



แนวทางการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต Training Course Design Guidelines for a Hotel in Phuket

กัลย์ชนิต อาญา¹, ยุทธชัย ฮารีบิน², นฤมล จุลจงกล³, จิรวัดน์ ทิพย์รส⁴

คณะวิทยาการจัดการ สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,

E-mail: s6310136104@pkru.ac.th

คณะวิทยาการจัดการ สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,

E-mail: s6310136117@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของปัจจัยด้านบุคคลปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน และการฝึกอบรมของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อมภายในและการฝึกอบรมของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 95 คน ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ระดับของปัจจัยด้านบุคคล ด้านหลักสูตร และด้านแวดล้อมภายในและการฝึกอบรมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลเพศชาย และเพศหญิงส่งผลต่อการออกแบบหลักสูตรการอบรมของพนักงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ยังพบว่าการออกแบบหลักสูตรการอบรมมีค่าสัมประสิทธิ์ที่สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรทุกตัว สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบสำหรับการกำหนดแนวทางการออกแบบหลักสูตรการอบรมของโรงแรมให้ใกล้เคียงกับปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อม และกระบวนการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยมาประกอบพัฒนาด้านหลักสูตรให้สอดคล้องกับพนักงานภายในโรงแรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้พนักงานให้พนักงานมีศักยภาพที่ดีขึ้น

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านหลักสูตร, ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน, กระบวนการฝึกอบรม



Abstract

The purposes of this study were to 1) study personal factors, curriculum factors, internal environment factors and the training level of a hotel in Bogart Province are studied. 2) Study the relationship between personal factors curriculum factors internal environment factors and training in hotel In Bucharest province. 3) Put forward the training development countermeasures of a hotel in Bogart Province. Through the investigation sample 95 hotel employees were studied quantitatively. Through questionnaire survey, data analysis, frequency, percentage average deviation, standard deviation and multiple linear regression analysis.

The results showed that there was no difference in the influence of curriculum personality factor level, internal environment, overall level of employee training, individual factors, gender and gender on employee training curriculum design. It was also found that all variables in training curriculum design had rich correlation coefficients, which could be used as combined data to determine hotel training curriculum design.

Keywords: curriculum factors, internal environment factor, training process

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรม ณ ปัจจุบัน เริ่มกลับมามีบทบาทความสำคัญเป็นอย่างมากต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยว เนื่องด้วยเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เกิดขึ้นกะทันหัน และคาดเดาไม่ได้ ทำให้เศรษฐกิจโรงแรมได้รับผลกระทบโดยตรงมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงเป็นอย่างมากซึ่งธุรกิจโรงแรมจัดว่าอยู่ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวผลกระทบจากโควิด-19 ภาครัฐได้จัดตั้งมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด มาตรการดังกล่าวส่งผลให้นักท่องเที่ยวยกเลิกการเดินทาง และการจองห้องพักต่าง ๆ ทำให้ทางโรงแรมขาดรายได้ และยังส่งผลกระทบต่อบุคลากรโรงแรมเกิดการเลิกจ้างงานบุคลากร ธุรกิจโรงแรมหลายโรงแรมในปัจจุบันประเทศไทยได้จัดตั้งโรคโควิด-19 ให้กลายเป็นโรคประจำถิ่น มาตรการดังกล่าวก็ได้ถูกยกเลิกลง ทำให้มีนักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวเยอะขึ้น และเศรษฐกิจธุรกิจโรงแรมกลับมาฟื้นฟู ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันทำให้ธุรกิจของโรงแรมได้เปิดรับจัดสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงานภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น เพราะมีนักท่องเที่ยวหลากหลายประเทศกลับมา โรงแรม



จึงต้องการบุคลากรเข้ามาทำงาน และโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ต้องการจัดอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต (เสาวณี จันทะพงษ์, 2564)

โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว มีบุคลากรในโรงแรมจำนวน 149 คน บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งของตน โดยปกติแล้วบุคลากรทุกคนจะต้องมีความรู้ มีทักษะในการเข้ามาทำงานอยู่แล้ว แต่ก็ไม่เสมอไป เพราะบางคนอาจจะทำได้แต่ไม่ได้ดีมาก หรือบางคนถนัดเรื่องหนึ่งแต่อีกเรื่องหนึ่งไม่ถนัดเลย หรือบางคนอาจจะถนัดอยู่แล้วแต่ต้องการเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะของตนเองให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ทางโรงแรมก็จะมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ โดยหัวข้อในการจัดฝึกอบรมอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละครั้ง เช่น หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับแม่บ้าน หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับพนักงานบริการส่วนหน้า หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานช่าง เป็นต้น ซึ่งการจัดฝึกอบรมให้บุคลากรในโรงแรมจึงเป็นสิ่งที่ควรจะมีอยู่ในแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นหลักประกันว่าพนักงานขององค์กรจะมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ต้องการเพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นได้ในอนาคต ตลอดจนปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ได้ (วิทยา ดำรงธำรง, 2546)

คณะผู้จัดทำวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือเพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน และการฝึกอบรม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน และการฝึกอบรม และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาของการฝึกอบรม หากบุคลากรได้รับการอบรม และพัฒนาแล้ว จะสามารถทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือตำแหน่งงานของตน การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรมพนักงานสามารถบ่งชี้ถึงความต้องการในการฝึกอบรมองค์กรต้องการจัดการฝึกอบรมเรื่องใดมากที่สุดในการฝึกอบรมก็จะมีฝึกอบรมหลากหลายวิธีเช่นการบรรยาย (Lecture) จะเป็นการถ่ายทอดความคิดความรู้ให้แก่บุคลากร การอภิปราย (Discussion) เป็นการคิดวิเคราะห์ร่วมกันของบุคลากรในโรงแรม การสาธิต (Demonstration) เป็นการฝึกอบรมโดยการให้บุคลากรได้ลองปฏิบัติ นอกจากนี้คณะผู้จัดทำยังมีแนวคิดเพิ่มเติมคือการจัดกิจกรรมในการฝึกอบรมเพื่อให้การฝึกอบรมไม่น่าเบื่อ และน่าสนใจมากขึ้นการจัดกิจกรรมในการฝึกอบรมยังเป็นหลักสูตรในการฝึกอบรมอีกด้วยเพราะจะเป็นแรงดึงดูดให้พนักงาน ต่างเพศต่างอายุได้มีกิจกรรมร่วมกันหาหัวข้อที่จัดฝึกอบรมนั้น ไม่น่าเบื่อพนักงานก็จะเข้าร่วมฝึกอบรม ทั้งนี้จะทำให้โรงแรมมีระบบ และมีประสิทธิภาพ (จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2556)

จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมานั้น ผู้จัดทำวิจัยได้เล็งเห็นถึงปัญหาการฝึกอบรมของบุคลากรในโรงแรมกมลโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต และเห็นว่า การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้จัดทำวิจัยจึงมีความสนใจในปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้ทำเป็นหัวข้อวิจัยในครั้งนี้ การศึกษาแนวทางการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยหลักสูตร ปัจจัย



แวดล้อมภายใน และการฝึกอบรม โดยวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต เพื่อบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้อง และคาดว่าทุกฝ่ายจะได้ประโยชน์จากวิจัยเล่มนี้ สามารถนำไปแก้ไขปัญหาการจัดอบรมได้ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน การฝึกอบรมปฐมฤกษ์ การฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน การฝึกอบรมก่อนเลื่อนตำแหน่ง โดยต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และกลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อมภายในและการฝึกอบรมของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อกระบวนการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับกระบวนการฝึกอบรม
3. ปัจจัยด้านแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์กับกระบวนการฝึกอบรม

แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร

แนวทางของหลักสูตรเบญจกร งานอิมทรัพย์ (2560) ได้กล่าวถึง ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตร (Curriculum) มีรากศัพท์จากภาษาละตินว่า “race - Course” หมายถึง เส้นทางที่ใช้วิ่งแข่งขันเนื่องมาจากเป้าหมายของหลักสูตรที่มุ่งหวังให้พนักงานสามารถเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมแห่งอนาคตและในปัจจุบันความหมายของหลักสูตร หมายถึง มวลประสบการณ์ทางการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในรายวิชากลุ่ม วิชา เนื้อหาสาระ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดการเรียนรู้ให้กับพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ฉันทน์ ทองบุญตา (2563) กล่าวว่า หลักสูตร หมายถึงเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อระบุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมหรือประสบการณ์เรียนรู้ และการประเมินผลการเรียนรู้ การพัฒนาหลักสูตรเป็นการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงหลักสูตรเดิมได้ผลดียิ่งขึ้น

ดังนั้น หลักสูตรเป็นได้ทั้งหน่วยการเรียนรู้รายวิชา หรือ หัวข้อย่อยในรายวิชาทั้งนี้แผนงานหรือโครงการดังกล่าว อาจจัดขึ้นได้ทั้งใน และนอกชั้นเรียน ภายใต้การบริหาร และดำเนินงานของสถานศึกษาจากการศึกษา จึงเปรียบเสมือนหัวใจหรือหลักสำคัญของการจัดการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้



นำมาปรับใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรมในการเพิ่มขีดความสามารถ (ศิวัช โชติกิจนุสรณ์ และศรีนคร ต้นตระกูล, 2562)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน

Jones (อ้างถึงใน ชุตินา มาลัย, 2538, หน้า 37) ให้ความหมายสภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่รอบตัวไม่ว่าจะเป็นเดี่ยว หรือกลุ่ม ได้แก่ สภาพแวดล้อมกายภาพ สังคม หรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพล และความรู้สึกของคนต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้กับพนักงานในโรงแรมทำงานออกมาอย่างมีคุณภาพ สิ่งที่สำคัญ คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน และระบบนิเวศในสถานที่ทำงาน ทุกสิ่งล้วนมีผลต่อพนักงานในการทำงาน สภาพแวดล้อมในทางสังคม และเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมของการทำงานแบ่งเป็น 3 ประเภท

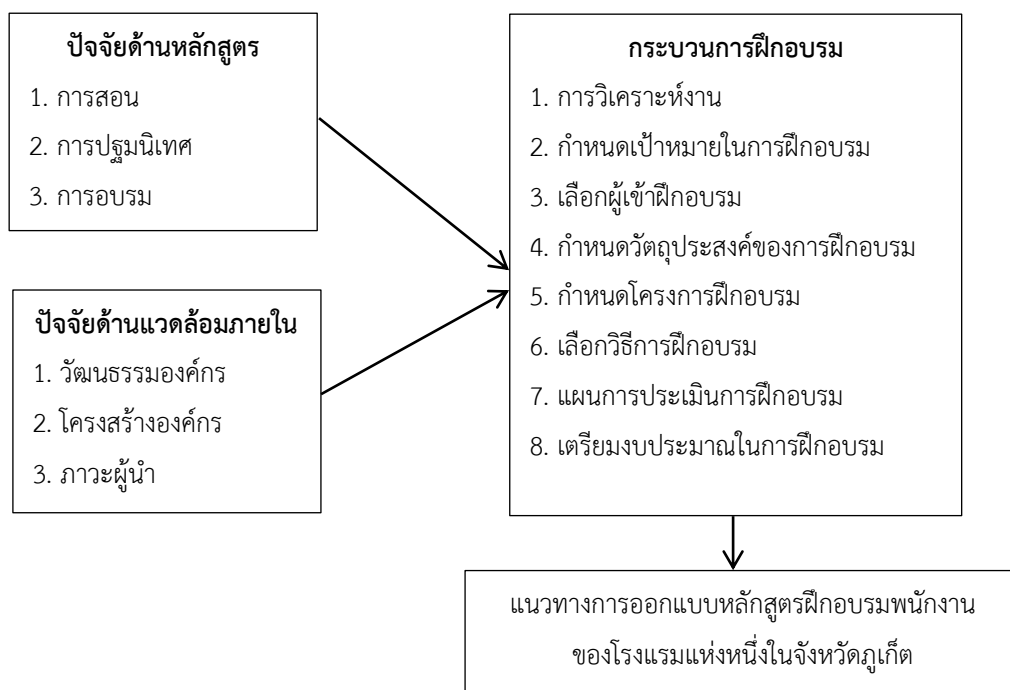
1. สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ
2. สภาพแวดล้อมด้านการบริหารงาน
3. สภาพแวดล้อมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม

แนวคิดของ วรวรรธน์ ศรียาภัย (2554, หน้า 15): สมชาติ กิจยรรยง (2555, หน้า 15) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมไว้ว่า กระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบที่สามารถช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลง ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลให้ดีขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันการฝึกอบรม กำลังตื่นตัวเป็นอันมากอีกทั้งได้รับความสนใจ และกำลังเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในหน่วยงาน

วิจิตร อวระกุล (2540) เสนอแนวความคิดการพัฒนาการฝึกอบรมดังนี้ 1) การฝึกอบรม ต้องมีความคิดในการพัฒนาหาสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ 2) ผู้จัดการฝึกอบรม ต้องเป็นผู้ริเริ่มจัดทำดำเนินการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานอยู่เสมอ 3) ผู้บริหารองค์การเป็นผู้ที่รู้ว่าจะงานใดต้องพัฒนา งานใด ได้รับความสำเร็จ งานใดล้มเหลว 4) การเป็นมืออาชีพ การฝึกอบรมที่ดีต้องเห็นงานที่แก้ปัญหาในการทำงาน แสวงหาความเป็นเลิศในการ ฝึกอบรมด้วยการคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาค้างต่อไปให้ดีขึ้น โดยไม่ใช่เพียงแต่ทำดีแต่ต้องทำได้ดีกว่า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 149 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) โดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) โดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5 หรือ เท่ากับ 0.05 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง คือ 95 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1932) โดยกำหนดระดับการปฏิบัติมี 5 ระดับ และทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสำนวนเทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.89 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักสูตร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม



วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นรูปแบบเอกสารให้กับพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 95 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำไปวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก และอายุการทำงาน มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ศักยภาพของสมาชิก การแก้ปัญหา การบริหารตนเอง นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน และปัจจัยกระบวนการฝึกอบรม สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านหลักสูตร

ปัจจัยด้านหลักสูตร	N=95		ระดับ	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
1. การสอน	3.76	0.84	มาก	1
2. การปฐมนิเทศ	3.68	0.87	มาก	2
3. การอบรม	3.68	0.77	มาก	3

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านหลักสูตร ด้านการสอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.76 (SD=0.84) รองลงมาได้แก่ การปฐมนิเทศ ค่าเฉลี่ยคือ 3.68 (SD=0.87) และสุดท้ายได้แก่ การอบรม ค่าเฉลี่ย 3.68 (SD=0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน

ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน	N=95		ระดับ	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
1. วัฒนธรรมองค์กร	3.70	0.84	มาก	3
2. โครงสร้างองค์กร	3.75	0.84	มาก	2
3. ภาวะผู้นำ	3.77	0.82	มาก	1



จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.77 (SD=0.82) รองลงมาได้แก่โครงสร้างองค์กร ค่าเฉลี่ยคือ 3.75 (SD=0.84) และสุดท้ายได้แก่วัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.70 (SD=0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กระบวนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม	N=95		ระดับ	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
1. การวิเคราะห์งาน	3.65	0.83	มาก	4
2. กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรม	3.64	0.86	มาก	5
3. ด้านเลือกผู้เข้าฝึกอบรม	3.59	0.83	มาก	7
4. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.73	0.81	มาก	2
5. กำหนดโครงการฝึกอบรม	3.68	0.85	มาก	3
6. เลือกวิธีการฝึกอบรม	3.80	0.81	มาก	1
7. แผนการประเมินการฝึกอบรม	3.64	0.84	มาก	6
8. เตรียมงบประมาณในการฝึกอบรม	3.51	1.02	มาก	8

จากตารางที่ 3 พบว่ากระบวนการฝึกอบรม ด้านเลือกวิธีการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.795 (SD=0.81) รองลงมาได้แก่ กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยคือ 3.73 (SD=0.81) รองลงมาได้แก่กำหนดโครงการฝึกอบรมค่าเฉลี่ยคือ 3.68 (SD=0.85) รองลงมาได้แก่การวิเคราะห์งาน ค่าเฉลี่ยคือ 3.65 (SD=0.83) รองลงมาได้แก่กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยคือ 3.64 (SD=0.83) รองลงมาได้แก่ แผนการประเมินการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยคือ 3.64 (SD=0.84) รองลงมาได้แก่ ด้านเลือกผู้เข้าฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยคือ 3.59 (SD=0.83) และสุดท้ายได้แก่ เตรียมงบประมาณในการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยคือ 3.51 (SD=1.02) ตามลำดับ



2. ค่าความสัมพันธ์ด้วยสมการเชิงเส้นของตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ กระบวนการฝึกอบรม แสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลสรุปของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Modal Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934	.872	.869	.235

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R Square) ซึ่งแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ .872 ซึ่งหมายความว่าปัจจัย 2 ด้าน (1. ปัจจัยด้านหลักสูตร 2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน) สามารถอธิบายปัจจัยด้านกระบวนการฝึกอบรม ได้ร้อยละ 87.2 ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 12.8 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแบบ (ANOVA)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	34.850	2	17.425	313.878	.000*
Residual	5.107	92	.056		
Total	39.958	94			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลที่ได้จากการทดสอบ ได้ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงหมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ด้าน ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในของพนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ที่ส่งผลต่อกระบวนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญ



ตารางที่ 6 ผลรวมการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน ที่ส่งผลต่อกระบวนการฝึกอบรม

Model	Unstandard Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.086	.147		.583	.562
การสอน	.270	.075	.293	3.582**	.001
การปฐมนิเทศ	.035	.082	.041	.432	.667
การอบรม	.237	.078	.241	3.045**	.003
วัฒนธรรมองค์กร	.131	.074	.147	1.780	.079
โครงสร้างองค์กร	.094	.072	.105	1.307	.195
ภาวะผู้นำ	.189	.062	.208	3.038**	.003

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า เมื่อพิจารณาค่า Sig. สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านหลักสูตร ปัจจัยด้านแวดล้อมภายในที่ ส่งผลต่อกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอน ด้านการอบรม และด้านภาวะผู้นำ โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถนำมาเขียนรายงานในรูปแบบสมการถดถอยพหุคูณได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .086 + .270 (\text{การสอน}) + .237 (\text{การอบรม}) + .189 (\text{ภาวะผู้นำ})$$

ตารางที่ 7 สรุปผลรวมทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านหลักสูตรและปัจจัยด้านแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อกระบวนการฝึกอบรม		
การสอน	✓	
การปฐมนิเทศ		✓
การอบรม	✓	
วัฒนธรรมองค์กร		✓
โครงสร้างองค์กร		✓
ภาวะผู้นำ	✓	



สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยด้านหลักสูตร

1. การสอน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ หลักสูตรเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และพัฒนา รองลงมา เตรียมวิทยากรเฉพาะด้านมาให้ความรู้ รองลงมา หลักสูตรการฝึกอบรม ตรงกับวัตถุประสงค์ และสุดท้าย ปรับปรุงหลักสูตรให้เข้ากับตำแหน่งงาน ตามลำดับ
2. การปฐมนิเทศ อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ บุคลากรใหม่รู้จักปรับตัวให้เข้ากับองค์กร รองลงมา การทำแผนฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพสูง รองลงมา การฝึกอบรมสนุกและผ่อนคลาย และสุดท้ายการประเมินผลการฝึกอบรมก่อนและหลัง ตามลำดับ
3. การอบรม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ วิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสม รองลงมา อุปกรณ์ที่ใช้ฝึกอบรมมีความทันสมัย รองลงมา เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 1 ครั้ง รองลงมา การเตรียมเนื้อหา อบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสุดท้าย ตามลำดับ

ด้านแวดล้อมภายใน

1. วัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ การฝึกอบรมมีผลต่อการประเมินผลประจำปี รองลงมา สร้างแรงจูงใจในการเพิ่มพูนความรู้ รองลงมา กำหนดแผนนโยบายเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และสุดท้าย การสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ตามลำดับ
2. โครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ สร้างความสนิทสนมให้พนักงานในแผนก รองลงมา การปฏิบัติงานมีกฎระเบียบ และขั้นตอนชัดเจน และสุดท้าย พนักงานทุกคนมีอำนาจในการตัดสินใจ ตามลำดับ
3. ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่การถ่ายทอดข้อมูล รองลงมา การรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากพนักงาน รองลงมา ผู้บริหารคิดว่า การอบรมคือการพัฒนาเพื่อสร้างการบริการที่ดี รองลงมา สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมต่อเนื่อง และสุดท้าย ปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมให้เหมาะสม ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม สรุปผลภาพรวมได้ดังนี้ การวิเคราะห์งาน อยู่ในระดับมาก กำหนดเป้าหมายในการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก เลือกผู้เข้าฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก กำหนดโครงการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก เลือกวิธีการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก แผนการประเมินการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก และเตรียมงบประมาณในการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก



แนวทางการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของโรงเรียน

1. รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาของหัวข้อ หรือกิจกรรมที่จะนำมาฝึกอบรมพนักงานในองค์กร ทั้งนี้โดยการที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลก่อนการอบรม จะส่งผลให้บุคลากรที่เข้ามาฝึกอบรมได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตามหัวข้อที่ได้วางไว้
2. กำหนดเกี่ยวกับเป้าหมายที่ต้องการในการฝึกอบรม ระบุแน่ชัดว่าต้องการให้ผู้เข้าฝึกอบรม เพิ่มพูนทักษะความรู้ หรือพัฒนาด้านใด
3. คัดเลือกผู้เข้าฝึกอบรมให้ตรงกับหลักเกณฑ์ตามหัวข้อการอบรมนั้น ๆ ซึ่งภายในองค์กรจะเป็นการตั้งหลักเกณฑ์ขึ้นมาเพื่อเป็นการที่บุคลากรจะได้รับความรู้ทักษะต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นตามหัวข้อนั้น ๆ
4. กำหนดประเด็นในการอบรม เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคติ และการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรภายในองค์กร
5. กำหนดตาราง วัน เวลา สถานที่ ที่จะใช้ในการฝึกอบรมอย่างชัดเจน เพื่อแจ้งให้บุคลากรทราบก่อนจะถึงวันฝึกอบรม เป็นการเตรียมความพร้อมตามลำดับของวัน เวลาดังกล่าว
6. เลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุดให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อจะเป็นผลลัพธ์ที่ดีที่สุด
7. แผนการประเมินการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงการทำการกิจกรรม หรือการตั้งหัวข้อการอบรมมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และนำมาสรุปว่าสูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้
8. เตรียมงบประมาณในการฝึกอบรม เป็นค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการฝึกอบรม

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านการสอน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตนภรณ์ บุญนุช (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนา และการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน” พบว่า ด้านการสอนมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการศึกษาโดยละเอียดของผู้วิจัย พบว่า ด้านการสอน มีค่าเฉลี่ย .270 ซึ่งมีค่ามากกว่าองค์ประกอบอีกสองด้าน คือการอบรม และการปฐมนิเทศ มีค่าเฉลี่ย .237 และ .035 ตามลำดับ อาจสรุปได้ว่า ด้านการสอนมีความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยด้านหลักสูตร

ปัจจัยด้านการอบรม ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาริยา เจริญภูมิ และ ณัฐสินี ชันธนภูมิไพศาล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามมาตรฐานสมรรถนะของพนักงาน” พบว่า ด้านการอบรมมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการศึกษาโดยละเอียดของผู้วิจัยพบว่าด้านการอบรม มีค่าเฉลี่ย .237 ซึ่งมีค่ามากกว่าองค์ประกอบ อีกหนึ่งด้าน คือการประเมินนิเทศ มีค่าเฉลี่ย.



035 อาจสรุปได้ว่าด้านการอบรมมีความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยด้านหลักสูตร หรือมีการตอบสนองต่อยุคปัจจุบัน อันเนื่องมาจากการอบรมนั้น เป็นด้านหนึ่งของปัจจัยด้านหลักสูตรที่มีความสำคัญอย่างมากในการคิด หรือตั้งเนื้อหาทางการอบรมให้ไปในแนวทางตามหลักสูตรที่องค์กรได้วางแผนไว้ หรือตามที่องค์กรต้องการเพื่อนำมาพัฒนาในหลักสูตรของการอบรมในครั้งต่อไป

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ัญญา มาส โจนานนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน” พบว่าด้านภาวะผู้นำมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการศึกษาโดยละเอียดของผู้วิจัย พบว่าด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย .189 ซึ่งมีค่ามากกว่าองค์ประกอบอีกสองด้าน คือวัฒนธรรมองค์กร และโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ย .131 และ .094 ตามลำดับ อาจสรุปได้ว่าด้านภาวะผู้นำมีความสำคัญมากที่สุดในปัจจัยด้านแวดล้อมภายใน อันเนื่องมาจากภาวะผู้นำนั้นเป็นหลักสำคัญที่จะทำให้องค์กรพัฒนาไปตามเป้าหมาย หรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การพัฒนาด้านการสอน นับเป็นแรงดึงดูดที่จะทำให้พนักงานขององค์กรที่เข้ามาเรียนรู้ได้เรียนรู้อะไรใหม่ใหม่มีการพัฒนาทางด้านการสอนคือการจัดรูปแบบการสอนโดยใช้เทคนิคต่างๆ มาผสมผสานกัน เพื่อไม่ให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกเบื่อ หรือจำเจกับอะไรเดิม ๆ การพัฒนาทางด้านการสอนเป็นปัจจัยหลักที่จะสามารถพัฒนาทักษะ หรือมอบความรู้ทางด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร
2. การพัฒนาด้านการอบรม เป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้นทั้งทางด้านทักษะความสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างสำเร็จ
3. การพัฒนาด้านภาวะผู้นำ ถือเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคลากร และสามารถนำองค์กรปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ดังนั้นการที่เราจะให้องค์กรเกิดการพัฒนานั้น ล้วนมาแต่การมีผู้นำที่มีการวางแผนการสั่งการการดูแล และการควบคุม ให้บุคลากรทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรพัฒนาหลักสูตรอบรมอยู่สม่ำเสมอเพื่อให้หลักสูตรนั้นไม่มีความล้าสมัย หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าไม่ทันสมัย การทำให้หลักสูตรแปลกใหม่ หรือมีอะไรน่าดึงดูดอยู่เสมอ จะทำให้พนักงานภายในโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์. (2556). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุติมา มาลัย. (2538). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทน์ ทงบุญตา. (2563). **การศึกษาลักษณะพฤติกรรมการเรียนเรื่องพัฒนาการมนุษย์และจิตวิทยาการเรียนรู้วิชาจิตวิทยาสำหรับครูของนักศึกษาครูชั้นปีที่ 1 โดยการเรียนรู้จากการผลิตสื่ออินโฟกราฟิก**. วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร, 11(2): 91-98. ค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2566, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php>.
- ชญามาส โลจนานนท์. (2557). **ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิคฟาร์ม จำกัด**. วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจ): บัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เบญจอร งามอิมทรัพย์. (2560). **ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน และการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัตนภรณ์ บุญสุข. (2555). **การพัฒนา และการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานกรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจ): บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรวรรณ ศรียาภัย. (2554). **การจัดประชุมและการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: บุคมพ์.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). **การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา ดำนัง. (2546). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.



- ศิวัช โชติกิจนุสรณ์ และตรีเนตร ตันตระกูล. (2562). **แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์**. ปริญญานิพนธ์ (Master's thesis) กาญจนบุรี: บัณฑิตมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). **เทคนิคการเป็นวิทยากรที่ประสบความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เสาวณี จันทะพงษ์. (2564). **วิกฤตโควิด 19 กับมุมมองด้านเศรษฐศาสตร์สุขภาพ**. ค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2566, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/articles>.
- อารีญา เจริญภูมิ และณัฐสินี ชินธณภูมิไพศาล. (2563). **แนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามมาตรฐานสมรรถนะของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วารสารบริหารธุรกิจ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 3(3): 147-164. ค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2566, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/ibas/article/243741/166670>.
- Krejcie & D.W. Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitude*. *Archives of Psychology*. 140: 1-55.