้มาก่อน	4.43	0.583	มากที่สุด
28.กลุ่มอ้างอิงให้คำแนะนำที่มีเหตุผลต่อสิ่งที่จะได้รับจากการเรียนที่สถาบันแห่งนี้	4.44	0.614	มากที่สุด
29.กลุ่มอ้างอิงได้รับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ภายหลังจากการเรียนที่สถาบันแห่งนี้	4.39	0.717	มากที่สุด
30.กลุ่มอ้างอิงมีความรู้เกี่ยวกับสถาบันแห่งนี้เป็นอย่างดี	4.32	0.651	มากที่สุด
31.กลุ่มอ้างอิงได้รับการยอมรับจากสถานที่ทำงาน หลังจากจบการศึกษาจากสถาบันแห่งนี้	4.49	0.646	มากที่สุด
32.กลุ่มอ้างอิงมีความพึงพอใจต่อการเรียนที่สถาบันแห่งนี้	4.40	0.608	มากที่สุด
รวม	4.41	0.046	มากที่สุด

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.4 จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$) โดยที่ระดับความคิดเห็นต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง คือ กลุ่มอ้างอิงได้รับการยอมรับจากสถานที่ทำงาน หลังจากจบการศึกษาจากสถาบันแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.49$) รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ กลุ่มอ้างอิงให้คำแนะนำที่มีเหตุผลต่อสิ่งที่จะได้รับจากการเรียนที่สถาบันแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.44$) กลุ่มอ้างอิงมีประสบการณ์ที่ดีกับการเรียนที่สถาบันแห่งนี้มาก่อน ($\bar{x} = 4.43$) กลุ่มอ้างอิงมีความพึงพอใจต่อการเรียนที่สถาบันแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.40$) กลุ่มอ้างอิงได้รับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ภายหลังจากการเรียนที่สถาบันแห่งนี้ ($\bar{x} = 4.39$) และน้อยที่สุด คือ กลุ่มอ้างอิงมีความรู้เกี่ยวกับสถาบันแห่งนี้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.32$)

ตารางที่ 4.5 : ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการตัดสินใจเลือกบริการ

การตัดสินใจเลือกบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
33.ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาอย่างแน่นอน เพราะมั่นใจในการเรียนการสอน	4.55	0.568	มากที่สุด
34.ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาเพราะเชื่อว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาตนเองได้	4.55	0.599	มากที่สุด
35.ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาเพราะมั่นใจในคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน	4.56	0.583	มากที่สุด
36.ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาเพราะมั่นใจในชื่อเสียงของสถาบัน	4.50	0.646	มากที่สุด
37.ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาตามคำแนะนำของคนรู้จักคุ้นเคย	4.49	0.673	มากที่สุด
38.ตัดสินใจที่จะศึกษาทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาพิจารณาสถาบันอื่นๆ	4.40	0.706	มากที่สุด
39.ตัดสินใจที่จะศึกษาเพราะคุ้นเคยกับชื่อของสถาบันอยู่แล้ว	4.35	0.852	มากที่สุด
รวม	4.48	0.097	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$) โดยที่ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกบริการ คือ ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาเพราะมั่นใจในคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาเพราะมั่นใจในการเรียนการสอนและเชื่อว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาตนเองได้ ($\bar{x} = 4.55$) ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาเพราะมั่นใจในชื่อเสียงของสถาบัน ($\bar{x} = 4.50$) ตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาตามคำแนะนำของคนรู้จักคุ้นเคย ($\bar{x} = 4.49$) ตัดสินใจที่จะศึกษาทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาพิจารณาสถาบันอื่นๆ ($\bar{x} = 4.40$) และน้อยที่สุด คือ ตัดสินใจที่จะศึกษาเพราะคุ้นเคยกับชื่อของสถาบันอยู่แล้ว ($\bar{x} = 4.35$)

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานของแต่ละสมมติฐาน

ตารางที่ 4.6: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลระหว่างความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) กับการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ	S.E.	B	β	t	Sig.
ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	0.093	0.117	0.114	1.262	0.210
ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร	0.101	0.385	0.416	3.802	0.000*
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.093	0.266	0.286	2.857	0.005*

$R^2 = 0.549$, Adjust $R^2 = 0.537$, $p < 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Sig. = .000) และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Sig. = .005) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อ การตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Sig. = .210)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) พบว่า ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร ($\beta = .416$) ส่งผลต่อส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ($\beta = .286$) และความต้องการในการพัฒนาตนเอง ($\beta = .114$) ซึ่งภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และความต้องการในการพัฒนาตนเอง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

โดยรวมแล้ว (Sig. = .000) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = .549$) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือ

องค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Theory of Plan Behavior) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) คิดเป็นร้อยละ 54.9 ที่เหลืออีกร้อยละ 46.3 เป็นผล เนื่องจากตัวแปรอื่น

4.4 ผลสรุปการทดสอบสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.7: สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

สมมุติฐาน	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
สมมุติฐานหลัก	
สมมุติฐานที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)	ไม่สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 2 ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)	สอดคล้อง
สมมุติฐานที่ 3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)	สอดคล้อง

ผลการทดสอบสมมุติฐานตามตารางที่ 4.7 สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) มีความสอดคล้องกับสมมุติฐานหลักที่ตั้งไว้

แต่ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานหลักที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สนใจเข้าศึกษาและผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) จำนวน 110 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นร้อยละ 100.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001 – 30,000 บาท จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) และชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลกับการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Sig. = .000) และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Sig. = .005) ในขณะที่ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อกับการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Sig. = .210)

สมมติฐานหลักผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานคือ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ปัจจัยภาพลักษณ์ของสถาบันซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพที่ดี และการศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต และปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน คือ ความต้องการในการพัฒนาตนเองซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความเชื่อถือต่อสถาบัน การยอมรับในชื่อเสียง และความศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อผลงานของสถาบัน เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสถาบัน และปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีอิทธิพลต่อตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)มากที่สุด เพราะผู้เรียนส่วนใหญ่จะพิจารณาสถานที่เรียนเป็นหลักในการตัดสินใจเลือกเรียน และเมื่อตัดสินใจเลือกเรียนผู้เรียนย่อมต้องเชื่อกลุ่มอ้างอิงและพิจารณาจากกลุ่มอ้างอิงที่ประสบความสำเร็จแล้ว หรือคำบอกเล่าจากผู้ที่กำลังเรียนอยู่เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจเป็นหลัก จึงทำให้สองปัจจัยนี้เป็นสองปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความต้องการในการพัฒนาตนเองนี้ ผู้ศึกษามองว่าการที่ผู้เรียนต้องการที่จะเข้าเรียนในสถาบันนี้ มีความต้องการและคาดหวังแก่การพัฒนาตนเองให้พร้อมกับการเป็นผู้สมัครที่ดีและมีคุณสมบัติพร้อมและตรงตามความต้องการของสายการบินเท่านั้น ไม่ได้ต้องการที่จะเป็นผู้ศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิตหรือเสริมทักษะในการปฏิบัติงานของตนเองที่กำลังทำอยู่จึงส่งผลให้ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) น้อยที่สุด

5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบัน หรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อ ตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความต้องการในการพัฒนาตนเองส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพ และภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ความต้องการในการ พัฒนาตนเอง ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพที่ดี และ การศึกษาหาความรู้ตลอด ชีวิต ไม่ส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) (Sig.=.210) แสดงให้เห็นว่าความต้องการในการพัฒนาตนเองไม่ส่งผล ต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ต้องการเข้าไป ศึกษา ณ สถาบันนี้มีจุดมุ่งหมายเพียงแค่ต้องการที่จะเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการเป็นผู้สมัครงานกับ สายการบิน และนำความรู้ไปใช้ในการเตรียมพร้อมเพื่อที่จะเป็นผู้สมัครที่ดีเท่านั้น แต่ไม่ได้ต้องการที่จะ พัฒนาตนเองหรือต้องการเป็นผู้เฝ้าหาความรู้ตลอดชีวิตเพื่อเสริมทักษะการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับวารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี (2557) ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาลรามาริบัติ ที่มีผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความต้องการในการพัฒนาตนเองทุกประการที่ทางองค์กรจะจัดสรรและให้การสนับสนุน ทั้งทางด้านการฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้

สมมุติฐานที่ 2 ภาพลักษณ์ของสถาบันส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยในด้าน ภาพลักษณ์ของสถาบันสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ซึ่งภาพลักษณ์ของสถาบันส่งผลต่อการเลือก เรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) (Sig.=.000) กับตัวเลือกอื่น ๆ ที่มีอยู่มากในปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับ วารสารการประชาสัมพันธ์และการ โฆษณา (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัย การรับรู้ภาพลักษณ์และความตั้งใจสมัครงานที่ บริษัท โอเอสสถา จำกัด ของคนรุ่นใหม่ และผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์มีผลต่อการตัดสินใจที่จะ สมัคร เข้าทำงาน เพราะบริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคลให้บริษัทเป็นที่น่าสนใจของผู้ที่ กำลังมองหางาน (Job Seekers)

สมมุติฐานที่ 3 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้และมีผลต่อการเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) (Sig.=.005) ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยวรรณศิริ สิทธินิสัยสุข (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดชลบุรี และผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

5.3.1 จากการศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) พบว่า ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร ส่งผลต่อส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) มากที่สุด ดังนั้น ทางสถาบันจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัย ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร เช่น มีการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การเรียนการสอนในสถาบันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา และสามารถสร้างชื่อเสียงและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสถาบันจากจำนวนของผู้ที่ได้รับคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากสายการบินต่างๆที่เพิ่มมากขึ้น

5.3.2 จากผลงานวิจัยพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อความสนใจในการเข้าเรียนในสถาบัน ดังนั้น ทางสถาบันจึงควรควรเน้นการพัฒนาในเรื่องคุณภาพและการติดตามดูแลผลของนักเรียนให้เกิดความเชื่อมั่นของนักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในสถาบันเพื่อให้มีการบอกต่อและชักชวนผู้สนใจคนอื่นๆเข้ามาสมัครได้มากขึ้นเพราะเป็นคำแนะนำของบุคคลที่กำลังเรียนอยู่ในสถาบันจริงและอาจมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อดึงดูดให้ผู้สนใจเข้ามาสมัครเรียนมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้านความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) มีอิทธิพลต่อตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทาวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.4.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางเข้ามาสมัครเรียนและกำลังศึกษาในสถาบัน ในการศึกษา ครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงประชากรกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ อาทิเช่น กลุ่มตัวอย่างที่สนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั่วไปที่ไม่ได้เจาะจงว่าเป็นผู้ที่เดินทางเข้ามาสมัครเรียนหรือกำลังศึกษาอยู่ในสถาบันนี้

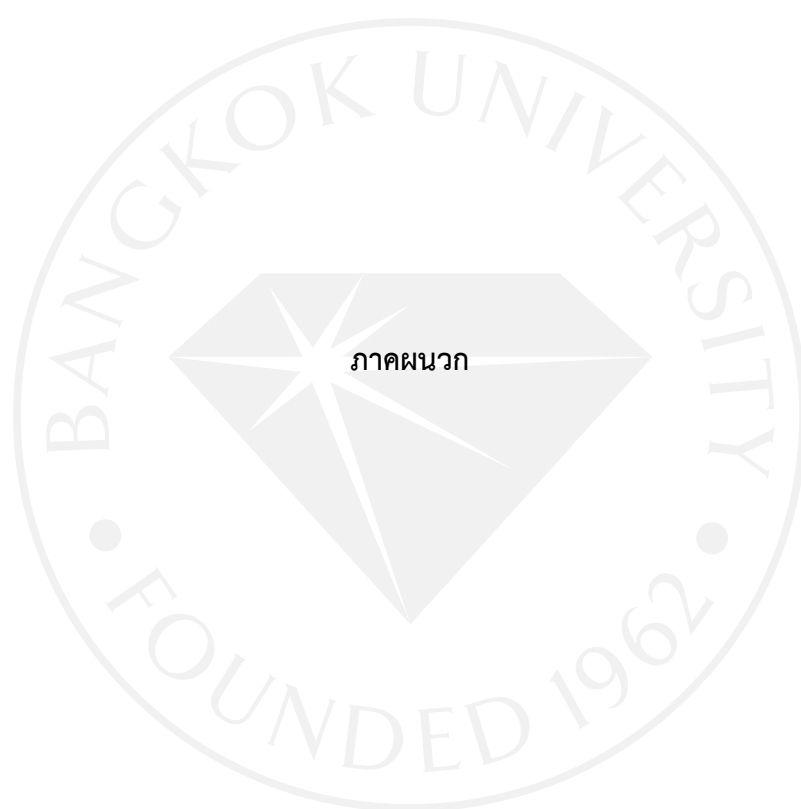
5.4.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น สำหรับผู้ที่สนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวิจัยเรื่องนี้ ควรมีการศึกษาวิจัยเจาะลึกในเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยเพิ่มวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น

5.4.3 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าตัวแปรในด้าน ความต้องการในการพัฒนาตนเอง (Self-Concept) เป็นตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษา อาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) จึงแนะนำให้ผู้ที่ทำการศึกษาในครั้งต่อไป นำตัวแปรนี้ไปศึกษาต่อว่ามีปัจจัยใดที่ทำให้ตัวแปรนี้ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ

บรรณานุกรม

- จริญพร หาญพยัคฆ์. (2554). *ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการใช้บริการร้านค้า บริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชาญวิทย์ ตั้งสุวรรณกุล. (2551). *ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior : TPB)*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/470622>
- ดวงมณี สร้อยสุข และวิลาศ ดวงกำเนิด. (ม.ป.ป.). *การเลือกอาชีพหลังเกษียณก่อนกำหนดของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ตราจิตต์ เมืองคล้าย. (2554). *ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบูรพาตามทัศนะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนภพ อาสนทอง. (2553). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- ธุรกิจการบินQ1พุ่ง7.25หมื่นล้าน อานิสงส์ท่องเที่ยวโต-น้ำมันลด/‘ทีจี’โกยกำไร 6 พันล้าน. (2559, 19 พฤษภาคม). *ฐานเศรษฐกิจ*. สืบค้นจาก <http://www.thansettakij.com/content/53784>.
- นภวรรณ ต้นติเวชกุล และคณะ. (2555). *การรับรู้ภาพลักษณ์และความตั้งใจสมัครงานที่ บริษัท โอเอสสกา จำกัด ของคนรุ่นใหม่. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารการประชาสัมพันธ์ และการโฆษณา, 5, 1-20.*
- ปรียาภรณ์ หารบุรุษ. (2557). *ภาพลักษณ์และคุณภาพการใช้บริการของโรงแรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้ บริการซ้ำโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปาไลตา แซ่ก้วง. (2557). *สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พวงเพชร ศิริโอต. (2559). *ปัจจัยด้านความตั้งใจซื้อที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้ามือสองของผู้บริโภคในตลาดนัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- รณชัย คงกะพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนสถาบันอุดมศึกษาของนักเรียนสาย
อาชีวศึกษาในจังหวัดภูเก็ตและพังงา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราช
พฤกษ์.
- ละออ นาคกุล และคณะ. (2556). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาล
รามาริบัติ. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. *Journal of Boromarajonani College of Nursing*,
30, 1-12.
- วรรณศิริ สิทธินิสัยสุข. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของ
นิสิต
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศศิวิมล แสนเมือง. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจเลือกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีของ
นักเรียนที่มีผลการเรียนดีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สัมฤทธิ์ จำนง. (2557). ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ
ไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพลักษณ์ขององค์กรและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเอง ภาพลักษณ์ขององค์กร และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนในโรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 วิชาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

(อภัสนันท์ พุทธามาศย์)

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 20 - 25 ปี 26 - 30 ปี
 31 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

- นักเรียน / นักศึกษา เจ้าของธุรกิจ / อาชีพอิสระ
 พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 30,000 บาท
 30,001 – 50,000 บาท 50,001 – 100,000 บาท
 100,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาตนเอง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความรู้ความสามารถ					
1.ท่านมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาอาชีพเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ					
2.ท่านมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถพิเศษ เช่น การฝึกฝนภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม					
3.ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสารและวิธีการที่จะใช้ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น					
บุคลิกภาพที่ดี					
4.ท่านมีความต้องการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
5.ท่านมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร					

6.ท่านมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านอารมณ์ให้มีความมั่นคงและพร้อมรับกับสภาวะกดดันจากการปฏิบัติงาน					
7.ท่านมีความต้องการพัฒนาบุคลิกภาพด้านสุขภาพ ร่างกายให้มีความแข็งแรงพร้อมปฏิบัติงาน					
การศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต					
8.ท่านมีความต้องการเป็นผู้เฝ้าหาความรู้ตลอดชีวิตเพื่อเสริมทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
9.ท่านมีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีเป้าหมายในชีวิตการทำงานที่ดี					
ภาพลักษณ์ของสถาบัน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความเชื่อถือต่อสถาบัน					
10.คณาจารย์ของสถาบันมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในรายวิชาที่สอน					
11.หลักสูตรที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของผู้เรียน					
12.หลักสูตรที่เปิดสอนเป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาสาระตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน					
13.เนื้อหาสาระทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน					

14.มีสถานที่ ห้องเรียน และอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน					
15.สถาบันสามารถสร้างผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
16.สถาบันสามารถสร้างผู้เรียนให้เป็นผู้มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
17.ผู้ที่จบการศึกษาจากทางสถาบันสามารถเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
18.สถาบันมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและทรัพยากร					
ด้านการยอมรับในชื่อเสียง					
19.สถาบันจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน					
20.ผู้เรียนสามารถสร้างชื่อเสียงให้กับโรงเรียนจากการได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากสายการบินที่มีชื่อเสียง					
21.ผู้เรียนที่เรียนในสถาบันสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้สมัครท่านอื่นๆ					
22.ผู้เรียนที่เรียนในสถาบันนี้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ เช่น การปฏิบัติงานดีเยี่ยม					
23.สถาบันมีการดูแลรักษาความสะอาด และสภาพแวดล้อมให้มีความสวยงาม และสะอาดอยู่ตลอดเวลา					
ด้านความศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อผลงานของสถาบัน					
24.เป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ					

25.ผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน					
26.สถาบันจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ					
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
27.กลุ่มอ้างอิงมีประสบการณ์ที่ดีกับการเรียนที่สถาบันแห่งนี้มาก่อน					
28.กลุ่มอ้างอิงให้คำแนะนำที่มีเหตุผลต่อสิ่งที่จะได้รับการเรียนที่สถาบันแห่งนี้					
29.กลุ่มอ้างอิงได้รับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ภายหลังจากการเรียนที่สถาบันแห่งนี้					
30.กลุ่มอ้างอิงมีความรู้เกี่ยวกับสถาบันแห่งนี้เป็นอย่างดี					
31.กลุ่มอ้างอิงได้รับการยอมรับจากสถานที่ทำงาน หลังจากจบการศึกษาจากสถาบันแห่งนี้					
32.กลุ่มอ้างอิงมีความพึงพอใจต่อการเรียนที่สถาบันแห่งนี้					
การตัดสินใจเลือกบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
33.ท่านตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาที่โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อู๋ม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) อย่างแน่นอน เพราะมั่นใจในการเรียนการสอน					

34.ท่านตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาที่โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อ๋วม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) เพราะเชื่อว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาตนเองได้					
35.ท่านตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาที่โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อ๋วม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) เพราะมั่นใจในคุณภาพของอาจารย์ผู้สอน					
36.ท่านตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาที่โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อ๋วม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) เพราะมั่นใจในชื่อเสียงของสถาบัน					
37.ท่านตัดสินใจที่จะเลือกศึกษาที่โรงเรียนพัฒนาบุคลิกภาพและภาษาอาจารย์อ๋วม (PERFECT ANGEL'S BY AJARN AUM) ตามคำแนะนำของคนรู้จักคุ้นเคย					
38.ท่านตัดสินใจที่จะศึกษาที่สถาบันแห่งนี้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาพิจารณาสถาบันอื่นๆ					
39.ท่านตัดสินใจที่จะศึกษาที่สถาบันแห่งนี้เพราะคุ้นเคยกับชื่อของสถาบันอยู่แล้ว					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

อภิษนันท์ พุทธามาตย์

อีเมล

Aphathsanan@gmail.com

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 14 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 16

ซอย ถนน มีชัย ตำบล/แขวง เมืองใหม่

อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590203142

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำสหราชอาณาจักร... และ การ...
... การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำสหราชอาณาจักร... และ การ...
... การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำสหราชอาณาจักร... และ การ...


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนาฉบับ ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร