

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ  
ของพนักงาน โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร



นางสาวศุภดา เอกรินทร์ากุล

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-14-2609-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACTORS AFFECTING STAFF HOTELS' PARTICIPATION IN ORGANIZING THE  
ENGLISH TRAINING PROGRAMME, BANGKOK METROPOLIS



Miss Supada Ekkarintarakul

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Education Program in Non-Formal Education

Department of Educational Policy, Management, and Leadership

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

ISBN 974-14-2609-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรม  
ภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวศุภดา เอกกรีนพราดูล

สาขาวิชา

การศึกษานอกระบบ โรงเรียน

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา วัฒนคุณ

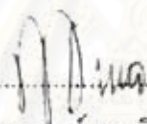
คณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

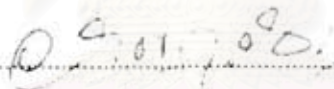
(รองศาสตราจารย์ ดร.พสุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



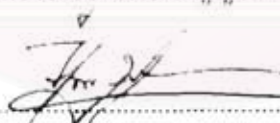
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล)



อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา วัฒนคุณ)



กรรมการ

(ดร.วิระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศุภดา เอกรินทร์รากุล : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม  
ในเขตกรุงเทพมหานคร (FACTORS AFFECTING STAFF HOTELS' PARTICIPATION IN ORGANIZING THE  
ENGLISH TRAINING PROGRAM, BANGKOK METROPOLIS) อ.ที่ปรึกษา :รศ.ดร.อาชัญญา รัตนอุบล , 120หน้า  
ISBN 974-14-2609-7.

การวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมใน 4 ด้าน ดังคือ ด้านการสำรวจปัญหา ด้านการ  
วางแผน ด้านการดำเนินงาน และ ด้านการติดตามและประเมินผลในโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมใน  
เขตกรุงเทพมหานคร ใน 3 ปัจจัย คือ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านบุคคล และด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บ  
รวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านความต้องการส่วนบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษ มีส่วนช่วยปรับปรุงวิถีชีวิต  
ความเป็นอยู่ในดีขึ้น และ ต้องการพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วอย่างเจ้าของภาษา
2. ด้านความต้องการด้านสังคม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก  
รองลงมาคือ ที่ทำงานคาดหวังให้สามารถฟังภาษาอังกฤษและสามารถโต้ตอบได้ และที่ทำงานเห็นความจำเป็นของการใช้  
ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้ได้รับผลตอบแทน  
มากขึ้น พร้อมทั้งมีความคิดเห็นว่าเพื่อนร่วมงานจะมองคนเป็นผู้ที่มีความรู้ และจะเชื่อใจในการทำงานกับชาวต่างชาติ
4. บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ แต่ ไม่มีความสัมพันธ์  
กับปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล และ ด้านสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10
5. บทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านสังคม และด้าน  
ผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10
6. บทบาทการมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลและปัจจัยด้าน  
ผลประโยชน์ที่ได้รับ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10
7. บทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ แต่ ไม่มี  
ความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10
8. บทบาทการมีส่วนร่วมรวม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับ แต่  
ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยด้านสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10
9. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับส่งผลกระทบต่อบทบาทด้านการสำรวจปัญหา แต่ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล  
และปัจจัยด้านสังคมไม่ส่งผลกระทบต่อบทบาทด้านการสำรวจปัญหา ดังเห็นได้จากสมการถดถอยดังนี้  $Y = 0.545 + 0.325 X_1$
10. ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ส่งผลกระทบต่อบทบาท  
ด้านการวางแผน ดังเห็นได้จากสมการถดถอยดังนี้  $Y = 0.545 + 0.532 X_1 - .289 X_2 + .497 X_3$
11. ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ส่งผลกระทบต่อบทบาทด้านการดำเนินงาน  
แต่ปัจจัยด้านสังคมไม่ส่งผลกระทบต่อบทบาทด้านการดำเนินงาน ดังเห็นได้จากสมการถดถอยดังนี้  $Y = 0.383 + 0.500 X_1 + 0.286 X_2$
12. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับส่งผลกระทบต่อบทบาทด้านการติดตามและประเมินผล แต่ปัจจัยด้านความต้องการ  
ส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสังคมไม่ส่งผลกระทบต่อบทบาทด้านการติดตามและประเมินผล ดังเห็นได้จากสมการถดถอยดังนี้  $Y = 0.545 +$   
 $0.539 X_1$

ภาควิชา .....นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา.....  
สาขาวิชา.....การศึกษานอกระบบ โรงเรียน.....  
ปีการศึกษา..... 2549.....

ลายมือชื่อนิสิต.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....



## 4683758427 : MAJOR NON-FORMAL EDUCATION

KEY WORD: FACTORS AFFECTING AND PARTICIPATION IN ORGANIZING THE ENGLISH PROGRAME

MISS SUPADA EKKARINTARAKUL: FACTORS AFFECTING STAFF HOTELS'PARTICIPATION IN ORGANIZING THE ENGLISH PROGRAME, BANGKOK METROPOLIS:THESIS ADVISOR: ASSO. PROF. DR.ARCHANYA RATANA-UBOL,120pp. ISBN974-14-2609-7

This research aimed to study factors affecting participation in four areas: survey of problems, planning, operation, and, follow-up and processing, of English language training participated by employees of three Bangkok hotels. The three factors were personal requirements, personnel and expected benefits.

The sample group used in this study was 350 employees of Bangkok hotels. The instruments used for data collection was a questionnaire prepared by the researcher which was then given to the sample group for completion. The statistics used for analysis of data were percentage, average, standard deviation and Pearson 's correlation.

The results of the study were as follows:

1. Personal requirements: The sample group appreciated the importance of the English language and believed that it would help to improve their ways of life. They desired to speak English as fluently as native speakers.
2. Social requirements: Firstly, English was regarded as an important language used in communication. Secondly, employers expected their employees to converse in English, as an international language, to extent necessary for their duties.
3. Expected benefits: English was viewed as a mean to gain higher compensation, and, to earn the respect of colleagues when working with foreigners.
4. Survey of problems: There was a statistically significant correlation with expected benefits but none with personal and societal requirements at .10 level.
5. Planning: There is statistically significant correlation with personal and societal requirements and expected benefits at .10 level..
6. Operation: There is a statistically significant correlation with personal requirements and expected benefits but none with societal requirements at .10 level.
7. Follow-up and processing: There is a statistically significant correlation with expected benefits but none with personal and societal requirements at .10 level.
8. Overall participation: There is a statistically significant correlation with personal requirements and expected benefits but none with societal requirements at .10 level.
9. Expected benefits effected with the survey of problems but none with personal requirements and societal requirements. As the following multiple version:  $Y = 0.545 + 0.325 X_3$
10. Personal requirements, social and expected benefits effected with the planning. As the following multiple version:  $Y = 0.545 + 0.532 X_1 - .289 X_2 + .497 X_3$
11. Personal requirements and expected benefits effected with the operations but none with societal requirements. As the following multiple version:  $Y = 0.383 + 0.500 X_1 + 0.286 X_3$
12. Expected benefits effected with the survey of problems but none with personal requirements and societal requirements. As the following multiple version:  $Y = 0.545 + 0.539 X_3$

Department.. Educational Policy, Management, and Leadership...  
 Field of Study..Non Formal Education.....  
 Academic Year...2006.....

Student 's Signature *Supada Ekkarintarakul*  
 Advisor 's Signature.. *Archanya R.*

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่	
1     บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2     เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
การศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	12
แนวคิดและจุดมุ่งหมายของการจัดฝึกอบรม.....	17
ตัวแปรที่ศึกษา.....	18
แนวคิดของการมีส่วนร่วม.....	26
สถานประกอบการงานประเภทงาน โรงแรม.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3     วิธีการดำเนินการวิจัย.....	42
การกำหนดหัวข้อในการวิจัย.....	42
การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การกำหนดเครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4.     ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

บทที่	หน้า
5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผลการวิจัย.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	85
รายการอ้างอิง.....	87
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	120



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงข้อมูล อายุ สูงสุด ต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่ม ตัวอย่าง.....	50
2 แสดงข้อมูลจำนวน และ ร้อยละของสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและแผนการทำงาน.....	50
3 แสดงด้านความต้องการส่วนบุคคล.....	52
4 แสดงด้านความต้องการด้านสังคม.....	54
5 แสดงด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ.....	56
6 บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการสำรวจปัญหา.....	59
7 บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน.....	60
8 บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน.....	62
9 บทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผล.....	63
10 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน ระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา กับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าอบรมภาษาอังกฤษ.....	65
11 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน ระหว่างบทบาทด้านการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	66
12 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน ระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน กับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	66
13 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน ระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผล กับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	67
14 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน ระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมรวม กับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	67
15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา กับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	68
16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของบทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผน กับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	68
17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของบทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน กับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	69
18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของบทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	70



19	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของบทบาทการมีส่วนร่วมรวมในทุกด้าน กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ.....	70
----	---	----



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2540 กำหนดสิทธิและหน้าที่ของรัฐในมาตรา 81 ไว้ว่ารัฐต้องจัดการศึกษาอบรม รวมทั้งต้องสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาในรัฐธรรมนูญ และยังให้เกิดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ตามมา ซึ่งในมาตรา 15 วรรค 2 กล่าวถึงการศึกษานอกโรงเรียนว่าเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา การวัดและการประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ในมาตราเดียวกันนี้ได้กำหนดระบบการศึกษาให้มี 3 ระบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

การศึกษาในระบบ เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตรระยะเวลา การศึกษา การวัดและการประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

การศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

การศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อม และโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้อื่น ๆ

ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พระราชทานเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2520 ไว้ว่า “การศึกษาเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ ทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล เพื่อให้เป็นพลเมืองดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การพัฒนาประเทศก็ย่อมทำได้สะดวกราบรื่น ได้ผลที่แน่นอน และรวดเร็ว (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2539)

จึงทำให้การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ การดำเนินงานทางธุรกิจและการค้าและการบริการได้อย่างมีคุณภาพนั้น กำลังแรงงานที่อยู่ในระบบการผลิต การค้าและการบริการจะต้องเป็นกำลังแรงงานที่มีความรู้ความสามรถและทักษะที่จะใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมด้วย ซึ่งกำลังแรงงานจะมีคุณภาพได้ต้องมีความรู้

พื้นฐานและความรู้ทางวิชาชีพอยู่ในระดับที่เหมาะสม  
อาชีพ ,2539)

(ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมการศึกษา

ในปัจจุบันนี้ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาสากล และได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการติดต่อสื่อสาร เพราะภาษาเป็นพฤติกรรมทางสังคม ทำหน้าที่ในการติดต่อสื่อสาร จึงถือว่าภาษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และวัฒนธรรม วัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนภาษาจึงให้ผู้เรียนสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ และสอดคล้องกับวัฒนธรรม สังคมของเจ้าของภาษา จรูญ วงศ์สายัณห์ ( 2514 รายงาน:85 ) ให้ข้อคิดไว้ว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่คนไทยเรียนภาษาอังกฤษได้ไม่ดีนั้น เป็นเพราะขาดมูลเหตุจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน คำกล่าวนี้แสดงให้เห็นความจริงที่ว่า การเรียนภาษาอังกฤษให้ได้ผลดีนั้น ผู้เรียนควรมีแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ จากสภาพสังคมปัจจุบันจะพบว่ามีมูลเหตุจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมาย นอกจากนี้ชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวหรือเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในไทยก็ล้วนแต่เป็นมูลเหตุให้มีการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทั้งสิ้น

นอกเหนือจากการเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้กลายเป็นความจำเป็นสำหรับสังคมไทยแล้ว การเรียนรู้ภาษาอังกฤษก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นตามความต้องการของผู้เรียน อันได้แก่ ผู้ไปเรียนโดยทั่วไป ผู้ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน หรือมีความจำเป็นสำหรับการประกอบที่ต้องใช้ภาษา เช่น ล่าม นักแปล ผู้ขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะส่วนบุคคล เหล่านี้เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันเป็นสิ่งจำเป็นด้วยเหตุผลทางสังคม นโยบายการท่องเที่ยวของรัฐบาล นโยบายต่าง ๆ ขององค์กรเอกชนที่อยู่ในภาคบริการ และเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้เรียนเอง

ในปัจจุบันการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงทำให้รัฐบาลได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาขึ้นและแนวทางในการพัฒนาที่สำคัญคือการพัฒนาการท่องเที่ยวจึงทำให้มีนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติมากขึ้น จึงทำให้มีปัญหาในด้านการสื่อสารที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำ โดยบุคคลที่ต้องเผชิญกับปัญหากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ พนักงานในโรงแรมต่าง ๆ ที่ชาวต่างชาติจะต้องเข้ามาเป็นแขกของโรงแรมที่มาใช้บริการ ซึ่งปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ต้องเจอคือปัญหาในด้านการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง ในการสื่อสาร ซึ่งในบางครั้งบุคคลเหล่านี้อาจมีปัญหาในด้านการไม่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษเลย ซึ่งเมื่อจะต้องสื่อสารกับแขกที่เข้ามาพักจึงทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันทั้งสองฝ่าย จนทำให้ต้องเกิดความเข้าใจผิดเพราะเกิดจากความไม่รู้ภาษาอังกฤษ หรือในบางโอกาสบุคคลเหล่านี้ก็อาจมีความรู้ในด้านภาษาอังกฤษบ้าง แต่ไม่สามารถสื่อสารได้ ก็อาจพูดได้บ้างแต่ไม่สามารถโต้ตอบได้ และเมื่อบุคคลนั้นไม่สามารถพูดได้ตอบออกมาได้ก็อาจก่อให้เกิดความอึดอัดใจในการที่จะสื่อสารด้วยกันทั้งสองฝ่าย หรือในบางกรณีที่บุคคลเหล่านั้นสามารถอ่านภาษาอังกฤษได้ ฟังเสียงภาษาอังกฤษได้แต่ออกเสียงผิดจึงทำให้แขกชาวต่างชาติเกิดความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิด หรือในบางครั้งนั้นพวกเขา

สามารถตอบคำถามที่ถูกถามมาได้แค่คำตอบแค่ ใช่ กับไม่ใช่ ซึ่งในสถานการณ์จริงนั้นแขกที่เข้ามาใช้บริการนั้นอาจมีความต้องการที่มากกว่านั้น เช่น วิธีการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นที่มีในห้องพัก กฎ กติกา มารยาท ที่แขกต้องรู้เมื่อมาใช้บริการ หรือสถานที่ที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีในโรงแรม เป็นต้น และสิ่งที่สำคัญเราต้องคำนึงถึงในการให้บริการในงานด้าน โรงแรมที่ต้องคำนึงถึง คือ การให้บริการในงานด้านนี้นั้นจะมีการใช้คำศัพท์เฉพาะซึ่งใช้เฉพาะงานโรงแรมเท่านั้นจะเป็นการสื่อสารที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นการสื่อสารกัน ทั้งกับพนักงานด้วยกันหรือใช้กับผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติโดยส่วนใหญ่ นอกจากนี้เมื่อมีการสนทนากันเกิดขึ้นระหว่างทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นกับพนักงานด้วยตนเองแล้วการสื่อสารกับแขกที่ชาวต่างชาติก็อาจเกิดความเข้าใจผิดกันได้เนื่องจาก การที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน จึงทำให้พนักงานในโรงแรมควรได้รับการศึกษาในด้านภาษาอังกฤษ เพราะบุคคลกลุ่มนี้เป็นบุคคลที่อยู่ในภาคบริการ และต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางมาใช้ในการสื่อสารเพื่อให้บริการ โดยควรจะเน้นเนื้อหาสาระที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน

นอกเหนือจากนี้ จากการได้ทำการศึกษาปัญหาในการประกอบอาชีพของพนักงานในโรงแรมแล้ว สิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลกลุ่มนี้ต้องรับความรู้ในภาษาอังกฤษ คือ นโยบายของโรงแรมเองที่ต้องการพัฒนาศักยภาพของโรงแรมไม่ว่าการรู้วัฒนธรรมขององค์กร ภาพพจน์ขององค์กร ความสามารถในการแนะนำผลิตภัณฑ์ที่องค์กรมีเพื่อเพิ่มยอดขาย และมาตรฐานของการบริการที่เป็นหัวใจหลักสำคัญ ที่จะเป็นตัววัดระดับมาตรฐานของโรงแรมว่าเป็นโรงแรมในระดับห้าดาว เพราะการที่จะทำให้งานบริการนั้นได้ประสิทธิภาพที่ดีก็คือการทำให้ผู้ได้รับบริการหรือแขกนั้นก็ คือการได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากพนักงานของโรงแรม และก่อให้เกิดความพอใจสูงสุด และต้องทำให้แขกนั้นต้องมีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีกครั้ง และต้องไม่ลืมว่าการแข่งขันกันของโรงแรมต่าง ๆ ในระดับเดียวกันคืองานด้านการบริการ และบุคคลที่จะทำให้นโยบายนั้นเกิดความสำเร็งนั้น คือพนักงานของโรงแรม นอกเหนือจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดจะประสบความสำเร็จ คือการกำหนดนโยบายจากผู้บริหาร ซึ่งส่วนใหญ่ในโรงแรมที่มีมาตรฐานในระดับห้าดาว ผู้บริหารส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการกำหนดและให้นโยบายแก่พนักงาน และการที่จำทำให้พนักงานนั้นสามารถประสบความสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยความเข้าใจที่ตรงกันของทั้งสองฝ่าย จึงทำให้ในหลาย ๆ โรงแรมนั้นเปิดการให้ความรู้ทางภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2530-2534) หัวข้อ “แผนงานพัฒนาบุคลากรในธุรกิจบริการ” กำหนดว่าจะมีการจัดอบรมพนักงานโรงแรม เป็นการอบรมเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนในธุรกิจโรงแรม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นการอบรมบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เพื่อที่จะให้มีความรู้ที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว หรือผู้ที่มาใช้บริการ พร้อมทั้งจะเป็นการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ

โรงแรมอีกด้วย นอกจากนี้ยังเป็นการให้ความรู้ทางด้านการบริหารงานโรงแรมให้พร้อมที่จะรับหน้าที่เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานและบุคลากรในหน้าที่ต่าง ๆ นับเป็นกำลังสำคัญและเป็นที่ต้องการของกิจการโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง การดำเนินการให้บรรลุดัตถประสงค์ดังกล่าว จะมีหลักสูตรที่ประกอบไปด้วย การบรรยายภาควิชาการ การดูงาน และการฝึกภาคปฏิบัติสำหรับทั้งในระดับบริหาร และระดับพนักงานปฏิบัติงาน

สิ่งที่สำคัญในการที่จะทำให้บุคคลกลุ่มนี้ได้รับความรู้ และสามารถพัฒนาศักยภาพทั้งต่อตนเอง และต่อโรงแรมได้ คือการให้การศึกษา ผู้ที่ให้การศึกษานั้น ก็อาจรวมถึงโรงเรียน แต่นั่นก็เป็นการให้การศึกษาแก่ผู้ที่มีโอกาสทางการศึกษา แต่สำหรับผู้ที่ไม่มีโอกาสทางการศึกษา การศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของประชาชน ได้มีโอกาสเข้ารับการการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้และปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว และชุมชนให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ประเทศไทยประสบปัญหาเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถในทักษะอาชีพ จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ลงได้ การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนประเภทการให้ความรู้ในด้านพัฒนาทักษะอาชีพจึงมีความสำคัญในการพัฒนาบุคคลได้ (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน,2537)

ฉะนั้น การจัดการศึกษาของสำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับบุคคลที่ขาดโอกาสทางการศึกษาจึงเป็นไปในรูปแบบของการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพ (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน,2545) เป็นการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีอาชีพหรือเห็นช่องทางการทำมาหากิน คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น มีความรู้ทักษะ และเจตคติที่ดีในการทำงานเพื่อการประกอบอาชีพอิสระ อาชีพในตลาดแรงงาน หรือเพื่อปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองและชุมชน รวมทั้งเพื่อเพิ่มวุฒิทางการศึกษาและการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับหน้าที่การงาน

นอกเหนือจากการจัดการศึกษาตามหลักสูตรที่กำหนดให้แล้ว สิ่งที่เป็นสิ่งสำคัญและยังต้องคำนึงถึง คือการนำไปใช้นั้นนอกจากการให้ความรู้แล้วยังต้องสอดคล้องกับการทำงานของบุคคลกลุ่มนี้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงด้วย อีกสิ่งหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญคือการจัดการให้ความรู้ของโรงแรมนั้นก็ได้มีการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในงานด้านบริการในส่วนของงานโรงแรม ซึ่งก็จะมีความแตกต่างกันของการให้บริการ ซึ่งก็ได้มีการกำหนดการให้ความรู้ที่ต้องใช้ในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ส่วนของงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม งานด้านความสะอาด งานด้านร้านอาหาร หรือด้านการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

จึงจะเห็นได้ว่า การกำหนดนโยบายของการให้ความรู้ของพนักงานวิธีการที่ดีที่สุดในการให้การศึกษาแก่พนักงานโรงแรมที่ถือเป็นกลุ่มคนทำงานที่มีความเฉพาะและมีความจำกัด ไม่ว่าจะเป็นในด้านเวลา หรือระดับการศึกษา เป็นต้น ฉะนั้นการให้การศึกษาที่มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่องานมากที่สุดคือการให้การศึกษาที่เป็นระยะเวลาสั้น ๆ และสามารถให้



บุคคลในสังคมได้มีโอกาสทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาและคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง โดยการพัฒนานั้นต้องพัฒนาความรู้ (KNOWLEDGE) ทักษะ (SKILL) และทัศนคติ (ATTITUDE) ที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการทำงานและความมุ่งมั่นแก้ไขข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตด้วยการใช้กระบวนการฝึกอบรม

จึงทำให้ในหน่วยฝึกอบรมของโรงแรมต่าง ๆ ได้เห็นความสำคัญของการจัดการฝึกอบรม จะเห็นได้จากการดำเนินการจัดการฝึกอบรมขึ้นภายในโรงแรมของตนขึ้น โดยการอบรมดังกล่าวนี้ ได้มีการใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะถ่ายทอดความรู้ เช่นการบรรยาย การสาธิต การฝึกปฏิบัติ การแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการจัดการฝึกอบรมพนักงานของโรงแรมก็เช่นเดียวกันกับการฝึกอบรมทั่วไป ทั้งนี้ก็เป็นสาเหตุเพราะว่า การฝึกอบรมสามารถนำไปใช้เผยแพร่ในกิจการต่างๆ ทั่วไปได้หลายระดับ บรรดานักบริหาร นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ เป็นที่ยอมรับกันว่า การฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะการฝึกอบรมเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้เพิ่มพูนความรู้ เสริมสร้างบุคลิกภาพภาวะการณืเป็นผู้นำ ทำให้เกิดประสบการณ์ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานให้บรรลุจุดประสงค์ที่วางไว้ด้วยความฉับไว มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายเป็นอันมาก นอกจากนี้การฝึกอบรม ยังมีลักษณะดีเด่นที่ช่วยขจัดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในงานเฉพาะอย่างได้ ผู้ที่ได้รับการอบรมส่วนใหญ่จะมีศักยภาพ และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (น้อย ศิริโชค, 2523)

การฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน จะสามารถช่วยสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคคลดังกล่าว โดยจะสามารถช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ความถนัด และเจตคติที่พึงประสงค์ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ได้กระทำอยู่ต่อไป

เนื่องจากการที่บุคคลที่จะเข้ารับการอบรมนั้น ต้องอาศัยบุคคลนั้น ๆ เป็นปัจจัยหลักสำคัญ ถ้าจะให้การเข้าอบรมนั้น ๆ จะบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป็นประโยชน์นั้น การเข้าอบรมในการแต่ละครั้งต้องมาจากความต้องการของประชาชนได้เรียนรู้ทดลองปฏิบัติ ได้แก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ ซึ่งการที่บุคคลจะมีโอกาสกระทำสิ่งดังกล่าวได้ก็โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการศึกษา ต้องใช้วิธีเรียน และการฝึกอบรมในรูปแบบของการศึกษานอกระบบในลักษณะของการศึกษาต่อเนื่องหรือการศึกษาตลอดชีวิต (ยุวัฒน์ วุฒิเมธี, 2529)

จึงเห็นได้ว่าการฝึกอบรมเป็นรูปแบบของการศึกษานอกระบบโรงเรียน ซึ่งการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมอย่างมาก ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมจะช่วยสนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้น ๆ มีบทบาท และส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดสำนึกในการเป็นเจ้าของในกิจกรรมนั้นอย่างแท้จริง และเป็นหนึ่งเดียวกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบ

โรงเรียน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนต่อไป (อาชัญญา รัตนอุบล, 2542) แต่ในปัจจุบันนี้การจัดการฝึกอบรมนั้น ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นจะมีส่วนร่วมในการจัดการฝึกอบรมไม่มากนัก โดยส่วนใหญ่อาจจะเข้ามีส่วนร่วมในบางขั้นตอนเท่านั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งว่าที่จะต้องศึกษาว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรม อย่างไรก็ตามการที่บุคคลใดจะเข้ามามีส่วนร่วมในการอบรมต่าง ๆ หรือไม่นั้น ประกอบด้วยหลายปัจจัย อาทิ ปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยทางการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยทางด้านสังคม ฯลฯ นฤมล ลีละบุตร (2530) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้อาสาสมัครตัดสินใจเข้าร่วมโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพื่อชาวชนบท ในจังหวัดนครราชสีมา คือ ด้านความต้องการส่วนบุคคล, ด้านความทันสมัย, ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ, ด้านอิทธิพลของบุคคล และด้านสื่อมวลชน นอกจากนี้ Cothen and Uphoff (อ้างถึงในวัชรารักษ์ เอี่ยมสะอาด, 2538) ได้กล่าวถึงกับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนดังนี้ คือ อายุ เพศ, สถานภาพในครอบครัว, ระดับการศึกษา, สถานภาพทางสังคม, อาชีพ, รายได้, ระยะเวลาในท้องถิ่น, ระยะเวลาที่อยู่ในโครงการ, และสถานภาพการทำงาน และสมศรีเพชรโชติ (2538) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของประชาชนในการเข้าร่วมโครงการการศึกษาต่อเนื่องที่จัดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความติดต่อสื่อสาร ด้านความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านสภาพความพร้อมของการจัดโครงการ ด้านความคาดหวัง และด้านการมีส่วนร่วม

การที่บุคคลจะเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่เปิดให้ประชาชนทั่วไปได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสบการณ์และเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนก็จะมี ความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในด้านความต้องการส่วนบุคคล หรือด้านความคาดหวัง เป็นต้น ซึ่งต่างก็มีข้อมูลและเหตุผลที่แตกต่างกันมาประกอบการตัดสินใจเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุดในการเข้ารับการอบรม ซึ่งเหตุผลต่าง ๆ เหล่านี้ถือเกิดขึ้นย่อมเกิดจากหลายสาเหตุที่สำคัญที่ส่งผลต่อการเข้ารับ การอบรม ซึ่งก็จะต้องพิจารณาจากเหตุผลหรือข้อมูลหลาย ๆ ด้านประกอบกัน เป็นต้นว่า ความต้องการ ความสนใจ เป็นการที่บุคคลนั้นรู้ว่าตนเองนั้นต้องการอะไร และจะได้รับประโยชน์อะไรบ้างจากการเข้ารับการเรียน รวมทั้งสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ข้อมูลหรือเหตุผลเหล่านี้มีส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลเข้าเรียนและเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเอง

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิจัยหลายท่านพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และแผนการทำงาน ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนในการจัดอบรม ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจ ปัญหาและความต้องการของผู้เรียนและของโรงแรม ที่จะก่อประโยชน์ให้กับองค์กรของทั้งภาครัฐ และเอกชนที่จะเข้ามาจัดการฝึกอบรม นั้นสามารถจัดได้ถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาปัจจัยดังต่อไปนี้คือ
  - ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล
  - ปัจจัยด้านสังคม
  - ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2500 คน ที่ทำงานในกลุ่มโรงแรมในระดับ ห้าดาวเท่านั้น

โดยมีรายชื่อโรงแรมห้าดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้คือ

- 1.1 โรงแรมโอเรียนเต็ล (The Oriental, Bangkok)
- 1.2 โรงแรมเพนินซูลา (The Peninsula, Bangkok)
- 1.3 โรงแรมสุโขทัย (Sukhothai Hotel)
- 1.4 โรงแรมแกรนด์ เซอรอตัน สุขุมวิท (The Sheraton Grande Sukhumvit Hotel)
- 1.5 โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ (Grand Hyatt Erawan)
- 1.6 โรงแรมโฟร์ซีซั่น (The Four Season, Bangkok)
- 1.7 โรงแรมคอนราท (The Conrad, Bangkok)
- 1.8 โรงแรมเซี่ยงกาลีลา (Shangri-la Hotel, Bangkok)
- 1.9 โรงแรมรอยัล ออคิด เซอรอตัน (Royal Orchid Sheraton)
- 1.10 โรงแรมเวทอิน ไบฮันทรี (Westin Banyan Tree)

- 1.11 โรงแรมเจดับบลิว มารีออท (JW Marriott Bangkok)
- 1.12 โรงแรมเวทอิน แกรนด์ The Westin Grande (Delta Grande Pacific)
- 1.13 โรงแรมโซฟิเทล สีลม (Sofitel Silom Bangkok)
- 1.14 โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท (Amari Watergate Hotel)
- 1.15 โรงแรมดุสิตธานี (The Dusit Thani)

และได้ถือว่าโรงแรมเป็นสถานประกอบการประเภทการบริการ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกสถานประกอบการขนาดใหญ่ตามขนาดของจำนวนพนักงาน (ข้อมูลเบื้องต้นการสำรวจธุรกิจการค้าและธุรกิจทางการบริการ พ.ศ. 2545 สำนักงานสถิติแห่งชาติ) พร้อมทั้งได้ทำการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งจะเลือกโรงแรมห้าดาวที่มีห้องพักมากกว่า 400 ห้อง โดยทำการสำรวจจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ได้การสำรวจในปีพ.ศ. 2547 เนื่องจากการเลือกโรงแรมระดับห้าดาวรวมซึ่งสิ่งสำคัญที่พนักงานโรงแรมห้าดาว ในแต่ละคนพึงมี คือ มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (อังกฤษ) เป็นอย่างดี เพราะงานโรงแรมเป็นงานในด้านการบริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญด้วยอีกประการหนึ่ง

#### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร คือ

- ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล
- ปัจจัยด้านสังคม
- ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร คือ

- 1.ด้านการสำรวจปัญหา
- 2.ด้านการวางแผน
- 3.ด้านการดำเนินงาน
- 4.ด้านการติดตามและประเมินผล

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากคำบางคำที่ใช้ในการวิจัย อาจมีความหมายแตกต่างจากคำที่ใช้กันทั่วไป ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายของคำให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน ดังต่อไปนี้คือ

สถานประกอบการ หมายถึง สถานที่หรือส่วนของสถานที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจซึ่งอยู่ในที่ตั้งแน่นอนไม่ว่ากิจกรรมนั้นจะดำเนินงานโดยบุคคลที่เป็นเจ้าของกิจการ ควบคุมโดยนิติบุคคลก็ตาม หรือโดยรัฐบาลเป็นเจ้าของหรือมีทุนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของทุนทั้งหมด โดยสามารถแบ่งประเภทได้เป็น สถานประกอบการประเภทการผลิต การค้า และการบริการ

ปัจจัย หมายถึง สาเหตุหรือเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และแผนการทำงาน ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ ซึ่งมักจะตอบสนองโดยการทำพฤติกรรม

ปัจจัยด้านสังคม หมายถึง สภาพสังคมในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

ปัจจัยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ หมายถึง ประโยชน์ที่พนักงานโรงแรมคาดว่าจะได้รับจากการตัดสินใจเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ ได้แก่ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวัง โอกาสการสนับสนุน

การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่พนักงานโรงแรมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่การจัดการฝึกอบรม ใน 4 ด้าน คือ 1.ด้านการสำรวจปัญหา 2.ด้านการวางแผน 3.ด้านการดำเนินงาน และ 4.ด้านการติดตามและประเมินผล

การมีส่วนร่วมด้านการสำรวจปัญหา หมายถึง การสำรวจปัญหาการมีส่วนร่วมของพนักงานโรงแรม ได้เข้าไปสำรวจปัญหา จัดลำดับความต้องการของปัญหา การแสดงความคิดเห็น การรับรู้ และการตัดสินใจ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะเป็แนวทางในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม

การมีส่วนร่วมด้านการวางแผน หมายถึง เป็นการให้พนักงานของโรงแรมได้มีส่วนร่วมในการวางแผนในการทำกิจกรรมต่าง ๆว่าจะทำอะไร ทำเมื่อไร ที่ไหน และใครทำ รวมทั้งมีการเอาปัญหาที่ได้จากการสำรวจ มาพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มหลักสูตรใหม่ และเลือกกิจกรรมที่เหมาะสม



การมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมโดยเน้นการมีส่วนร่วม ในการทำกิจกรรมของพนักงาน โรงแรมในการปฏิบัติ โดยวิธีที่เหมาะสม เพื่อให้กิจกรรมบรรลุ จุดมุ่งหมายที่ให้ทุกคนมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมด้านการติดตามและประเมินผล หมายถึง การติดตามประเมินผลในการ ติดตามความก้าวหน้าของกิจกรรมให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด โดยร่วมกันสรุปผลการ ดำเนินงานและผลที่ได้รับจากการทำกิจกรรม พร้อมทั้งนำไปปรับปรุงและพัฒนา

โรงแรม หมายถึง โรงแรมที่ได้รับการรับรองจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สมาคม โรงแรมไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน โรงแรมห้าดาวในด้านตัวสินค้า และ คุณภาพการบริการ

พนักงานโรงแรม หมายถึง ลูกจ้าง บุคคลที่ปฏิบัติงานในโรงแรม ได้แก่ โรงแรมสุโขทัย โรงแรมโซฟิเทล โรงแรมสุโขทัย และโรงแรมโอเรียนเต็ล เป็นต้น

ตำแหน่งงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมในหน้าที่พนักงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม พนักงานครัว พนักงานต้อนรับ พนักงานห้องพัก พนักงานห้องผ้า พนักงานรับ โทรศัพท์ ฯลฯ รวมทั้งผู้ช่วยหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม เช่น ผู้ช่วยแม่บ้าน ผู้ช่วยพ่อครัว เป็นต้น

โปรแกรมการฝึกอบรม หมายถึง เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยเนื้อหาที่ใช้ในการให้ ความรู้นั้นมีการกำหนดหัวข้อ วัตถุประสงค์ วิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม มีระยะเวลาการฝึกอบรมที่ แน่นนอน และผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งการกำหนดต่าง ๆ นั้นผู้จัดการฝึกอบรมจะเป็นผู้ กำหนดขึ้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรม ในเขต กรุงเทพมหานครในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ
2. ได้ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการเรียนภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรม ในเขต กรุงเทพมหานครในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ
3. ได้ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของ พนักงาน โรงแรม
4. การนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้กับการจัดการ ฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรม อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้รวบรวมและนำเสนอเป็น 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การศึกษานอกระบบโรงเรียน

ตอนที่ 2 การจัดฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 แนวคิดของตัวแปรต้นที่ศึกษา

- ทฤษฎีแรงจูงใจ
- ด้านความต้องการส่วนบุคคล
- ด้านสังคม
- ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.2 แนวคิดของตัวแปรตามที่ศึกษา

- แนวคิดของการมีส่วนร่วมและการเข้าร่วมของประชาชน
- แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม
- แนวคิดของการมีส่วนร่วม
- ความสำคัญของการมีส่วนร่วม
- ลักษณะการมีส่วนร่วม

ตอนที่ 4 สถานประกอบการประเภทโรงแรม

ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่ 1 การศึกษานอกระบบโรงเรียน

### ความหมายและหลักในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

ความหมายของคำว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย เช่น คณะกรรมการอำนวยการศึกษาผู้ใหญ่ได้ให้ความหมายของการศึกษาผู้ใหญ่ในการประชุม เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2514 ไว้ว่า การศึกษาผู้ใหญ่ คือประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งหลายที่จัดขึ้น ให้แก่ประชาชนที่มีอายุพ้นเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา

อุ้นดา นพคุณ (2523) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมเชิงการศึกษาที่ไม่ได้จัดขึ้นตามขั้นตอนปกติของการศึกษาในระบบโรงเรียน เป็นกิจกรรมซึ่งอาจดำเนินการโดยสถาบันต่าง ๆ ในสังคม ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความต้องการและความสนใจเชิงการศึกษาของผู้เรียนอย่างประหยัดและสอดคล้องกับปัญหาและสภาพแวดล้อม หลักสูตรระยะสั้นยืดหยุ่นได้ จบได้ในตัวของมันเอง และใช้เวลาศึกษาน้อย

สุรกุล เจนอบรม (2533) ได้กล่าวถึงความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่า เป็น กิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อผู้ที่ไม่ได้เรียนอยู่ในระบบโรงเรียนปัจจุบัน ได้มีโอกาสเรียนรู้และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านดี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านเจตคติ และด้านทักษะ โดยกิจกรรมดังกล่าวนี้ผู้เรียนจะเลือกเรียนรู้ตามความต้องการและความสนใจของตนเอง

สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน (2536) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การศึกษานอกโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นนอกระบบโรงเรียน โดยมีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ และวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน กิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นนี้อาจเป็นเอกเทศหรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอื่น ๆ สำหรับหน่วยงานที่จัดนั้นอาจเป็นหน่วยงานทางการศึกษาโดยตรงหรือเป็นหน่วยงานที่อาศัยการศึกษาเป็นเครื่องมือไปสู่วัตถุประสงค์ในการพัฒนาอื่น ๆ

จากที่กล่าวมา อาจกล่าวโดยสรุปว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน คือการให้บริการทางการศึกษาแก่ประชาชนที่อยู่นอกระบบโรงเรียน ทั้งที่หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนจัดให้และศึกษาโดยตนเองจากประสบการณ์ เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ความสามารถ และเจตคติที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อันจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และมีความรับผิดชอบต่อสังคมสูงขึ้น

### หลักในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกระบวนการของการศึกษาตลอดชีวิตที่รัฐจะต้องจัดให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างเสมอภาคกัน โดยเฉพาะการศึกษาพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม ซึ่งเป็นสิทธิที่ทุกคนพึงได้รับ และนอกจากนั้นยังจะต้องได้รับการศึกษาต่อเนื่องจากการศึกษาพื้นฐานเพื่อนำความรู้ไปพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิตของตนเอง

กิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนจะมีกลุ่มเป้าหมาย รูปแบบ และเนื้อหาที่แตกต่างกัน แต่จะมีหลักการร่วมกัน ซึ่งเป็นหลักการตามนโยบายของแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2535 ดังนี้

การศึกษานอกโรงเรียนมีภารกิจในการจัดกิจกรรมการศึกษาเพื่อชดเชยโอกาสและเสนอทางเลือกใหม่ในการจัดกิจกรรมการศึกษาสำหรับประชาชน การจัดการศึกษานอกโรงเรียนจะต้องเสมอภาคทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างในด้านเพศ วัย ความพร้อมของร่างกาย และสติปัญญา ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมที่อยู่ในเมืองและในชนบทที่ห่างไกลได้รับบริการการศึกษานอกโรงเรียนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเป้าหมายที่ขาดโอกาส ควรช่วยให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาเป็นอันดับแรก โดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ หรือความสามารถที่จะชำระค่าใช้จ่ายในการเรียนเป็นสำคัญเพราะรัฐควรจัดการการศึกษาพื้นฐานเป็นการให้เปล่าอยู่แล้วทั้งคุณภาพของการศึกษาก็ควรจะเสมอเหมือนกับกลุ่มเป้าหมายทั่วไปด้วย

#### **หลักการมีส่วนร่วมรับผิชอบของประชาชน องค์กรและชุมชน**

งานการศึกษานอกโรงเรียน จะบรรลุวัตถุประสงค์และหลักการที่กำหนดไว้อย่างสมบูรณ์ได้นั้นสถาบันครอบครัว ชุมชน เอกชน หน่วยงานรัฐและเอกชน สถาบันศาสนา สื่อมวลชน ควรมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อให้การศึกษานอกโรงเรียนไปถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง ทั้งยังเป็นการผนึกกำลังในลักษณะเครือข่ายที่จะเชื่อมโยงให้บริการให้สอดคล้องประสานและรับช่วงกัน

#### **หลักการการมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้**

ผู้เรียน องค์กร กลุ่มในชุมชน ควรมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ กล่าวคือ ได้ร่วมกำหนดปัญหาและความต้องการในการเรียนรู้กำหนดแผน และกิจกรรมการเรียนรู้ ดำเนินการตามแผนและประเมินผล ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียน องค์กร กลุ่ม สามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองต่อไปได้ทำให้สามารถแก้ปัญหาของบุคคล องค์กร กลุ่มนั้นได้อย่างต่อเนื่อง

นักการศึกษานอกโรงเรียนจะไม่มุ่งเพียงถ่ายทอดความรู้ แต่ยังถ่ายทอดกระบวนการในการเรียนรู้ด้วย

#### **หลักความหลากหลาย ยืดหยุ่นและสอดคล้อง**

งานการศึกษานอกโรงเรียนจะต้องมีลักษณะที่ยืดหยุ่น และหลากหลายในรูปแบบและเนื้อหาและวิธีการ เพื่อให้สอดคล้องและสนองตอบต่อความต้องการและเหมาะสมกับความถนัด ความสนใจ รวมทั้งสภาพเฉพาะที่แตกต่างกันของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นหลักสูตร วิธีการเรียนการสอนจึงควรจะสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและตัวผู้เรียนด้วย

#### **หลักบูรณาการหรือรวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน**

การศึกษานอกโรงเรียนจะต้องบูรณาการหลักสูตร เนื้อหา และกระบวนการเรียนการสอน และสิ่งต่าง ๆ ให้ครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเช่น พิจารณาปัญหาในลักษณะเป็นองค์รวม และแก้ปัญหาโดยใช้ความรู้ทุกสาขารวมกัน การศึกษาไม่ควรจัดเพื่อพัฒนาเฉพาะด้าน แต่ควรจะพัฒนาคนทั้งคน คือ กาย ใจ สติปัญญา สังคม อารมณ์ และคุณธรรมจริยธรรม การศึกษาประเภทต่าง ๆ ควรเชื่อมโยงกัน และถ่ายโอนกันได้ การศึกษาภาคทฤษฎี ควรเชื่อมโยงกับภาคปฏิบัติ และศึกษาเรียนรู้ ควรเชื่อมโยงเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวิถีชีวิตประจำวันของคนโดยตลอดชีวิต

### หลักการกระจายอำนาจ

การศึกษานอกระบบโรงเรียนยึดหลักการกระจายอำนาจในการบริหารและการจัดการ การศึกษานอกโรงเรียนจากส่วนกลางไปสู่ส่วนภูมิภาค จากฝ่ายอำนวยการไปสู่ฝ่ายปฏิบัติ และจากภาครัฐไปสู่องค์กรคณาบุคคลและชุมชน เพื่อให้องค์กรที่อยู่ในพื้นที่ สามารถตัดสินใจได้อย่างคล่องตัว และนับไว้ในกรอบสนองต่อสภาพปัญหาความต้องการ (ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมการศึกษาอาชีพ, 2539)

การจัดการศึกษานอกโรงเรียนมีขอบข่ายกว้างขวางมากทั้งในด้านกิจกรรม และกลุ่มเป้าหมายโดยครอบคลุมทั้งกิจกรรมการศึกษา หรือกิจกรรมที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอื่น ๆ การแบ่งประเภทกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน อาจยึดตามลักษณะที่จัดตามเนื้อหา ตามประเภทกิจกรรม หรือแบ่งตามกลุ่มเป้าหมายก็ได้

### ขอบข่ายและประเภทของงานการศึกษานอกระบบโรงเรียน

สุนทร สุนันท์ชัย (2530) ได้แบ่งประเภทของการศึกษานอกโรงเรียนตามเนื้อหาวิชา ออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. สามัญศึกษาหรือการศึกษาทั่วไป คือการศึกษาเทียบเท่าโรงเรียนตั้งแต่อ่านออกเขียนได้ถึงระดับอุดมศึกษา โดยผู้เรียนได้รับวุฒิการศึกษาตามระดับที่ได้ศึกษา
2. การฝึกอาชีพ ได้แก่ การฝึกให้ความรู้ และฝึกความถนัดด้านทักษะอาชีพตามความต้องการของผู้เรียนในสาขาต่าง ๆ
3. การศึกษาด้านสุขภาพ สวัสดิภาพและชีวิตในครอบครัว ได้แก่การให้ความรู้ด้านการป้องกันและรักษาสุขภาพอนามัย โรคภัยไข้เจ็บ โภชนาการ สวัสดิศึกษา การจัดสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
4. การศึกษาด้านการเมือง การปกครอง ได้แก่ การให้ความรู้ด้านการปกครองประเทศ การปกครองท้องถิ่น การออกเสียงเลือกตั้ง กิจกรรมสาธารณะ เป็นต้น
5. การศึกษาเพื่อพัฒนาบุคคล ได้แก่ การศึกษาแบบเสรี ทางด้านการดนตรี ศิลปะ นันทนาการ ปรัชญา การศาสนา เป็นต้น



6. การศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชน ได้แก่ การศึกษาเพื่อมุ่งให้เกิดความรู้ ความสามารถในการมีส่วนร่วมกับชุมชน เป็นต้น

เป้าหมายสำคัญของการจัดการศึกษา คือให้ประชาชนสามารถพัฒนาตนเองและพึ่งพาตนเองได้ โดยการใช้กระบวนการของการศึกษาที่จะบูรณาการการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน จึงทำให้การศึกษานั้นเป็นประโยชน์ที่แท้จริง โดยรูปแบบของการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีความยืดหยุ่น คล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้ตามวัตถุประสงค์และสถานการณ์ ซึ่งต่างกับการศึกษาในระบบโรงเรียนที่มีโครงสร้างและกิจกรรมการศึกษาที่กำหนดไว้ตายตัวมีลำดับขั้น แต่ในขณะเดียวกันการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ตลอดจนมวลประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติไว้ในวิถีชีวิตของประชาชน (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2536)

ความจำเป็นของงานการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นที่ยอมรับกันว่าจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และชุมชน การศึกษาในระบบโรงเรียนได้มีบทบาทในการให้ความรู้และได้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง แต่ก็ยังพบว่า มีข้อจำกัดสำคัญบางประการ เช่นความไม่เสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา การศึกษาในระบบโรงเรียนที่ดำเนินการอยู่ ยังไม่สามารถกระจายโอกาสทางการศึกษาให้กับประชาชนทุกคนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

โดยประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่ง ที่ยอมรับในความจำเป็นของการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงได้กำหนดเป็นนโยบายไว้ในแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520 ให้การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาที่จะประสานสัมพันธ์ กับการศึกษาในโรงเรียน เพื่อให้เกิดการศึกษาตลอดชีวิต

#### ประเภทของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนย่อมแตกต่างกันตามสภาพปัญหา และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย แต่โดยทั่วไปอาจจำแนกประเภทของกิจกรรมเป็น 3 ประเภท โดยยึดเนื้อหาเป็นหลัก คือ (สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน, 2538)

##### 1. การศึกษาพื้นฐานหรือการศึกษาต่อเนื่องสายสามัญ

เป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือในการเรียนรู้ และความรู้ความสามารถที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ตลอดจนเสริมสร้างความรู้และทักษะสำหรับการศึกษาต่อเนื่องที่เสริมต่อจากการศึกษาพื้นฐาน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนนอกระบบโรงเรียน ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและเจตคติอย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต การประกอบอาชีพและการเตรียมที่จะศึกษาต่อในระดับสูงต่อไป

โดยการจัดการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ เป็นการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนผู้ที่ไม่รู้หนังสือ ให้สามารถอ่านออกเขียนได้ โดยมีหลักสูตรการศึกษานอกระบบ

โรงเรียนระดับประถมศึกษา พุทธศักราช 2531 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2530 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2530

## 2. การพัฒนาทักษะทางด้านอาชีพ

เป็นการให้การศึกษาด้านอาชีพแก่ประชาชนนอกระบบโรงเรียนที่ขาดโอกาส เพื่อให้เป็นช่องทางในการทำมาหากิน คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น มีความรู้ทักษะ และเจตคติที่ดีในการทำงาน และการประกอบอาชีพอิสระ หรืออาชีพรับจ้างในตลาดแรงงาน หรือปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองและชุมชน โดยการจัดหลักสูตรและกระบวนการสอนให้มีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับสภาพและความต้องการของบุคคลและชุมชน โดยให้สอดคล้องกับการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนในรูปแบบอื่น ๆ ตามแนวทางการจัดการศึกษาตลอดชีวิต โดยในการจัดการศึกษาสายอาชีพจะตอบสนองความต้องการที่มีความแตกต่างได้มากน้อยเพียงใด ผู้จัดสามารถจัดรอบการจัดได้ แต่ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยจัดให้อยู่ในวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.การจัดการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการกระจายรายได้ และการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ความสามารถที่จะสร้างงานประกอบอาชีพอิสระและเพิ่มพูนรายได้

2.การจัดการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานและความต้องการของตลาดแรงงาน

3.การจัดการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อพัฒนาทักษะอาชีพพื้นฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้

โดยมีการจัดหลักสูตรสายอาชีพ เป็น 4 หลักสูตร คือ

1. หลักสูตรระยะสั้น ไม่เกิน 300 ชั่วโมง
2. หลักสูตรกลุ่มสนใจ เปิดสอนไม่เกิน 30 ชั่วโมง มีผู้เรียนรวมกลุ่มกันไม่เกิน 15 คน
3. หลักสูตรประกาศนียบัตรอาชีพ (ปอ.) เป็นการจัดการศึกษาสายอาชีพที่เรียนจบแล้วได้รับประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ใช้เวลาเรียน 3 ปี

4. การศึกษาเพื่อให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นธรรมชาติในสังคม ซึ่งสามารถดำเนินการ โยพัฒนาแหล่งความรู้และเครือข่ายการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดตั้งห้องสมุดประชาชน ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน และหอกระจายข่าวสารหมู่บ้าน

การจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนดังกล่าวที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่ากิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การศึกษาพื้นฐานหรือการศึกษาต่อเนื่องสายสามัญ การพัฒนาทักษะทางด้านอาชีพ และการศึกษาเพื่อให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมทั้ง 3 ประเภทนี้อาจเป็นเอกเทศหรือสอดแทรกกับกิจกรรมพัฒนาในส่วนรวม ทั้งนี้อาจมีรูปแบบในการ

จัดที่หลากหลายตามสภาพ และความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งเน้น การให้บริการที่ชัดเจน กว้างขวาง และครอบคลุมความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด อันจะ นำไปสู่การพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นต่อไป

## ตอนที่ 2 แนวคิดและจุดมุ่งหมายของการจัดฝึกอบรม

### การฝึกอบรม

การฝึกอบรม (อาชัญญา รัตนอุบล, 2540) นั้นคือการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติไป ในทางที่พึงประสงค์ ซึ่งเมื่อบุคคลต่าง ๆ ได้รับการฝึกอบรมไปแล้วและกลับไปปฏิบัติงานของตน ก็สามารรถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ดังเช่นที่เวกซ์เลย์และลาทัม (Wexley & Lathem, 1981) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมและการพัฒนาโดยทั่วไปจะต้องมีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้รอบ เพื่อการปฏิบัติของแต่ละบุคลากรในแต่ละระดับ เกี่ยวกับ การเข้าใจ กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน การเข้าใจการ บริหารจัดการในรูปแบบการบริหารของผู้บริหาร เพิ่มความเข้าใจผู้บริหารและให้หลักการ ปรับปรุงบุคลากรเองให้เข้ากับแบบการบริหารแต่ละคนว่าควรปฏิบัติอย่างไร การเข้าใจทาง การเมือง เศรษฐกิจและสังคม

2. เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญการหนึ่งงาน/สาขา หรือมากกว่า การเพิ่มทักษะความชำนาญ การเป็นจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนามาช้านาน ทักษะรวมถึงตั้งแตงานไฟฟ้า วาดรูป การอ่านต้นฉบับสิ่งพิมพ์ การใช้คอมพิวเตอร์ในกิจการต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัย การจัดลำดับ ความสำคัญของงาน การแก้ไขปัญหา การร้องทุกข์ของบุคลากร การเพิ่มทักษะเพื่อเกิดความชำนาญ การ และสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องดีขึ้น และมีการตัดสินใจที่ดีขึ้น

3. เพื่อการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น การฝึกอบรมโดยทั่วไป จุดมุ่งหมายมักจะเน้นจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้รอบ เพื่อการปฏิบัติงาน และเพิ่มทักษะ ความชำนาญการ แต่ละเลยการจูงใจบุคลากรให้การปฏิบัติหน้าที่ให้ดีขึ้นทั้งที่การจูงใจบุคลากร เป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึงเพราะหากบุคลากรมีความรู้ และทักษะในการทำงาน แต่ขาดการจูงใจในการทำงานก็จะไม่นำความรู้ และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ และการขาดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมและการ พัฒนาไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น การฝึกอบรม และการพัฒนาไม่เกิดผลที่กำหนดไว้ (อ้างถึงในเครือวัลย์ ลิมอภิชาติ, 2531)

นอกจากนี้ เป้าหมายของการจัดฝึกอบรมตามที่สมชาติ กิจจรยง (2537) ได้เสนอไว้ใช้หลัก 5A คือ

Achieve คือ ให้ได้รับ ให้บรรลุ ให้มีความสำเร็จในแง่ตัวบุคคล

Active คือ ให้มีความคล่องแคล่ว แข็งขัน รวดเร็ว กระตือรือร้น

Adapt คือ ให้สามารถนำไปปรับ ประยุกต์ให้เหมาะสมกับหน้าที่ของตน

Advance คือ ให้ได้รับความก้าวหน้า ความก้าวหน้ากระโดด

Apply คือ ให้นำไปใช้ประโยชน์ได้ ให้มีความขยันหมั่นเพียร

วิน เชื้อ โพรทัก (2537) ได้เสนอวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ 4 อย่าง คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ
2. เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม
4. เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

จากความหมายของการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน และจากเป้าหมายของการจัดฝึกอบรมตามที่ได้เสนอข้างต้น จะนำเสนอเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้ดังต่อไปนี้คือ

1. สนับสนุนให้บุคคลสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ที่ตนปฏิบัติอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ เนื่องจากบุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่นั้นอาจจะมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน และไม่สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเต็มที่ การฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะมีส่วนช่วยในส่วนนี้ โดยการช่วยให้บุคคลนั้นสามารถแก้ปัญหาที่ตนเผชิญอยู่ และฝึกฝนทักษะต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานของตนได้

2. พัฒนาบุคคลให้ถึงขีดความสามารถของตน ที่ตนควรจะพัฒนาไปถึง การฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพ ความสามารถของบุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรม ให้เจริญงอกงามไปในทิศทางและปริมาณที่บุคคลนั้นควรจะพัฒนาไปถึง

3. พัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้รับการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียนให้เหมาะสม โดยใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นสื่อในการนำความรู้ความเข้าใจ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไปสู่ผู้เข้ารับการอบรม ทำให้ผู้รับการอบรมเป็นผู้ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ตลอดจนมีทัศนคติ ค่านิยมที่ถูกต้องเป็นคนที่สมบูรณ์ สามารถมีความรู้มีความเป็นอยู่อย่างมีความสุขและดำรงชีวิตในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

### ตอนที่ 3 ตัวแปรที่ศึกษา

#### ทฤษฎีแรงจูงใจ

ก่อนที่จะศึกษารายละเอียดของปัจจัยนั้นควรทำความเข้าใจกับความหมายและลักษณะของแรงจูงใจก่อน เพราะแรงจูงใจทำให้บุคคลตัดสินใจทำพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด หรือเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดไปสู่พฤติกรรมอื่นได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้มากมาย เช่น

ούνตา นพคุณ, (2527) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในความหมายของบรุนแดก (Brundage) และแมคเคอร์เชอร์ (Mackeracher) ว่าเป็นแนวโน้มภายในตัวของบุคคลแต่ละคนที่ทำให้เกิดระบบแห่งพฤติกรรมขึ้น

สำหรับโลเวลล์ (Lovell, 1980:109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายาม เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

วิลเลียม เอฟ กลูเอ็ด (William F. Glueck, 1982:138) ได้ให้ความหมายว่าแรงจูงใจ เป็นสภาวะภายในของบุคคลซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทาง และระดับของพฤติกรรม ทำให้การทำงานของแต่ละคนมีพลังมากขึ้น และดำเนินเรื่อยไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุความต้องการของตน

พรรณราย ทรัชยะประภา (2526: 60) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง เจื่อนใจ หรือสภาวะที่ไปทำให้เกิดพฤติกรรมหรือที่ไปยับยั้งพฤติกรรม หรือที่ไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก

จากความหมายที่กล่าว อาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ เช่นความต้องการ ความคาดหวังมากระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเจื่อนใจที่ต้องการแรงจูงใจในการเรียนภาษาต่างประเทศในการเรียนภาษา

ต่างประเทศ แรงจูงใจถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ จึงได้มีนักการศึกษากล่าวถึงบทบาทของแรงจูงใจในการเรียนภาษาต่างประเทศ ดังนี้

ลีออน เอ จาโคบวิสต์ (Leon A. Jakobovits, 1970: 243) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจในการเรียนภาษาที่สองว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือความเต็มใจที่จะใช้ความมานะ พยายามในการเรียนรู้

เฮร์แมน (Herman,1970) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นความต้องการได้รับผลสำเร็จจากการกระทำในสิ่งที่ยาก ต้องการเอาชนะอุปสรรค และบรรลุถึงมาตรฐานอันดีเลิศ ต้องการเป็นคนเก่ง มีความสามารถในการแข่งขันและการเอาชนะคนอื่น ๆ ต้องการเพิ่มการยอมรับตนเอง โดยการบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมที่เป็นอัจฉริยะ

จอห์น บี แครร์รอล (John B. Carroll, 1977: 1-7) กล่าวถึง บทบาทของแรงจูงใจในการเรียนภาษาต่างประเทศว่า “แรงจูงใจช่วยทำให้ผู้เรียนภาษาต่างประเทศที่มีแรงจูงใจในการเรียนสูง เป็นผู้ที่มีความอดทน ยอมรับความยากลำบากในการเรียน โดยหวังผลจากการเรียนภายหลัง”



แมคเคลแลนด์และคณะ (อ้างถึงในสุภาณี ปิยะอภิรักษ์, 2538) ได้ให้ความหมายสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หรือทำให้ได้ดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเมื่อมีอุปสรรคขัดขวางจะพยายามฝ่าฟันอุปสรรคโดยไม่ย่อท้อ เมื่อประสบความสำเร็จจะรู้สึกสบายใจและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว แมคเคลแลนด์ยังได้กล่าวอีกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบที่ผลักดันให้บุคคลต้องการมีสถานะที่สูงขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการความสำเร็จสูงขึ้น

เมอร์เรย์ (อ้างถึงในสุภาณี ปิยะอภิรักษ์, 2538) โดยให้คำจำกัดความของคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือความต้องการทางจิตใจที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการเป็นผู้มีความสามารถที่จะเอาชนะฟันฝ่าที่จะทำสิ่งที่ยาก ๆ ให้สำเร็จ เป็นความปรารถนา หรือแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งใด ๆ ให้สำเร็จโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

สติเฟน ดี คราเชน และคณะ (Stephen D. Krashen et al, 1982: 214-215) ได้สรุปเกี่ยวกับแรงจูงใจว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถทางภาษาที่สองอย่างเด่นชัดในสภาพการณ์การเรียนรู้ภาษาที่มีการใช้ภาษาเป็นเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าแรงจูงใจว่าเป็นการนำความต้องการ ความคาดหวัง และความต้องการส่วนบุคคลมากำหนดการกระทำอย่างมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมาย และประสบความสำเร็จ

### ลักษณะของแรงจูงใจ

ปทุม นิคมานนท์, (2518) ได้แบ่งแรงจูงใจเป็น 3 ประเภทคือ

1. แรงจูงใจด้านร่างกาย (Physical Motives) เป็นแรงจูงใจที่คิดตัวมาแต่กำเนิด และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตอันเกิดจากเปลี่ยนแปลงภายในเพื่อรักษาภาวะปกติ ของร่างกาย ซึ่งเกิดจากอิทธิพลของสิ่งเร้าภายนอก ความต้องการภายในเนื้อเยื่อและอิทธิพลของสารฮอร์โมนในเม็ดเลือด แรงจูงใจด้านร่างกายที่สำคัญได้แก่ แรงขับจากความหิว แรงขับจากการกระหายน้ำ แรงขับเพื่อหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด แรงขับที่เกิดจากความต้องการทางเพศ และแรงขับในการเป็นแม่

2. แรงจูงใจทั่วไปที่ไม่ใช่การเรียนรู้ (Unlearned General Motives) เป็นแรงจูงใจที่ไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้และไม่ได้เกิดจากเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความอยากรู้อยากเห็น อยากมี การเคลื่อนไหวหรือทำกิจกรรม ต้องการสำรวจสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ความต้องการเคลื่อนไหวและทำกิจกรรมต่าง ๆ ความอยากรู้อยากเห็น ความต้องการที่จะควบคุมหรือจัดกระทำสิ่งต่าง ๆ ความต้องการได้รับการตอบสนองจากประสาทสัมผัสต่าง ๆ ความต้องการความรัก ความอบอุ่น และความต้องการสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง

3. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่คิดตัวมาจากกำเนิด เกิดขึ้นเพราะการที่บุคคลได้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากคนเป็นสัตว์สังคม ดังนั้น

พฤติกรรมส่วนใหญ่จึงได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม เช่น ตัวบุคคล สถานะบ้านต่าง ๆ วัฒนธรรม ค่านิยม ความนึกคิด ความเชื่อถือ ขนบธรรมเนียมประเพณี ศาสนา เป็นต้น แรงจูงใจทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการได้รับความสำเร็จ ความต้องการเป็นพวกพ้อง หรือมีความผูกพันกับบุคคลอื่น ความต้องการให้สังคมยอมรับ ความต้องการตำแหน่งและฐานะทางสังคม และความก้าวร้าว

ส่วนถวิล เกื้อกูลวงศ์ (อ้างถึงในสมศรี เพชรโชติ, 2538) ได้อธิบายว่าแรงจูงใจประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก ความมั่นคงในรูปของจิตสำนึกนั้นได้มาจากความต้องการความปลอดภัย ส่วนความมั่นคงอยู่ในรูปของจิตใต้สำนึกนั้นเป็นสิ่งที่ได้พัฒนามาตั้งแต่เด็ก โดยการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด ที่ทำให้บุคคลเป็นคนที่มีความมั่นใจหรืออ่อนแอ

2. แรงจูงใจด้านสังคม เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับการยกย่องการที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กันนั้น มิใช่เพื่อมิตรภาพอย่างเดียวเสมอไป หากแต่ต้องการให้ผู้อื่น ยอมรับ ศรัทธา และเชื่อถือ

3. แรงจูงใจด้านชื่อเสียง แรงจูงใจด้านนี้มีมากขึ้นทุกทีในสังคมไทย โดยเฉพาะสังคมระดับชนชั้นกลาง ความต้องการด้านชื่อเสียงในระดับเพื่อน หรือในระดับชุมชนเท่านั้น แต่บางคนก็แสวงหาชื่อเสียงในระดับชาติหรือระดับโลก

4. แรงจูงใจด้านอำนาจ อำนาจเป็นศักยภาพแห่งอิทธิพลของบุคคล แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจตามตำแหน่ง และอำนาจส่วนตัว เช่นบุคคลที่สามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเพราะตำแหน่งหน้าที่นั้น แสดงว่าเป็นผู้อำนาจตามตำแหน่ง ส่วนบุคคลที่สามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้เนื่องจากบุคลิกภาพและพฤติกรรม แสดงว่าเป็นผู้ที่มีอำนาจส่วนตัว แต่บางคนก็เป็นเจ้าของอำนาจทั้งสองประเภท

5. แรงจูงใจด้านความสามารถ ความสามารถหมายถึงการควบคุมองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและสังคม ความรู้สึกด้านความสามารถเกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับมโนทัศน์ ความคาดหวัง บุคคลจะมีความสามารถหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสำเร็จและความล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จอยู่เหนือความล้มเหลว ความรู้สึกด้านความสามารถจะมีแนวโน้มสูง ทำให้บุคคลมองโลกในแง่บวก และมองสถานการณ์ต่างๆ ว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย น่าสนใจ และสามารถที่จะเอาชนะได้ แต่ถ้าความล้มเหลวอยู่เหนือความสำเร็จแล้ว จะทำให้บุคคลมองโลกในแง่ลบ และบุคคลที่มีความรู้สึกด้านความสามารถต่ำ ก็จะไม่มีเหตุจูงใจ

เซอร์รีฟ (Sherif, 1956) ในการแยกแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย เกี่ยวกับ อาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจทางด้านนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น และวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย เนื่องจากได้เกิดความเสื่อมถอยทางด้านร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation) เริ่มต้นตั้งแต่เกิดของมนุษย์เราถือได้ว่าแรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมาก เป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกัน กับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม ซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก

จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ลักษณะของแรงจูงใจสามารถแบ่งได้เป็น แรงจูงใจทางด้านร่างกายคือแรงจูงใจที่มีมาตั้งแต่กำเนิดและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิต เช่นอาหาร น้ำ การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย เป็นต้น และแรงจูงใจทางด้านสังคมคือแรงจูงใจที่บุคคลได้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือการได้มีการติดต่อกับปฏิสัมพันธ์ และการได้อยู่ร่วมกับผู้อื่น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เพื่อให้ได้มาซึ่งมิตรภาพ การยอมรับ ศรัทธา และเชื่อถือ จะเห็นได้ว่าความหมายและลักษณะของแรงจูงใจนั้นกว้างและครอบคลุมถึงพฤติกรรมที่สำคัญ การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้พนักงานโรงแรมต่อการเข้ารับอบรมโปรแกรมภาษาอังกฤษของผู้วิจัย จึงขอเป็นเฉพาะตัวแปรที่ผู้วิจัยคิดว่ามีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านสังคม และด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### **ลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์**

นักจิตวิทยาหลายท่านเชื่อว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงหรือต่ำ จะสามารถแสดงออกมาให้เห็นในรูปของพฤติกรรมได้ โดยได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

แมคเคลแลนด์และคณะ (อ้างถึงในสุภานี ปิยะอภิรักษ์, 2538) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

- เป็นผู้ที่มีความพยายามบากบั่น กระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าจะทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
- จะเลือกทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นการกำหนดเป้าหมายจึงไม่ยากหรือง่ายต่อความสำเร็จจนมากเกินไป
- เป็นผู้ที่มีความคิดว่า งานทุกอย่างจะประสบผลสำเร็จก็ด้วยความตั้งใจจริงของตนเท่านั้น ไม่ใช่โอกาสอำนวยให้
- การกระทำกิจกรรมใด ๆ นั้นมุ่งหวังเพื่อบรรลุมาตรฐานของตนเองไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง

เซอร์แมนส์ (อ้างอิงในชาติชาย สุภสร,2531) ได้สรุปลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้

1. มีความทะเยอทะยานสูง
2. มีความหวังอย่างมากว่าตนจะประสบความสำเร็จ ถึงแม้ว่าผลของการกระทำของตนนั้นขึ้นอยู่กับโอกาส
3. มีความพยายามไต่เต้าไปสู่สถานภาพการทำงานที่สูงขึ้น
4. มีความอดทนในการทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน ๆ
5. เมื่องานที่กำลังทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะพยายามต่อไปจนสำเร็จ
6. มีความรู้สึกที่เวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง และสิ่งต่าง ๆ จะผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็วจึงควรรีบทำสิ่งต่าง ๆ ให้ทันกับเวลา
7. คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมาก
8. ในการเลือกเพื่อร่วมงานผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเลือกเพื่อนที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
9. ต้องการให้ตนเป็นที่รู้จักของผู้อื่น โดยพยายามทำงานของตนให้ดีที่สุด
10. พยายามปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

จากลักษณะของแรงจูงใจที่กล่าวมาเบื้องต้นนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าแรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือแรงจูงใจภายใน ที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลแล้วทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา ส่วนแรงจูงใจภายนอกเกิดจากภายนอกตัวบุคคล เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจส่วนใหญ่ที่มีความครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่เป็นเหตุทำให้พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครตัดสินใจเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ จึงขอเป็นเฉพาะตัวแปรลักษณะที่ผู้วิจัยคิดว่ามีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่ตัดสินใจในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษในตัวแปรเหล่านี้ คือ ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล ,ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

**ด้านความต้องการส่วนบุคคล**

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, (2533) ได้กล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของ Maslow ว่าเป็นทฤษฎีของลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Sodily Needs or Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิเคราะห์ เห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนนอนหลับ การได้หย่อนใจ



ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเพื่อความต้องการเมื่อขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเสาะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่างๆ ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนอง คนเราอาจหาทางหนีไปจากสถานการณ์นั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Love and Belonging Needs) เพราะว่าความต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิก หรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self-Esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิสระมีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตนตามความสามารถที่เป็นจริง (Self-actualization) เป็นขั้นสุดท้ายของความ需求和เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งที่เรามีความสามารถและศักยภาพที่ทำได้ เกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์นั้นมีข้อสังเกตอยู่ 2 ประการคือ ประการที่หนึ่ง แต่ละขั้นตอนของความ需求จะต่อเนื่องกันไปตลอดชีวิตของบุคคลคือจะมีอยู่ตลอดไป สำหรับประการที่สองก็คือ บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองในขั้นต้นหรือขั้นต่ำเสียก่อน เขาจึงจะเกิดความ需求ในขั้นที่สูงขึ้นไป และบุคคลก็อาจจะไม่เกิดความ需求จนครบทั้งห้าขั้นทุกคนไปหมดแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการของมาสโลว์นี้ถือว่าบุคคลมีพัฒนาการเรื่อย ๆ ไปตามความต้องการอย่างเป็นลำดับขั้น ถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติได้ก็จะเกิดความคับข้องใจในตัวบุคคลนั้น ซึ่งย่อมจะส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ได้ด้วย

จากการสำรวจหาเหตุผลที่ทำให้ผู้ใหญ่เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมทางการศึกษาของสถาบันการศึกษาผู้ใหญ่แห่งชาติของประเทศอังกฤษ (National Institute for Adult Education, 1970) พบว่าเหตุผลที่ผู้ใหญ่เข้าเรียนคือ เพื่อพัฒนาตนเองทั้งด้านอาชีพ และความรู้สำหรับกรมการศึกษานอกโรงเรียน (2530) ได้กล่าวถึงงานวิจัยของจอห์นสโตน และริเวรา (Johnstone and Rivera) เกี่ยวกับการเข้าร่วมเรียนรูการศึกษผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกาว่า เกิดจากแรงกระตุ้นสำคัญคือ เพื่อพบคนที่น่าสนใจและเพื่อนใหม่ ๆ เพื่อจะได้พัฒนาบุคลิกภาพ และความสัมพันธ์ทางด้านส่วนตัวและเชคเตอร์ (Schacter, 1959) ได้ทำการวิจัยพบว่ามูลเหตุจูงใจให้บุคคลเข้าร่วมในกลุ่มใดนั้น เกิดจากความ需求อยากจะได้เผยแพร่แนวความคิดของตนร่วมกับผู้อื่น เป็นความต้องการเพื่อนหรือหาพวกที่มีความเชื่อคล้าย ๆ กัน เพื่อตนเองจะได้ไม่โดดเดี่ยว

สำหรับประเทศไทยนั้น ณรงค์ เทียนสง (2526) กล่าวถึงเหตุผลที่ผู้ใหญ่ไปเรียนการศึกษาผู้ใหญ่ว่า เพื่อสร้างอนาคตของตนเอง เพื่อยกสถานภาพชีวิตของตนเองให้สูงขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และนฤมล นิละบุตร,(2530) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้อาสาสมัครตัดสินใจเข้าร่วมโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิต



เพื่อชาวชนบทในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าอาสาสมัครเห็นความสำคัญของการรู้หนังสือ ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น และภูมิใจที่ได้ทำประโยชน์ต่อผู้อื่น

ดังนั้นการที่เราทราบถึงความต้องการเช่นนี้จึงนับว่าเป็นประโยชน์ในการจัดโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาผู้ใหญ่ ดังนั้นความต้องการของมนุษย์ที่กล่าวมาข้างต้น จะเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมโน้มไปทางที่จะบำบัดความต้องการเหล่านี้เสมอ

### ด้านสังคม

จากการที่ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของบุคคลในการเข้ารับการอบรมหรือกิจกรรมการศึกษาทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ปรากฏว่ายังไม่มีเอกสาร แนวคิดหรือทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรืออ้างอิงชัดเจน นอกจากพบว่าประภาศรี มานะ,(2528) พบว่าความสะดวกในการเดินทางมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในโปรแกรมการศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่ง โสภณ คำเต็ม,(2531)ศึกษาพบว่าสาเหตุที่สนับสนุนการเข้าร่วมในโครงการการศึกษาเพื่อพัฒนาหมู่บ้านในเขตชนบทของประชาชนนั้น ได้แก่ ด้านสภาพส่วนตัว เศรษฐกิจและสังคม

ส่วนครอสและแวลเลย์ (Darkenwall & Marrian) 1982 ได้ศึกษาเหตุผลการเข้าเรียนของผู้ใหญ่พบว่า มีด้านชุมชนและด้านสังคม นอกจากนั้น ลิริกุล เกียรติคุณ, (2536) ได้กล่าวว่าประชาชนบางคนอาจจะเข้าร่วมในโครงการเพราะมีโอกาสเปิดให้ เช่นมีเวลาว่างในขณะที่มีการดำเนินงานในโครงการ

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยด้านสังคมนั้นเป็นการประยุกต์เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบันที่น่าจะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ ในสภาพสังคม ได้แก่ ระยะเวลาในการจัดการอบรม ความสะดวกในการเข้ารับการอบรม ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดการอบรม เป็นต้น

### ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในสังคมของเรานั้นจะได้ยินว่า “บุคคลจะถูกจูงใจไปสู่ความสำเร็จได้นั้นเป็นผลมาจากคำที่เขาคาดหวังจากการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ” (Korman, 1974 อ้างถึงในทศพร ประเสริฐสุข, 2525) ก่อนที่บุคคลจะทำสิ่งใดในสิ่งหนึ่งนั้น คนเรามีความคาดหวังว่า จะได้รับความสำเร็จเป็นผลตอบแทนทางการกระทำ โดยความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำจึงเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมมนุษย์ เกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับผลสำเร็จจากการกระทำนั้น ๆ ซึ่งตรงกับทฤษฎีความคาดหวังของ รูม (Vrom, 1977) กล่าวว่ามนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีสาเหตุหรือแรงจูงใจ โดยอาศัยเหตุผลและปัจจัยหลาย ๆ อย่างมาประกอบกัน มิได้เกิดจากเพียงปัจจัยหนึ่งปัจจัยเดียว โดยที่บุคคลนั้นจะต้องมีความคาดหวัง ดังต่อไปนี้ ผลตอบแทนที่ได้รับความพอใจและ

ความไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง

การที่มนุษย์นั้นได้มีพฤติกรรมหรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปนั้นต้องทำโดยมีจุดมุ่งหมายที่ตะบรรลู่ถึงความต้องการ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ของตน นักสังคมวิทยาที่มีความคิดเห็นเช่นนี้ได้แก่ Freud, Small, Thomas, Tolman, และ Maslow บางทฤษฎีให้เหตุผลของพฤติกรรมมนุษย์โดยเน้นถึงบรรทัดฐาน และความคาดหวัง โดยอธิบายว่ามนุษย์เราที่อยู่ในสังคมจะต้องปฏิบัติตาม หรือตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานของสังคมนั้น ในบางกรณีบุคคลอาจตัดสินใจลงไปโดยต้องการที่จะสร้างความพอใจให้แก่ผู้อื่น หรือปฏิบัติตามที่ผู้อื่นคาดหวังไว้ นักทฤษฎีที่มีความคิดเห็นเช่นนี้ได้แก่ Mead Linton Cottirell, Sherif และ Bates เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยของวินิย์ วรณวิทยา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของสตรีในสหภาพแรงงานประเภทกิจการสิ่งทอ สิ่งทัก เครื่องแต่งกาย และหนังสัตว์ และผลิตภัณฑ์หนังสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานคร,(2525) พบว่า แรงงานสตรีที่ความคาดหวังในผลประโยชน์ที่ได้รับจากสหภาพแรงงาน จะเข้ามามีส่วนร่วมในสหภาพแรงงานมากกว่าสตรีที่มีความคาดหวังในผลประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของสหภาพแรงงานในระดับต่ำ

นอกจากนั้นปฐุม นิคมานนท์,(2528) ได้อ้างถึงผลการสำรวจในประเทศอังกฤษโดยสถาบันการศึกษาผู้ใหญ่แห่งชาติว่าเหตุที่ผู้ใหญ่เข้าเรียนก็เพราะว่าเพื่อได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และสุครา ดิษฐากร, (2535) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของข้าราชการ พบว่าต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียงมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของข้าราชการ

จะเห็นได้ว่าประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับหรือความคาดหวังนั้น เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของบุคคลที่เข้ารับการอบรม

## แนวคิดของตัวแปรตามที่ศึกษา

### แนวคิดของการมีส่วนร่วมและการเข้าร่วมของประชาชน

ปัจจุบันนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนจะเป็นสิ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในฐานะที่เป็นหลักและวิธีการพัฒนา “การมีส่วนร่วม” (PARTICIPATION) เป็นคำที่ไม่สามารถให้คำจำกัดความที่ตายตัวได้ ดังเช่น อุ๋นตา นพคุณ (2528) กล่าวว่า คำว่า “การมีส่วนร่วม” ก็เหมือนกับคำอื่น ๆ ในวงการพัฒนา เช่นหลักการเป็นที่พึ่งแห่งตน (SELF RELIANCE) คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น การพัฒนาแบบผสมผสาน (INTREGRATED DEVELOPMENT) การปกครองตนเอง (AUTOMMY) ส่วนไพรัตน์ เตชะรินทร์ (อ้างถึงใน ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์, 2527) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชนดังนี้

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดจนความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดและสร้างรูปแบบของวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน หรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ปัญหา และสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรม โครงการของชุมชน ตามความสามารถของตนเอง
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย
8. ร่วมควบคุม ติดตามประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ทำไว้โดยเอกชนและรัฐบาล ให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

แมกซ์ โลว์เดอร์มิลด์ และดับบลิว โรเบิร์ต ไลโทส (Max Lowdermilk and W. Robert Laitos, 1980) ได้เสนอขั้นตอนของการมีส่วนร่วมไว้ 7 ขั้นตอนคือ

1. การสำรวจขั้นต้น (Preliminary Reconnaissance)
2. การศึกษาเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (Priority Problem Identification Studies)
3. การแสวงหาแนวทางแก้ไข (Search of Solution)
4. การกำหนดแนวทางแก้ปัญหา (Assessment of Solution)
5. การปฏิบัติตามโครงการ (Project Implementation)
6. การประเมินผลโครงการ (Formal Project Evaluation)
7. การพิจารณาทบทวนโครงการหรือดำเนินการให้บรรลุผล (Project Reconsideration of Completion)

ส่วนแนวคิดเรื่องการเข้าร่วมของประชาชนนี้มีผู้เสนอความคิดเห็นไว้หลายท่าน ดังนี้ อารณพันธ์ จันทรสว่าง, (2525) ได้กล่าวถึงเหตุผลที่ทำให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมพร้อมกันว่าเป็นผลมาจากความเห็นพ้องต้องกันในเรื่องความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงความเห็นพ้องต้องกันนั้นจะต้องมีมากพอจนเกิดการริเริ่มโครงการเพื่อปฏิบัติกล่าวคือ ต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติการนั้น และเหตุผลที่คนมาร่วมปฏิบัติการได้จะต้องมีการตระหนักว่าการปฏิบัติการทั้งหมดทำโดยกลุ่ม หรือในนามของกลุ่ม หรือกระทำผ่านองค์กร (Organization) ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวทำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการวิธีการที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถดึงกลุ่มประชาชนให้เข้าร่วมนั้น Roger, (1969) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. โครงการที่จัดทำขึ้น จะต้องเสนอให้กลุ่มเป้าหมายสนใจว่าจะสนองความต้องการส่วนบุคคลได้อย่างแท้จริง
2. จะต้องให้กลุ่มเป้าหมายนั้นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้มากที่สุด
3. การตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมายนั้น จะต้องเป็นการตัดสินใจ หรือเป็นความคิดของคนส่วนใหญ่ ไม่ขัดแย้งกับความเชื่อต่าง ๆ ของคนในชุมชนนั้น

ส่วนถวิล ชาราโกชน (อ้างถึงในศุภศิริ องค์กรสกุล, 2528) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นขบวนการทางประชาธิปไตยที่ประชาชนสามารถกำหนดความต้องการของตนเองด้วยตนเอง และเพื่อตนเอง แต่การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมทางสังคมนั้น จะมีอยู่มากมายหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น เข้าร่วมโครงการเพราะต้องการเผยแพร่ความคิดเพื่อการแสวงหาความรู้ ต้องการพักผ่อน ต้องการพบเพื่อนต่างเพศ หรือการจากการที่พวกเขาเรียนรู้ประโยชน์ที่เขาได้รับจากการเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งเกิดจากการแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้เข้าร่วมด้วยกัน หรือการได้รับความช่วยเหลือจากผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ ด้วย (Goodenough, 1966)

#### แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม

กรรณิกา ชมดี (2524) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ความร่วมมือของประชาชนไม่ว่าของตัวบุคคล หรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกัน และเข้ามารับผิดชอบเพื่อดำเนินการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ โดยการกระทำผ่านกลุ่มคนหรือองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

อาภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง (2525) ได้ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมการปฏิบัติการนั้น ๆ เหตุผลเบื้องต้นของการที่คนเราร่วมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าการปฏิบัติการทั้งหมด หรือการกระทำทั้งหมดนั้น กระทำในนามกลุ่มนั้น

ถวิล ชาราโกชน (อ้างถึงใน ศุภศิริ องค์กรสกุล, 2528) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นขบวนการทางประชาธิปไตยที่ประชาชนสามารถกำหนดความต้องการของตนเองด้วยตนเอง และเพื่อตนเอง แต่การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ หรือกิจกรรมทางสังคมนั้น จะมีอยู่มากมายหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น เข้าร่วมเพราะต้องการเผยแพร่ความคิดเพื่อแสวงหาความรู้ ต้องการพักผ่อน ต้องการพบเพื่อนต่างเพศ หรือการที่พวกเขาเรียนรู้ประโยชน์ที่เขาได้รับจากการเข้ามามีส่วนร่วมซึ่งเกิดการแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้เข้าเรียนด้วยกัน หรือการได้รับความช่วยเหลือจากผู้เข้าร่วมคนอื่น ๆ ด้วย

แก้ว นิมะเริง (2540) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมคือการที่ประชาชนในชนบทได้เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา และกิจกรรมส่วนร่วมของประชาชน เช่นการมีส่วนร่วมในการคิดเสนอแนะ แก้ไขปัญหาการดำเนินงานตามกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ



นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือการที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจ หรือเคยเข้าร่วม เป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค มิใช่มีเพียงส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยแท้จริงยิ่งขึ้น และการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย

จึงอาจสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นหมายถึงการที่ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ประชาชนต้องมีส่วนในการรับฟัง เสนอความคิดเห็น ชักถาม ตัดสินใจ สำรวจปัญหา วางแผนปฏิบัติ ดำเนินงาน รับประโยชน์ตลอดจนติดตามประเมินผลกิจกรรม แนวคิดของการมีส่วนร่วม (Participation concept)

สุมาลี สังข์ศรี และวีรฉัตร สุปัญญา (2534) กล่าวว่า มีสาระสำคัญที่เป็นแนวคิดพื้นฐาน 3 ประการคือ

1. ให้ประชาชนมีบทบาทหลักในการพัฒนา โดยได้ร่วมแสดงความคิดเห็น การเขียน การพูด ร่วมสละทรัพย์ เงิน วัสดุ แรงกายและเวลา
2. เป้าหมายของกิจกรรมการพัฒนา คือการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อพึ่งและพัฒนาตนเอง มิใช่พึ่งพารัฐ หรือพึ่งพางค์กรภายนอก
3. กระบวนการพัฒนา ยึดหลักล่างสู่บน มากกว่าบนสู่ล่าง ซึ่งจะต้องถือว่าชาวบ้านเป็นตัวหลักในการแก้ปัญหา กิจกรรมการพัฒนาจะเริ่มต้นจากชุมชน

กองพัฒนาการศึกษาออกโรงเรียน (อ้างถึงในอุดม เชยทิววงศ์, 2544) ได้กล่าวถึงแนวคิดการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม อาศัยหลักการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางโดยผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากประสบการณ์เดิม ผู้สอนและวิทยากรจะเป็นผู้ช่วยจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนเกิดการสร้างความรู้

องค์ประกอบการมีส่วนร่วมมีอยู่ 4 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนหรือวิทยากร ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนนำประสบการณ์เดิมของตนมาพัฒนาเป็นความรู้
2. การสะท้อนความคิด และอภิปราย เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนจัดกิจกรรมและเสริมสร้างบรรยากาศเพื่อผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อภิปรายกลุ่มการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
3. สรุปความเข้าใจและความคิดรวบยอด เป็นขั้นตอนการสร้างความรู้ความเข้าใจของผู้เรียนเอง และนำไปสู่การเกิดความคิดรวบยอด
4. การทดลองหรือประยุกต์แนวคิด เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนนำผลการเรียนจากข้อ 3 ไปประยุกต์ใช้

#### ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชนถือว่ามีความสำคัญที่จะสามารถทำให้กระบวนการในการดำเนินการสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สุพรรณิ ไชยอำพร และสนธิ สมัครการ (อ้างถึงใน อาชญญารัตนอุบล, 2542) ได้เสนอว่า การคิดริเริ่มโครงการพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาสังคมโดยราษฎร เอง ซึ่งอาจจะมีวิทยากรจากราชการหรือองค์กรเอกชนที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง คอยช่วยให้คำแนะนำปรึกษาหรือ น่าจะเป็นวิธีการพัฒนาสังคมที่ได้ผลดีที่สุดในระยะยาว แม้ว่าในระยะแรกอาจมีความล่าช้าและปัญหาอุปสรรคอยู่บ้างก็ตาม

อาชญญา รัตนอุบล (2542) ในการจัดกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนใด ๆ ย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ควรมุ่งสนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาจากระบบโรงเรียนนั้น ๆ มีบทบาท และมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดความสำนึกในการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งความสนใจในการพัฒนาศักยภาพในตนเอง อันจะส่งผลไปสู่การพัฒนาศักยภาพในตนเอง อันจะส่งผลไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพต่อตนเอง ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

### ลักษณะการมีส่วนร่วม

ลักษณะการมีส่วนร่วม คือ ลักษณะความเกี่ยวข้องที่สามารถกระทำกิจกรรมร่วมกันอย่างแท้จริงและไม่แท้จริง คือการศึกษาสาเหตุของปัญหา และความต้องการของกลุ่ม ร่วมคิด และตัดสินใจอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม กำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมของกลุ่ม รวมถึงการรักษากิจกรรมให้อยู่คงนาน และรับผลประโยชน์ที่ได้ โดยมีผู้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2527) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติการ
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

อนุภรณ์ สุวรรณทิศกร (2529) ได้กล่าวถึงลักษณะแนวทางการมีส่วนร่วมดังนี้คือ

1. ร่วมคิด คือร่วมในการประชุมปรึกษาหารือ ในการวางโครงการวิธีการดำเนินงาน การติดตามตรวจสอบ และการดูแลรักษา เพื่อให้กิจกรรมโครงการได้ผลตามวัตถุประสงค์
2. ร่วมตัดสินใจ คือเมื่อมีการประชุมปรึกษาหารือจะต้องร่วมในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมหรือแนวทางที่เห็นว่าดีที่สุด หรือเหมาะสมที่สุด
3. ร่วมปฏิบัติตามโครงการ คือเข้าร่วมในการดำเนินงานตามโครงการ
4. ร่วมติดตามและประเมินโครงการ คือเมื่อโครงการเสร็จสิ้นได้มีส่วนร่วมการตรวจตราดูแล รักษาและประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ

อคิน รพีพัฒน์ (2537) ได้กำหนดจังหวะ และแบ่งระยะการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ดังนี้ คือ

1. การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางการแก้ไข
2. การตัดสินใจเลือกแนวทาง และวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหา
3. การปฏิบัติตามแผน
4. การประเมินผลกิจกรรม

จากการศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วมนั้น สรุปได้ว่าลักษณะการมีส่วนร่วมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะคือ

1. การมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นจึงอาจกล่าวถึงที่มาของตัวแปรที่จะศึกษาได้ดังนี้คือ

ทฤษฎี	ด้านความต้องการส่วนบุคคล	ด้านสังคม	ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow	x		
ไม่มีเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องชัดเจน ได้จากการประยุกต์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		x	
ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom			x

#### ตอนที่ 4 สถานประกอบการประเภทงานโรงแรม

##### ความหมายของสถานประกอบการประเภทโรงแรม

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมเป็นอย่างยิ่ง และสิ่งที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ ถนนหนทาง ที่พักแรม และสถานที่รับประทานอาหาร

2. ประเภทสนับสนุนการท่องเที่ยวทางอ้อม ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ข่าวดสาร สถานเริงรมย์ และตลาดสินค้า เป็นต้น (ประชุม สุวดี, 2523)

ดังนั้นสถานประกอบการประเภทโรงแรม จึงหมายถึง สถานที่ที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจประเภทการให้บริการ และต้องเป็นสถานประกอบการโรงแรมที่ได้รับการรับรองจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สมาคมโรงแรมไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยวว่าได้มาตรฐานในด้านตัวสินค้า ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร สถานที่ออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และคุณภาพการบริการ (สมาคมโรงแรมไทย, 2547)

### ประเภทของงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรม

เนื่องจากงานโรงแรมเป็นงานที่ส่วนของการทำงานที่หลากหลายจึงจำเป็นต้องแบ่งส่วนของการทำงานให้ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานบริการได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ จึงสามารถแบ่งการดำเนินงานได้ เป็น 3 ประเภทใหญ่ ได้ดังนี้ คือ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, 2533)

1. งานธุรกิจโรงแรม สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

1.1 ให้บริการติดต่อ สอบถามกับลูกค้าเกี่ยวกับโรงแรมทุกประเภท

1.2 ติดต่อ โต้ตอบ ให้ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียด และรับจองห้องพักทั้งในหรือระหว่างประเทศ

1.3 เข้าใจ อธิบาย กรอกข้อความ ทำรายงานประจำวัน เก็บสถิติทุกประเภท ตามระบบด้านการโรงแรมให้เป็นไปตามกาล และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้

1.4 วางแผน และจัดการให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม การใช้ห้องจัดเลี้ยง การประชุมสัมมนา และอื่น ๆ

1.5 จัดการ และให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เช่นการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การไปรษณีย์โทรเลข ฯลฯ

2. งานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

2.1 เข้าใจ อธิบาย กรอกข้อความ ทำรายงานประจำวัน เก็บสถิติทุกประเภทเกี่ยวกับอาหาร และเครื่องดื่มให้เป็นไปตามกาล และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้

2.2 วางแผน ควบคุม และจัดการการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม ห้องอาหาร การจัดห้องประชุมสัมมนา และเนื้อที่ต่าง ๆ ของโรงแรมทั้งแก่บุคคลทั่วไป องค์กร ส่วนราชการ ทั้งในหรือระหว่างประเทศ

2.3 วางแผน ควบคุม และจัดการให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม นอกสถานที่

3. งานฝ่ายแม่บ้าน สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนี้

- 3.1 ติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานอื่น ๆ ในโรงแรม
  - 3.2 ติดต่อ โต้ตอบ ให้ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดกับลูกค้าและผู้มาใช้บริการ
  - 3.3 เข้าใจ อธิบาย กรอกข้อความ ทำรายงานประจำวัน เก็บสถิติทุกประเภทตามระบบให้เป็นไปตามกาล และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้
  - 3.4 วางแผน ควบคุม การจัดการทำงานของเจ้าหน้าที่พนักงาน โรงแรม
  - 3.5 วางแผน ควบคุม และให้บริการด้านสวัสดิการเจ้าหน้าที่ พนักงาน โรงแรม
  - 3.6 วางแผน ควบคุม การจัดการพัสดุ
  - 3.7 วางแผน ควบคุม การจัดการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องอำนวยความสะดวก
- นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบของงานต่างฝ่ายของ โรงแรม สิ่งสำคัญที่พนักงาน โรงแรม ในแต่ละคนพึงมี คือ มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (อังกฤษ) เป็นอย่างดี เพราะงาน โรงแรม เป็นงานในด้านการบริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญด้วยอีกประการหนึ่ง

## ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญหาทิพย์ สิริผล, (2522) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงการสอน ภาษาอังกฤษเทคนิค ในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางในการ ปรับปรุงการสอนภาษาอังกฤษเทคนิค พบว่า นักศึกษามีปัญหาในกระบวนการอ่าน ในด้านคำศัพท์ โครงสร้างและประโยค นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการที่นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เห็นความสำคัญ ของภาษาอังกฤษเทคนิค และขาดแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ รวมทั้งตัวผู้สอนไม่ได้รับการ อบรมเพื่อสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ผู้วิจัยได้เสนอให้ใช้วิธีสอนแบบสื่อความหมาย

อุษา กาญจนสถิต, (2523) ได้สำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ ใน กรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรในธุรกิจต้องการการอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ที่ สอดคล้องกับความต้องการโดยตรง และทักษะที่ต้องการมากที่สุดคือ ทักษะการฟัง และทักษะพูด

สุมนา นาคพงศ์, (2524:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าร่วม กลุ่มโครงการกลุ่มกองทุนยาประจำหมู่บ้าน ตำบลลาดกระทิง อำเภอสนมชัยเขต จังหวัด ฉะเชิงเทรา เพศ สุขภาพของตนเอง และสมาชิกในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้า ร่วม หรือ ไม่เข้าร่วมโครงการภาวะการเป็นผู้นำครอบครัวและความแตกต่างเรื่องอายุมี

ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมโครงการ โดยกลุ่มที่ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่าแหล่งสาร ความน่าเชื่อถือ ของแหล่งสาร ความยากง่ายของสาร ทิศทางการสื่อสาร ลักษณะการรับสารและความบ่อยครั้งใน การสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ปัจจัยทางด้านกลุ่มเหตุผลซึ่งเป็น ปัจจัยภายในของบุคคล ได้แก่เป้าหมาย ความเชื่อ ค่านิยม นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี ข้อ

ผูกมัด โอกาส ความคาดหวัง และความสามารถ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ และเมื่อจัดลำดับความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดด้วยการหาค่าทางสถิติแล้ว พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมคือ ลักษณะการรับรู้ข่าวสารในรูปของการประชุมกลุ่มย่อยหรือการประชุมชาวบ้าน

เจือจันทร์ จงสถิตย์อยู่, (2525) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเรียน พบว่าปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเรียนของบุคคลขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจ จำนวนค่าใช้จ่ายในการศึกษา ชื่อเสียงด้านคุณภาพในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ที่ตั้งของสถานศึกษา และการคมนาคม

ไพบูลย์ หล้าคำแก้ว,(2525:บทคัดย่อ) ศึกษาเหตุผลที่ประชาชนสมัครเข้าเรียนการศึกษาผู้ใหญ่แบบกลุ่มสนใจทางวิทยุไปรษณีย์ พบว่าเหตุผลสำคัญที่สุดในการสมัครเรียนคือ เหตุผลส่วนตัว ได้แก่ ต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ต้องการเรียน และต้องการรับประกาศนียบัตร รองลงมาคือเหตุผลทางเศรษฐกิจ ได้แก่การนำความรู้ไปประกอบอาชีพ ไปเรียนที่อื่นที่แพงกว่า และเหตุผลต่อมาคือเหตุผลทางด้านสังคม ได้แก่มีผู้แนะนำ ต้องการร่วมกับหมู่คณะ และต้องการที่จะออกนอกบ้าน

อัจฉรา พงโสธร,(2525)ได้สำรวจความต้องการของสังคมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อศึกษาภาษาอังกฤษที่บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และวงการธุรกิจจำเป็นต้องใช้ พบว่าหน่วยงานของรัฐบาล และวิสาหกิจ ใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษในระดับมาก ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือ ทักษะการอ่าน รองลงมาคือ ทักษะการเขียน ฟัง และพูดตามลำดับ บุคลากรดังกล่าวต้องการใช้ภาษาอังกฤษที่ได้รับการศึกษายังไม่เหมาะสมกับการทำงาน และยังไม่อยู่ในระดับงานที่หน่วยงานต้องการ

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี, (2526) ได้อธิบายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้แก่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวประชาชนเอง และการที่จะพิจารณาว่าเรื่องใดมีผลกระทบถึงตัวนั้น เป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากพอจนเกิดการริเริ่มโครงการ เพื่อการปฏิบัติ

บังอร สว่างวโรต,(2526) ได้สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในวงการธุรกิจเกี่ยวกับความสำคัญของภาษาอังกฤษธุรกิจที่มีต่อบริษัท 60 บริษัท จากจำนวนบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย 600 บริษัท ซึ่งในจำนวนนี้รวมธุรกิจโรงแรมไว้ด้วย ผลการสำรวจพบว่า ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้จัดการของโรงแรมให้ความสำคัญของภาษาอังกฤษในระดับมากถึงมากที่สุด

บุญพร้อม อติรัตน์, (2528) ได้ทำวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาแผนกพาณิชยการ สังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า วิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สามารถนำไปใช้ได้ในระดับปานกลาง และ



ทางด้านปัญหาที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนทั้งอาจารย์ และนักศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันว่า ทักษะการฟัง และทักษะการพูด เป็นปัญหาสำหรับผู้เรียนมาก

วิลาวัลย์ รัตนเศรษฐากุล และคณะ, (2530) พบว่าเหตุจูงใจที่ทำให้ประชาชนในชนบทภาค ตะวันออกเฉียงเหนือเข้ารับการเรียนอบรม ได้แก่ ความต้องการเพิ่มพูนความรู้ เรียนตามคำเชิญชวน ของผู้ใหญ่บ้าน ต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ต้องการเพิ่มรายได้ เรียนตามคำเชิญชวนของ รัฐบาล เรียนตามเพื่อน เพื่อนบ้านและพ่อแม่ ผู้ปกครองให้เรียน

อโณทัย ทิพนก, (2532) ได้ทำการวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของ โรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเฉพาะแผนกบริการส่วนหน้า และแผนกบริการ อาหารและเครื่องดื่ม พบว่าการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานยังใช้ภาษาไม่เหมาะสม แต่ก็สามารถ สื่อสารกันได้เข้าใจ แต่ในด้านการเขียนภาษาอังกฤษ ก็พบว่ายังมีความบกพร่องด้านไวยากรณ์อยู่ บ้าง

ธิดา จงก้องเกียรติ, (2533: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการอบรม โครงการฝึกอบรมอาชีพกลุ่มสตรีระดับหมู่บ้าน ตำบล ในจังหวัดราชบุรี พบว่า กลุ่มปัจจัยด้านความ สนใจมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านขีดความสามารถของผู้เข้า รับการอบรม การมีโอกาส การได้รับการสนับสนุน และความพึงพอใจ ความคาดหวังที่จะได้รับ ประโยชน์จากการฝึกอบรม การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการถูกบังคับให้เข้ารับการอบรม ส่วนปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์กับอาชีพปัจจุบัน มีผลต่อการตัดสินใจเป็นส่วนน้อย

สุมาลี สังข์ศรี และวีรจักร สุปัญญา, (2534) กล่าวว่า มีสาระสำคัญที่เป็นแนวคิดของ พื้นฐานของการมีส่วนร่วม 3 ประการ คือ

1.ให้ประชาชนมีบทบาทหลักในการพัฒนา โดยได้ร่วมแสดงความคิดเห็น การเขียน การ พูด ร่วมสละทรัพย์สิน เงิน วัสดุ แรงกาย และเวลา

2.เป้าหมายของกิจกรรมการพัฒนา คือ การพัฒนาขีดความสามารถเพื่อพึ่งและพัฒนาตนเอง มิใช่พึ่งพารัฐ หรือพึ่งพางค์กรพัฒนาภายนอก

3.กระบวนการพัฒนา ยึดหลักล่างสู่บนมากกว่าบนสู่ล่าง ซึ่งจะต้องถือว่าชาวบ้านเป็นตัว หลักในการแก้ปัญหา

ชูเกียรติ ภัยลี (2536) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมมี 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศอายุ การศึกษา สถานภาพ

2. ปัจจัยทางด้านสังคม และเศรษฐกิจ ได้แก่ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อ รายได้

อาชีพ พื้นที่ทำกิน

3. ปัจจัยทางการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ความสะดวกทางเลือกในช่องทางการ

สื่อสาร การมีโอกาสในการรับข่าวสาร การพบปะเจ้าหน้าที่สนับสนุน

ปรัชญา เวสา (อ้างถึงในชุมชน จันทรก้อน, 2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท สรุปได้ว่า ปัจจัยผลักดันการมีส่วนร่วมของประชาชน มีดังนี้ คือ

- ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และความปลอดภัย

- ปัจจัยผลักดันจากบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้นำ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

- รางวัลตอบแทน ได้แก่ค่าตอบแทน แรงงาน เงินปันผลจากสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือธนาคาร

- ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ความคาดหวังในประโยชน์ส่วนร่วม ความรู้สึกเกรงใจไม่กล้าขัดข้องเมื่อถูกชักชวน หรือรู้สึกเป็นพันธะที่ต้องเข้าร่วม ความปรารถนาให้เกิดความสามัคคี เป็นต้น

อาชัญญา รัตนอุบล, (2542) ในการจัดการศึกษานอกระบบใด ๆ ย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่ควรมุ่งสนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกระบบใด ๆ มีบทบาท และมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดสำนึกในการเป็นส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดสำนึกในการเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรม ซึ่งความสนใจในการร่วมกิจกรรมของผู้เข้าร่วมจะสามารถทำให้เกิดการศึกษายาในตนเอง อันจะส่งผลไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพต่อตนเอง ชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

สุพรรณิ ไชยอำกร และสนิท สมักรการ (อ้างถึงในอาชัญญา รัตนอุบล, 2542) ได้เสนอว่า การคิดริเริ่มโครงการพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาสังคมโดยราษฎรเอง ซึ่งอาจจะมีวิทยากรจากทางฝ่ายราชการ หรือองค์กรเอกชนที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง คอยช่วยให้คำแนะนำปรึกษาหารือ น่าจะเป็นวิธีการพัฒนาสังคมที่ได้ผลดีที่สุดในระยะยาว แม้ว่าในระยะเริ่มแรกอาจมีความล่าช้า และปัญหาอุปสรรคอยู่บ้างก็ตาม

กองพัฒนาการศึกษานอกระบบ (อ้างถึงในอุดม เขยทิวศ์, 2544) ได้กล่าวถึงแนวทางการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมไว้ว่า การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม อาศัยหลักการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางโดยผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากประสบการณ์เดิม ผู้สอนและวิทยากรเป็นผู้ช่วยจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้

องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมมีอยู่ 4 ประการคือ

1. ประสบการณ์ เป็นขั้นตอนที่ผู้สอน วิทยากร ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนนำประสบการณ์เดิมของตนมาพัฒนาเป็นองค์ความรู้

2. การสะท้อนความคิดและอภิปรายเป็นขั้นตอนที่ผู้สอนกิจกรรมและเสริมสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อภิปรายกลุ่มเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

3. สรุปความเข้าใจและความคิดรวบยอด เป็นขั้นตอนการสร้างความรู้ความเข้าใจของผู้เรียนเอง และนำไปสู่การเกิดความคิดรวบยอด

4. การทดลองหรือการประยุกต์แนวคิด เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนนำผลการเรียนจากข้อสามไปประยุกต์ใช้

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น จึงอาจสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการที่บุคคลตัดสินใจเข้ารับการอบรม ได้แก่ความต้องการเพิ่มพูนความรู้ ต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ หรือต้องการที่จะเพิ่มรายได้ เป็นต้น พร้อมทั้งการที่บุคคลตัดสินใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมคือ ปัจจัยภายในตัวบุคคลอันได้แก่ความคาดหวัง ความต้องการส่วนตัว และปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจได้แก่ สถานภาพทางสังคม การงาน เป็นต้น

### งานวิจัยในต่างประเทศ

ฮูล (Houle, 1961) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการเข้าเรียนของผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ใหญ่เข้ามาเรียนด้วยแรงจูงใจที่ต่างกัน โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1. มาเรียนอย่างมีเป้าหมาย (Goal Oriented) หมายถึงมาเรียนเพราะต้องการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านวิชาชีพ หรือมาเรียนอย่างมีความหมาย โดยหวังที่จะนำความรู้ไปใช้กับหน้าที่การงานหรือในชีวิตประจำวัน

2. มาเรียนเพราะต้องการเข้าร่วมกิจกรรม ( Activity Oriented) หมายถึงมาเรียนเพราะชอบบรรยากาศของการศึกษา ชอบเข้าสังคม ต้องการที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือต้องการมีเพื่อน หรือเพื่อจัดความเหงา โดยมีได้หวังจะนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันแต่อย่างใด

3. มาเรียนเพราะต้องการที่จะรู้เพื่อหาความรู้ (Learning Oriented) หมายถึงมาเรียนเพราะมีใจรักเรียน ต้องการใช้ความสามารถในการเรียนรู้ที่มีอยู่ให้มากที่สุด โดยมีได้หวังที่จะนำความรู้ไปใช้กับชีวิตประจำวันแต่อย่างใด

โมฮัมเหม็ด อับดุลกาเดร์, (2516) กล่าวว่าผู้ใหญ่ที่มาเรียนมาร่วมกิจกรรมการพัฒนาทุกสาขา ทุกระดับนั้น ต่างก็มาโดยความสำนึกถึงความต้องการที่จะได้ความรู้หรือทักษะ เพื่อจะแก้ปัญหาหรือช่วยให้เขาพัฒนาตัวเองไปสู่เป้าหมายที่เขาต้องการ ความรู้สึกนี้เองเป็นแรงจูงใจพื้นฐานให้เขาเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาซึ่งจะสร้างความสำเร็จในความต้องการของเขาได้

รัตน พุ่มไพศาล, (2521) ได้สำรวจความต้องการในการเข้าเรียนในสถานศึกษาของผู้ใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าผู้ใหญ่เข้าเรียนต่อเพื่อต้องการความรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไปเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพอใจ เพื่อหลีกเลี่ยงความจำเจในชีวิตประจำวัน เพื่อหางานใหม่ เพื่อต้องการเพื่อนใหม่ เพื่อต้องการประกาศนียบัตรหรือวุฒิปริญญา เพื่อเข้าใจปัญหาสังคม เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาส่วนตัว เพื่อยกระดับการศึกษา ความต้องการเหล่านี้มีความสำคัญเรียงตามลำดับ

แอนเอ็ม จอห์นส์, (Ann M. Johns, 1981) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นในมหาวิทยาลัยซานดิเอโก พบว่าผู้สอนควรใช้หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาการ

ทักษะที่สำคัญ คือ การฟังแล้วจดบันทึก การสอนทักษะการพูดและการเขียน ควรสอนหลังจากทักษะอ่านและฟังแล้ว ในการสอนทักษะการพูดควรเตรียมคำตอบให้ด้วย ส่วนการสอนทักษะการเขียนควรเน้นที่การเขียนสรุปและการจดบันทึกย่อ

ครอส แล้วยาลด์, (Darkenwald & Marriam, 1982: Citing Cross & Valley 1982) ได้ศึกษาเหตุผลการเข้าเรียนของผู้ใหญ่ ทั้งที่จะเข้าเรียนและที่กำลังเรียนอยู่ โดยแบ่งเหตุผลการเข้าเรียนต่อผู้ใหญ่ 9 ด้านคือ

- 1.ด้านความรู้
- 2.ด้านส่วนตัว
- 3.ด้านชุมชน
- 4.ด้านศาสนา
- 5.ด้านสังคม
- 6.ด้านการหนีความจำเจ
- 7.ด้านการทำตามกฎระเบียบ
- 8.ด้านเพื่อทำหน้าที่ให้ดีขึ้น
- 9.ด้านเพื่อความรู้ในเชิงวัฒนธรรม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้กำลังจะเข้าเรียนมีเหตุผลในการเข้าเรียนมีเหตุผลในการเข้าเรียนด้านชุมชน ด้านส่วนตัว และด้านเพื่อความรู้ที่อยู่ในระดับสูงสุด ด้านสังคม และด้านหนีจากสภาพจำเจอยู่ในระดับต่ำสุด

นิโคลัส คูปแลนด์, (Nikolas Coulpland, 1990) ได้สำรวจภาษาศาสตร์เชิงสังคมของภาษาที่ใช้ในบริษัททัวร์ ตัวอย่างประชากรได้แก่ ลูกค้าของบริษัททัวร์ชาวคาดีฟ (Cadif) แบ่งกลุ่มตามอาชีพและการศึกษา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความแตกต่างของหน้าที่ทางภาษาที่แสดงจุดประสงค์ของผู้พูดใน 2 ลักษณะ คือ การแสดงจุดประสงค์อย่างชัดแจ้ง (Explicitness) และการแสดงจุดประสงค์โดยนัย (Implicitness) ซึ่งปรากฏในข้อความที่ใช้พูด ผลการวิจัยพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วผู้ที่มีสถานภาพทางอาชีพสูงกว่า และมีระยะเวลาในการทำงานนานกว่ามีแนวโน้มในการเลือกใช้ประเภทของหน้าที่ทางภาษาที่แสดงจุดประสงค์ค่อนข้างชัดแจ้งมากกว่า

สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน,(2530)ได้กล่าวถึงผลงานวิจัยของ Johnstone และ Rivera เกี่ยวกับการเข้าร่วมเรียนรู้การศึกษาผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกาว่าเกิดจากแรงกระตุ้นที่สำคัญดังนี้

1. เพื่อที่จะให้รู้มากขึ้น
2. เพื่อเตรียมที่จะรับงานใหม่
3. เพื่อที่จะรับการอบรมเกี่ยวกับงานที่กำลังทำอยู่
4. เพื่อที่จะใช้เวลาว่างให้สนุกสนานและรู้สึกว่ามีคุณค่า

5. เพื่อที่จะพบคนที่น่าสนใจและเพื่อนใหม่ ๆ
6. เพื่อที่จะได้ทำงานหรือหน้าที่ ที่บ้านหรือที่อื่นให้ดีขึ้น
7. เพื่อที่จะให้หนีพ้นไปจากงานประจำที่จำเจ
8. เพื่อที่จะทำให้งานที่ทำอยู่ดีขึ้น หรือเข้าใจงานดีขึ้นทั้งงานในบ้าน หรือด้านบทบาทของชีวิตครอบครัว
9. เพื่อปรับปรุงด้านทักษะ
10. เพื่อให้มีความรู้ทั่ว ๆ ไปดีขึ้น
11. เพื่อที่จะให้เพิ่มเงินเดือนประจำให้มากขึ้น
12. เพื่อจะได้พัฒนาบุคลิกภาพและความสัมพันธ์ทางด้านส่วนตัว
13. เพื่อที่จะพัฒนาสภาพร่างกาย

วิลาวรรณ รัตนเศรษฐากุลและคณะ,(2530) ได้กล่าวถึงงานวิจัยของ Bergston ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าเรียนของนักศึกษาผู้ใหญ่ในสวีเดน พบว่าปัจจัยประการหนึ่งที่กระตุ้นให้ประชากรที่มีการศึกษาดำเนินการในโครงการการศึกษาผู้ใหญ่ คือกิจกรรมในโครงการศึกษานั้น ๆ ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน เนื้อหาวิชาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็นด้านงานหรือด้านความเป็นอยู่ และยังอ้างงานวิจัยของ Boshier ซึ่งได้ดำเนินการต่อจากงานวิจัยของ Houle ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยอื่นนอกเหนือจากข้อสรุปของ Houle ที่ผลผลักดันหรือจูงใจให้ผู้ใหญ่มาเรียน ปัจจัยเหล่านั้นได้แก่ ความต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ความต้องการมีสถานภาพทางสังคม ความต้องการที่จะรู้จักคบหาสมาคมกับผู้อื่น เป็นต้น

สุนทร โคตรบรรเทา, (2530) ได้อ้างถึงงานวิจัยของ Morstain & Smart ได้พบว่าองค์ประกอบ 6 ประการคือ

1. ความสัมพันธ์ด้านสังคม ได้แก่ความปรารถนาที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงความสัมพันธ์ของตนกับผู้อื่น
2. ความคาดหวังจากภายนอก ได้แก่แรงผลักดันหรือความกดดันจากภายนอกที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษา
3. สวัสดิภาพสังคม ได้แก่การมีใจช่วยเหลือผู้อื่น การทำให้ชุมชนดีขึ้น หรือการเข้าใจเพื่อนมนุษย์
4. ความก้าวหน้าด้านวิชาชีพ
5. การหลบเลี่ยงการกระตุ้น ได้แก่ ความต้องการหนีหนีจากสภาพความจำเจน่าเบื่อ หรือน่ารำคาญ
6. ความสนใจด้านความรู้

Scanlan, (อ้างถึงใน Kenka, Sandra, 1986) กล่าวถึงปัจจัยที่ขัดขวางการมีส่วนร่วมในการศึกษาผู้ใหญ่ มีดังนี้



1. ตัวบุคคลเอง ครอบครัว หรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว
2. ความวิตกกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย
3. โอกาสทางการศึกษาที่เหมาะสม
4. ความเข้าใจที่ไม่ดีต่อคุณค่าของการศึกษา
5. ขาดแรงจูงใจหรือไม่สนใจที่จะเรียนรู้
6. ขาดความเชื่อมั่นในตัวเองเรื่องความสามารถในการเรียนรู้ของตนเอง
7. ความไม่เหมาะสมของเวลา และสถานที่

ชัยฤทธิ์ โพธิ์สุวรรณ, (2536) ได้กล่าวถึงงานวิจัยของ Boyle ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุในการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า ประชาชนจะยอมรับและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ โดยประชาชนจะยอมรับและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ โดยประชาชนจะได้ร่วมกันตัดสินใจ ปัญหา สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อที่ประชาชนจะได้ประสบการณ์ตรงได้เรียนรู้กระบวนการในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

จินตมาณี แสงกาญจนวนิช, (2538) ได้กล่าวถึงงานวิจัยของ Beal ที่ได้กล่าวไว้ว่าตัวแปรที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติสูงจะเป็นตัวแปรที่เปลี่ยนแปลงได้ เช่นความพึงพอใจ และความเข้าใจในหลักการ นั่นคือ ถ้าเข้าใจในเรื่องที่ผู้นำแนะนำอย่างละเอียดถูกต้องแล้วก็มักจะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในทางตรงกันข้ามถ้าไม่เข้าใจหลักการก็จะไม่ให้ความร่วมมือ หรือร่วมมือเพียงเล็กน้อย

สรุปจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น เพื่อใช้เป็น การศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรม ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนในการจัดอบรม ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจ ปัญหาและความต้องการของผู้เรียนและของ โรงแรม ที่จะก่อประโยชน์ให้กับองค์กรของทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะเข้ามาจัดการฝึกอบรม นั้นสามารถจัดได้ถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น

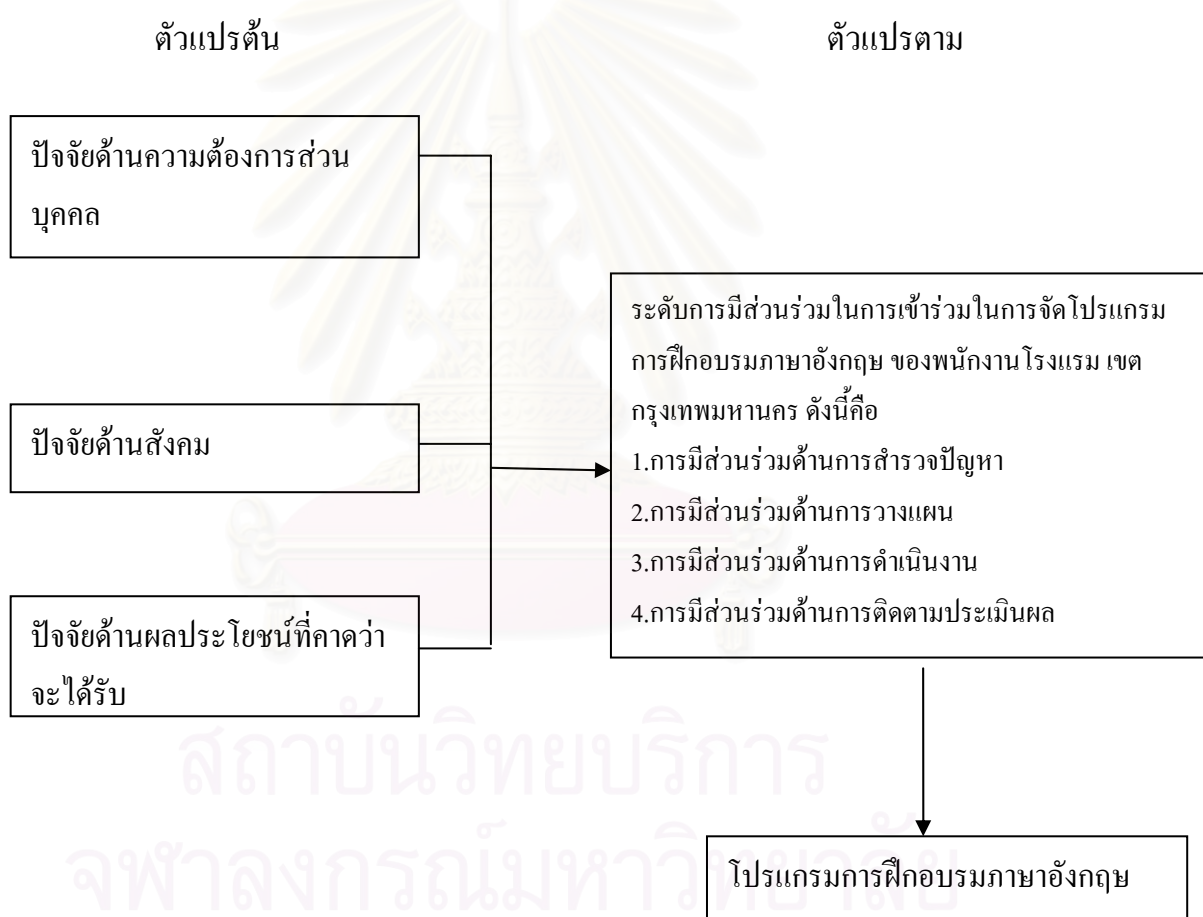
จากแนวคิดและหลักการดังกล่าวสามารถนำมาประกอบการอภิปรายผล และวางแผนการวิจัย ดังกรอบความคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่ 6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร สรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ได้ดังนี้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการวิจัยไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดหัวข้อในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดประชากรและกลุ่มวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดเครื่องมือและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดหัวข้อในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการวิจัยจากการอ่านเอกสารที่เกี่ยวข้อง จึงศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเข้าร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร

#### ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเข้าร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร

#### ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ถือว่าโรงแรมเป็นสถานประกอบการประเภทการบริการ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกสถานประกอบการขนาดใหญ่ตามขนาดของจำนวนพนักงาน (ข้อมูลเบื้องต้นการสำรวจธุรกิจการค้าและธุรกิจทางการบริการ พ.ศ. 2545 สำนักงานสถิติแห่งชาติ) พร้อมทั้งได้ทำการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งจะเลือกโรงแรมห้าดาวที่มีห้องพักมากกว่า 400 ห้อง

โดยทำการสำรวจจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ได้การสำรวจในปีพ.ศ. 2547 มีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อโรงแรม	จำนวนห้อง	จำนวนพนักงานโรงแรม/คน
โรงแรมโซฟิเทล สีสลม	454	450
โรงแรมอเมริกัน วอเตอร์เกต	569	500
โรงแรมकुสิตธานี	500	470
โรงแรมเชียงการีลา	890	650
โรงแรมเจดับบลิว มาริออท	413	430
รวม	2826	2500

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เลือกมาจากประชากรพนักงานโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ( Simple Radom Sampling ) โดยเปิดตารางของยามานะ ( Yamane, 1969 ) ให้ความคลาดเคลื่อนระดับ .05 ได้จำนวน 345 คน แต่เพื่อความสะดวกในการคิดคำนวณผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 350 คน คือพนักงานโรงแรมในโรงแรมระดับห้าดาว ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของประชากร จากสูตร ( ประคอง กรรณสูตร, 2535) ดังต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนประชากร} \times \text{ขนาดตัวอย่างประชากร}}{\text{ขนาดของประชากรทั้งหมด}}$$

รายชื่อโรงแรม	จำนวน/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน	กลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย/คน
โรงแรมโซฟิเทล สีสลม	450	63	70
โรงแรมอเมริกัน วอเตอร์เกต	500	70	70
โรงแรมकुสิตธานี	470	66	70
โรงแรมเชียงการีลา	650	91	70
โรงแรมเจดับบลิว มาริออท	430	60	70
รวม	2500	350	350

โดยจำนวนกลุ่มประชากรในแต่ละที่มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยจึงเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละโรงแรมเป็นจำนวนที่เท่า ๆ กัน คือ 70 คน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงแรม

#### ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดเครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด โดยได้ดำเนินการสร้างดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา และรายได้ โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ในหัวข้อดังต่อไปนี้ คือ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านสังคม และด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ
- 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ
- 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลางที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ
- 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ
- 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุดที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการสำรวจปัญหา ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามและประเมินผล

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ของลิเคิร์ต โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- |                 |                              |
|-----------------|------------------------------|
| ระดับ 5 หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด  |
| ระดับ 4 หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมมาก        |
| ระดับ 3 หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง    |
| ระดับ 2 หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมน้อย       |
| ระดับ 1 หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด |



## การสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

2. รวบรวมข้อมูลจากข้อ 1 นำมาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ และระดับการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขทางด้านเนื้อหา ภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถามให้ชัดเจนและเข้าใจดียิ่งขึ้นแล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความชำนาญในการสร้างแบบสอบถาม และการศึกษา นอกโรงเรียน(รายนามผู้เชี่ยวชาญปรากฏในภาคผนวก) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาตลอดจนความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาพร้อมทั้งวิจารณ์ และเสนอแนะแนวทางแก้ไข จากนั้นผู้วิจัยจึงปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จึงให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องอีกครั้งแล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้(Try out) กับกลุ่มพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในกลุ่มประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานโรงแรมสุโขทัย จำนวน 40 คน ในวันที่ 20-22 ตุลาคม 2548 เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อความและความหมายของภาษาที่ใช้ เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970:161) เมื่อคำนวณแล้วได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ .9534 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นสูง พอจะใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยได้

## ขั้นตอนที่ 5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยยื่นหนังสือคำร้องต่อบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอให้ออกหนังสือถึงผู้บริหาร โรงแรมเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่ได้เลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง

## ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล แล้วจึงนำแบบสอบถามไปหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรม

สำเร็จรูป SPSS / PC (Statistical Package For the social science / Personal Computer) เพื่อหาค่าสถิติต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา และรายได้ โดยการคำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านสังคม และด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับกับการมีส่วนร่วมในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson product Moment correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) โดยใช้วิธี Enter

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) (อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2535)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1 - \sum s^2_i}{s^2_t} \right\}$$

$\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$k$  แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum s^2_i$  แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนจากแบบสอบถามแต่ละข้อ

$s^2_t$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2534)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคนที่เลือกตอบ}}{\text{จำนวนคนที่ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

โดยได้ให้ค่าความหมายแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้คือ

ถ้าได้	ค่าร้อยละ 4.50 ขึ้นไป	อยู่ในระดับมาก
ตั้งแต่	ค่าร้อยละ 3.50-4.49	อยู่ในระดับปานกลาง
ตั้งแต่	ค่าร้อยละ 2.50-3.49	อยู่ในระดับน้อย

2.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ใช้สูตร (Ferguson, 1981)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 หาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (Ferguson, 1981)

$$S.D. = \frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}$$

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยได้ให้ค่าความหมายแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้คือ

ถ้าได้	ค่าเฉลี่ย 3.35 ขึ้นไป	อยู่ในระดับมาก
ตั้งแต่	ค่าเฉลี่ย 3.00-3.34	อยู่ในระดับปานกลาง
ตั้งแต่	ค่าเฉลี่ย 2.65-2.99	อยู่ในระดับน้อย

2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Correlation

Coefficient) (อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{[\sum x^2 - (\sum x)^2][\sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

$r_{xy}$  แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร  $x$  กับตัวแปร  $y$

$N$  แทน จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูล

$\Sigma x$  แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร  $X$

$\Sigma y$  แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร  $Y$

$\Sigma xy$  แทน ผลรวมของคะแนนตัวแปร  $X$  กับคะแนนของตัวแปร  $Y$  เป็นคู่ ๆ ในรูปคะแนนดิบ

$\Sigma x^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบตัวแปร  $X$

$\Sigma y^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบตัวแปร  $Y$



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ในหัวข้อดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยของผู้เรียน ซึ่งประกอบด้วยด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านสังคม และด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์บทบาทการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson product Moment correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) โดยใช้วิธี Enter ได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลอายุสูงสุด ต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน
อายุต่ำสุด	18
อายุสูงสุด	35
ค่าเฉลี่ย	32.77
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	7.77

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำสุดคือ 18 ปี อายุสูงสุดคือ 53 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยคือ 32.77 ปี และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.77 ปี

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลจำนวน และร้อยละของ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และแผนการทำงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป</b>		
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	212	60.6
สมรส	125	35.7
หย่า/แยกกันอยู่	13	3.7
รวม	350	100
<b>การศึกษาสูงสุดระดับ</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	134	38.3
ปริญญาตรี	212	60.6
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.1
รวม	350	100

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 10,000 บาท	0	0.0
10,001 - 15,000 บาท	91	26.0
15,001 - 20,000 บาท	141	40.3
มากกว่า 20,000 บาท	118	33.7
รวม	350	100
<b>แผนกงาน</b>		
แผนกต้อนรับส่วนหน้า	98	28.0
แผนกแม่บ้าน	91	26.0
แผนกสำนักงาน	84	24.0
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	77	22.0
รวม	350	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 212 คน คิดเป็น 60.6 % รองลงมาก็คือสมรสแล้วมีจำนวน 125 คน คิดเป็น 35.7% และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่มีจำนวน 13 คน คิดเป็น 3.7 %

ระดับการศึกษาสูงสุดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 212 คนคิดเป็น 60.6 % รองลงมาก็คือมีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 134 คน คิดเป็น 38.3 % และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 คน คิดเป็น 1.1 %

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 141 คน คิดเป็น 40.3 % รองลงมาก็คือมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 118 คน คิดเป็น 33.7 % และมีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็น 26 %

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีจำนวน 98 คน คิดเป็น 28 % รองลงมาก็คือแผนกแม่บ้านมีจำนวน 91 คน คิดเป็น 26 % รองลงมาก็คือแผนกสำนักงานมีจำนวน 84 คน คิดเป็น 24 % และแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวน 77 คน คิดเป็น 22 %

## ตอนที่ 2 ปัจจัยของผู้เรียน

### ตารางที่ 3 ตารางแสดงด้านความต้องการส่วนบุคคล

รายการ	ร้อยละ	SD	ระดับ
<b>ด้านความต้องการส่วนบุคคล</b>			
1.ท่านมีใจรักภาษาอังกฤษเป็นทุนเดิม	3.25	.78	น้อย
2.ท่านรู้สึกภูมิใจที่พูดภาษาอังกฤษได้	3.68	.80	ปานกลาง
3.ท่านเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษ	4.61	.61	มาก
4.ท่านต้องการใช้ความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนเองให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น	3.81	.83	ปานกลาง
5.ท่านเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษมีส่วนช่วยในการปรับปรุงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้อยู่ดีกินดี มากขึ้น	4.63	.59	มาก
6.ท่านต้องการพูดภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วอย่างเจ้าของภาษา	4.62	.59	มาก
7.ท่านต้องการพูดภาษาอังกฤษโดยมีสำเนียงเหมือนเจ้าของภาษา	4.55	.68	มาก
8.ท่านเห็นว่าการศึกษาที่พูดภาษาอังกฤษได้ทำให้ท่านเก่งกว่าคนอื่น	3.81	.81	ปานกลาง
9.ท่านต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.64	.74	ปานกลาง
10.ท่านต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยใช้คำศัพท์สำนวนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์	3.68	.74	ปานกลาง
11.ท่านคิดว่าความรู้ภาษาอังกฤษทำให้ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำข้อมูลต่อแขกที่มาใช้บริการได้	3.76	.73	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละ	SD	ระดับ
12. ท่านคิดว่า การรู้ภาษาอังกฤษ ทำให้ท่านมีสิทธิ์ในการเปลี่ยน ตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นได้	3.97	.70	ปานกลาง
13. ท่านคิดว่า ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาที่สำคัญพอกับภาษาแม่	3.69	.76	ปานกลาง
14. ท่านคิดว่า บุคคลที่ทำงาน การโรงแรมทุกคนต้องรู้ภาษาอังกฤษ	3.64	.75	ปานกลาง
15. ท่านคิดว่า การรู้ภาษาอังกฤษ ทำให้ท่านเริ่มต้นเงินเดือน มากกว่าคนที่ไม่รู้ภาษาอังกฤษ	3.57	.77	ปานกลาง
16. ท่านคิดว่า ความรู้ภาษาอังกฤษ มีส่วนช่วยในการกำหนดระดับเงินเดือน ความรวดเร็วในการเลื่อนตำแหน่ง และการก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหาร	4.05	.75	ปานกลาง
17. ท่านคิดว่า การรู้ภาษาอังกฤษ มีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวก แก่แขกผู้มาใช้บริการโรงแรม	4.31	.71	ปานกลาง
18. ท่านคิดว่า การไม่รู้ภาษาอังกฤษ เสียโอกาสในหน้าที่การงานในอนาคต	4.35	.72	ปานกลาง
19. ท่านคิดว่า ความรู้ภาษาอังกฤษ ทำให้ท่านสามารถหาความรู้ ในศาสตร์แขนงต่างๆต่อไปได้	3.56	.77	ปานกลาง
20. ท่านคิดว่า การมีความรู้ภาษาอังกฤษ ทำให้ท่านเป็นคนทันสมัย	3.49	.72	น้อย
รวม	3.93	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า คะแนนรวมของความต้องการส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ย 3.93 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53 โดยมีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกเป็น การเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษมีส่วนช่วยในการปรับปรุงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้อยู่ดีกินดีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 รองลงมาคือมีต้องการพูดภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วอย่างเจ้าของภาษา มีค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 และเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 4.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 ตามลำดับ และการมีใจรักภาษาอังกฤษเป็นทุนเดิมมีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .76

ตารางที่ 4 ตารางความต้องการด้านสังคม

รายการ	ร้อยละ	SD	ระดับ
<b>ด้านสังคม</b>			
1. ครอบครัวท่านเห็นความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษ	3.37	.79	น้อย
2. ครอบครัวต้องการให้ท่านมีความรู้ภาษาอังกฤษ	3.43	.85	น้อย
3. ครอบครัวต้องการให้ท่านใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว	3.34	.81	น้อย
4. ครอบครัวต้องการให้ท่านใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.09	.73	น้อย
5. ครอบครัวต้องการให้ท่านใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ	3.18	.74	น้อย
6. ครอบครัวต้องการให้ท่านใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องกับสถานะทางสังคมของคู่สนทนา	3.25	.76	น้อย
7. ที่ทำงานท่านเห็นความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษ	4.61	.61	มาก



## ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละ	SD	ระดับ
8. ท่านต้องทำงานโดยใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก	4.63	.59	มาก
9. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถฟังภาษาอังกฤษและโต้ตอบได้	4.62	.60	มาก
10. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว	4.55	.68	มาก
11. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.68	.80	ปานกลาง
12. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ	3.82	.83	ปานกลาง
13. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องกับสถานะทางสังคมของกลุ่มสนทนา	3.81	.81	ปานกลาง
14. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถอ่านภาษาอังกฤษและแปลความหมายได้	3.65	.74	ปานกลาง
15. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถอ่านภาษาอังกฤษและตีความได้	3.70	.76	ปานกลาง
16. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว	3.64	.75	ปานกลาง
17. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	3.57	.77	ปานกลาง
18. ที่ทำงานคาดหวังให้ท่านสามารถเขียนภาษาอังกฤษได้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร	3.68	.78	ปานกลาง
รวม	3.76	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า คะแนนรวมของความต้องการด้านสังคมมีค่าเฉลี่ย 3.76 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 โดยมีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกเป็น การเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลักมีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 รองลงมาคือที่ทำงานคาดหวังให้สามารถฟังภาษาอังกฤษและโต้ตอบได้ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 และที่ทำงานเห็นความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษได้ มีค่าเฉลี่ย 4.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 ตามลำดับ และการที่ครอบครัวต้องการให้ใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73

ตารางที่ 5 ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ

รายการ	ร้อยละ	SD	ระดับ
<b>ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</b>			
1. ท่านคาดว่าจะได้รับความรู้ใหม่จากการฝึกอบรม	4.05	.75	ปานกลาง
2. ท่านคาดว่าจะสามารถนำความรู้และประสบการณ์ ที่ได้รับมาปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของท่านให้ดีขึ้น	3.97	.71	ปานกลาง
3. ท่านถือว่าการฝึกอบรมครั้งนี้เป็นแนวทางที่จะได้การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่สนใจ	3.76	.73	ปานกลาง
4. ท่านคาดว่าจะได้รับความไว้วางใจจากชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น	4.31	.71	ปานกลาง
5. ท่านคาดว่าจะได้รับความนับถือจากเพื่อนร่วมอาชีพ	4.35	.72	ปานกลาง
6. ท่านคาดว่าจะช่วยให้สำเนียงในการออกเสียงดีขึ้น	3.49	.72	น้อย

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	ร้อยละ	SD	ระดับ
7.ท่านคาดว่าจะช่วยให้ท่านมีความรู้ด้านคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษดีขึ้น	3.56	.77	ปานกลาง
8.ท่านจะได้รับประกาศนียบัตรเพื่อนำไปแสดงไว้ในประวัติการทำงานของท่าน	4.10	.88	ปานกลาง
9.ท่านจะได้รับความเชื่อมั่นจากเพื่อนร่วมงานว่าท่านได้ผ่านหลักสูตรภาษาอังกฤษแล้ว	3.99	.88	ปานกลาง
10.ท่านจะได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการหางานพิเศษเพิ่มจากงานประจำ	3.32	.92	น้อย
11.ท่านจะได้มีโอกาสสูงขึ้นในการที่จะได้รับพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง	4.40	.81	ปานกลาง
12.ท่านจะได้อ่านตำราและนิตยสารที่เป็นภาษาอังกฤษได้	3.38	.93	น้อย
13.ท่านจะได้ดูโทรทัศน์และภาพยนตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษได้	3.34	.93	น้อย
14.ท่านจะได้ฟังเพลง และรับข่าวสารจากวิทยุที่จัดเป็นภาษาอังกฤษได้	3.74	.96	ปานกลาง
15.ท่านจะสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้	4.48	.70	ปานกลาง
16.ท่านจะได้รับความชื่นชมจากชาวต่างชาติ	4.53	.66	มาก
17.ท่านจะได้รับรอยยิ้มและมิตรภาพจากชาวต่างชาติ	4.49	.68	ปานกลาง
18.เพื่อนร่วมงานของท่านจะมองท่านเป็นผู้ที่มีความรู้	4.57	.61	มาก
19.เพื่อนร่วมงานจะเชื่อใจท่านในการทำงานกับชาวต่างชาติ	4.55	.62	มาก
20.เพื่อนร่วมงานจะชื่นชมในตัวท่านในการทำงาน	4.53	.63	มาก
รวม	4.03	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า คะแนนรวมของผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .53 โดยมีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกเป็น มีความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานจะมองกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีความรู้มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานจะเชื่อใจกลุ่มตัวอย่างในการทำงานกับชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 และจะได้รับความชื่นชมจากชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.53 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .66 ตามลำดับ และจะได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการหางานพิเศษเพิ่มจากงานประจำ มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์หัตถบาทการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการคำนวณค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

ตารางที่ 6 หัตถบาทการมีส่วนร่วมในด้านการสำรวจปัญหา

รายการ	X	SD	ระดับ
<b>การมีส่วนร่วมด้านการสำรวจปัญหา</b>			
1.ท่านมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาของการฝึกอบรม	3.39	.77	มาก
2.ท่านได้แสดงความคิดเห็น ถึงปัญหาของการฝึกอบรม	3.39	.74	มาก
3.ท่านได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงปัญหาของการฝึกอบรม	3.35	.74	มาก
4.ท่านสามารถบอกได้ว่าปัญหาของการฝึกอบรมคืออะไร	3.36	.78	มาก
5.ท่านสามารถบอกสาเหตุของปัญหาในการฝึกอบรม	3.34	.72	ปานกลาง
6.ท่านสามารถระบุตัวแปรหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการฝึกอบรม	3.33	.74	ปานกลาง
7.ท่านสามารถบอกปัญหาที่เกิดจากตัวผู้เรียนในการฝึกอบรม	3.32	.74	ปานกลาง
8.ท่านสามารถบอกปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม	3.33	.74	ปานกลาง
9.ท่านได้ตระหนักว่าปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การฝึกอบรมไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้	3.34	.73	ปานกลาง
10.ท่านคิดว่าการสำรวจปัญหาในการฝึกอบรมควรมีการสำรวจซ้ำมากกว่า 1 ครั้ง	3.43	.78	มาก
รวม	3.75	.72	มาก



จากตารางที่ 6 พบว่า คะแนนรวมของบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการสำรวจปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.35 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .72 โดยมีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกเป็น มีความเห็นว่าการสำรวจปัญหาในการฝึกอบรมควรมีการสำรวจซ้ำมากกว่า 1 ครั้ง มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .78 รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .77 และการได้แสดงความคิดเห็น ถึงปัญหาของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.39 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74 ตามลำดับ และการสามารถบอกปัญหาที่เกิดจากตัวผู้เรียนในการฝึกอบรม มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74

ตารางที่ 7 บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน

รายการ	X	SD	ระดับ
<b>การมีส่วนร่วมด้านการวางแผน</b>			
1.ท่านได้เข้ามามีบทบาทในการพิจารณาเลือกกิจกรรมในการฝึกอบรมที่สนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อตนเอง	3.57	.84	มาก
2.ท่านได้เข้าร่วมวางแผนเพื่อการดำเนินงานของการฝึกอบรม	3.26	.74	ปานกลาง
3.ท่านได้เข้าร่วมการประชุมเพื่อหาข้อบกพร่องของการฝึกอบรม	3.15	.72	ปานกลาง
4.ท่านได้เข้าร่วมการประชุมเพื่อหาทางแก้ไขข้อบกพร่องของการฝึกอบรม	3.14	.72	ปานกลาง
5.ท่านได้เข้าร่วมการประชุมเพื่อวางแผนหาวิธีการประเมินผลของการฝึกอบรม	3.15	.72	ปานกลาง
6.ท่านได้รับโอกาสในการเข้าไปวางแผนการฝึกอบรม	3.18	.75	ปานกลาง
7.ท่านได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผนการฝึกอบรมอาทิตย์ละครั้ง	2.91	.77	น้อย

## ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการ	X	SD	ระดับ
8.ท่านได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผน การฝึกอบรมอาทิตย์ละ 2 ครั้ง	2.84	.79	น้อย
9.ท่านได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผน การฝึกอบรมทุกอาทิตย์	2.84	.79	น้อย
10.ท่านจะได้รับโอกาสให้อภิปราย หรือเสนอข้อคิดเห็นในเรื่องข้อบกพร่องของการฝึกอบรม	3.04	.82	ปานกลาง
รวม	3.11	.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า คะแนนรวมของบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ย 3.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .70 โดยมีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก มีความเห็นว่าการเข้ามามีบทบาทในการพิจารณาเลือกกิจกรรมในการฝึกอบรมที่สนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อตนเอง มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.57 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84 รองลงมาคือได้เข้าร่วมวางแผนเพื่อการดำเนินงานของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73 และการได้รับโอกาสในการเข้าไปวางแผนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.18 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74 ตามลำดับ และการได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผนการฝึกอบรมอาทิตย์ละ 2 ครั้ง และการได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผน การฝึกอบรมทุกอาทิตย์ มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.84 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .79

ตารางที่ 8 บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน

รายการ	X	SD	ระดับ
<b>การมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน</b>			
1. ท่านเข้าร่วมโฆษณาประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้พนักงานในโรงแรมเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการเข้าร่วมการฝึกอบรม	3.58	.84	มาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้	3.49	.85	มาก
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้การฝึกอบรมนั้น ดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์	3.67	.97	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาอันเกิดขึ้นขณะที่มีการฝึกอบรม	3.21	.83	ปานกลาง
5. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นภายหลังจากการฝึกอบรม	3.17	.79	ปานกลาง
6. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระยะเวลาของการฝึกอบรม	3.06	.74	ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม	3.07	.73	ปานกลาง
8. ท่านมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียนแต่ละคน	3.06	.74	ปานกลาง
9. ท่านมีส่วนร่วมในการทำเอกสาร ประกอบที่จะใช้ในการฝึกอบรม	3.25	.83	ปานกลาง
10. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มจนจบ	3.23	.84	ปานกลาง
รวม	3.28	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า คะแนนรวมของบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการ การดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.28 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .75 โดยมีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกเป็น มีส่วนร่วมในการ จัดหาสื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้การฝึกอบรมนั้น ดำเนินไปจนบรรลุ วัตถุประสงค์ มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97 รองลงมาคือได้เข้าร่วม โฆษณา ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้พนักงานใน โรงแรมถึงเห็นความสำคัญ และ ประโยชน์ของการเข้าร่วมการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84 และการ มีส่วน ร่วมในการจัดดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน .84 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในการวางแผนวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้อง กับระยะเวลาของการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับ ลักษณะของผู้เรียนแต่ละคน มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.06 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73

ตารางที่ 9 บทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตาม และประเมินผล

รายการ	X	SD	ระดับ
<b>การมีส่วนร่วมด้านการติดตาม ประเมินผล</b>			
1.ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อประเมินผล การดำเนินการฝึกอบรม	3.15	.85	ปานกลาง
2.ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อประเมินว่าการฝึกอบรมนั้น มีขั้นตอนใดบ้างที่ต้องทำการปรับปรุง แก้ไข	3.12	.83	ปานกลาง
3.ท่านได้เข้าร่วมในการเสนอวิธีการประเมินการฝึกอบรม	3.10	.81	ปานกลาง
4.ท่านได้เข้าร่วมในการประเมินผลสำเร็จของการฝึกอบรม	3.10	.81	ปานกลาง
5.ท่านได้เข้าร่วมในการประเมินผลของการฝึกอบรม ว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่	3.10	.81	ปานกลาง
6.ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผล การฝึกอบรมตั้งแต่ต้นจนจบ	3.09	.81	ปานกลาง

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ	X	SD	ระดับ
7.ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมด้านการวางแผน	3.09	.81	ปานกลาง
8.ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมด้านการดำเนินงาน	3.09	.81	ปานกลาง
9.ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทุกข้อที่วางไว้	3.09	.81	ปานกลาง
รวม	3.11	.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า คะแนนรวมของบทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตาม และประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 3.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .81 โดยมีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกเป็น ได้เข้าร่วมประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรม มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .85 รองลงมาคือได้เข้าร่วมประชุมเพื่อประเมินว่าการฝึกอบรมนั้น มีขั้นตอนใดบ้างที่ต้องทำการปรับปรุงแก้ไข มีค่าเฉลี่ย 3.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .83 และได้เข้าร่วมในการเสนอวิธีการประเมินการฝึกอบรม และได้เข้าร่วมในการประเมินผลสำเร็จของการฝึกอบรม และได้เข้าร่วมในการประเมินผลของการฝึกอบรมว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ มีค่าเฉลี่ย 3.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .80 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมตั้งแต่ต้นจนจบ และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมด้านการวางแผน และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมด้านการวางแผน และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทุกข้อที่วางไว้ มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .81



ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรม ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson product Moment correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) โดยใช้วิธี Enter ได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

รายการ	n	r	p	r <sup>2</sup>
<b>บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา</b>				
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล	350	.457	.00	.209
ปัจจัยด้านสังคม	350	.406	.00	.165
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ	350	.437	.00	.191

จากตารางที่ 10 แสดงว่า บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการสำรวจปัญหาที่มีความสัมพันธ์ กับ ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 20.9 , 19.1 และ 16.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

รายการ	n	r	p	r <sup>2</sup>
<b>บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน</b>				
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล	350	.448	0.00	.201
ปัจจัยด้านสังคม	350	.340	0.00	.116
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ	350	.535	0.00	.286

จากตารางที่ 11 แสดงว่า บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์ กับปัจจัย ความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และ ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของบทบาทการมีส่วนร่วมในการ สำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 28.6 , 20.1 และ 11.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการ ดำเนินงานกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

รายการ	n	r	p	r <sup>2</sup>
<b>บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน</b>				
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล	350	.451	0.00	.203
ปัจจัยด้านสังคม	350	.391	0.00	.153
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ	350	.426	0.00	.181

จากตารางที่ 12 แสดงว่า บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของ บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 20.3 , 18.1 และ 15.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตาม และ ประเมินผลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

รายการ	n	r	p	r <sup>2</sup>
<b>บทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตามและประเมินผล</b>				
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล	350	.378	0.00	.143
ปัจจัยด้านสังคม	350	.296	0.00	.088
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ	350	.456	0.00	.208

จากตารางที่ 13 แสดงว่า บทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตาม และประเมินผลมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 20.8 , 14.3 และ 8.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันระหว่างบทบาทการมีส่วนร่วมรวม กับปัจจัยที่ ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

รายการ	n	r	p	r <sup>2</sup>
<b>บทบาทการมีส่วนร่วมรวม</b>				
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล	350	.468	0.00	.219
ปัจจัยด้านสังคม	350	.386	0.00	.149
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ	350	.500	0.00	.250

จากตารางที่ 14 แสดงว่า บทบาทการมีส่วนร่วมรวมมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 25 , 21.9 และ 14.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

ตัวพยากรณ์	b	Sb	Beta	t	P
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (X <sub>1</sub> )	3.13	.240	.231	1.307	.192
ปัจจัยด้านสังคม(X <sub>2</sub> )	0.72	.179	.059	.400	.689
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ(X <sub>3</sub> )	.325	.104	.239	3.136	.002

r ที่ปรับแล้ว .227                      ค่าคงที่ 0.545

จากตารางที่ 15 แสดงว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา ส่วนปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 22.7 % และสามารถคาดคะเนค่าคะแนนบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา ได้จากสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = 0.545 + 0.325 X_3$$

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผนกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

ตัวพยากรณ์	b	Sb	Beta	t	P
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (X <sub>1</sub> )	.532	.221	.407	2.410	.016
ปัจจัยด้านสังคม(X <sub>2</sub> )	-.289	.165	-.247	-1.750	.081
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ(X <sub>3</sub> )	.497	.095	.379	5.207	.000

r ที่ปรับแล้ว .295                      ค่าคงที่ 0.098

จากตารางที่ 16 แสดงว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผน และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผนโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 29.5 % และสามารถคาดคะเนค่าคะแนนบทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผน ได้จากสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = 0.545 + 0.532 X_1 - .289 X_2 + .497 X_3$$

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

ตัวพยากรณ์	b	Sb	Beta	t	P
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (X <sub>1</sub> )	.500	.253	.351	1.976	.049
ปัจจัยด้านสังคม(X <sub>2</sub> )	-.060	.189	-.047	-.317	.752
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ(X <sub>3</sub> )	.286	.109	.201	2.619	.009
r ที่ปรับแล้ว .219	ค่าคงที่ 0.383				

จากตารางที่ 17 แสดงว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ส่วนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 21.9 % และสามารถคาดคะเนค่าคะแนนบทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ได้จากสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = 0.383 + 0.500 X_1 + 0.286 X_3$$



ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

ตัวพยากรณ์	b	Sb	Beta	t	P
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (X <sub>1</sub> )	.357	.274	.233	1.303	.193
ปัจจัยด้านสังคม(X <sub>2</sub> )	-.156	.205	-.114	-.763	.446
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ(X <sub>3</sub> )	.539	.118	.352	4.556	.000

r ที่ปรับแล้ว .208                      ค่าคงที่ 0.114

จากตารางที่ 18 แสดงว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล ส่วนปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 20.8 % และสามารถคาดคะเนค่าคะแนนบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา ได้จากสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = 0.545 + 0.539 X_3$$

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมรวมในทุกด้านกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

ตัวพยากรณ์	b	Sb	Beta	t	P
ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล (X <sub>1</sub> )	.425	.223	.358	1.909	.057
ปัจจัยด้านสังคม(X <sub>2</sub> )	-.108	.166	-.093	-.650	.516
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ(X <sub>3</sub> )	.412	.096	.328	4.276	.000

r ที่ปรับแล้ว .270                      ค่าคงที่ 0.285

จากตารางที่ 19 แสดงว่า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วม ส่วนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วม และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 27 % และสามารถคาดคะเนค่าคะแนนบทบาทการมีส่วนร่วม ได้จากสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = 0.383 + 0.425 X_1 + 0.412 X_3$$

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple version) ข้างต้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปพร้อมได้ว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับนั้นส่งผลต่อบทบาทการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน คือ 1. บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการสำรวจปัญหา 2. บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน 3. บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน และ 4. บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการติดตามและประเมินผล



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ ๓

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ครอบคลุมสาระสำคัญดังนี้คือ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาปัจจัยดังต่อไปนี้คือ
  - ปัจจัยส่วนบุคคล
  - ปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคล
  - ปัจจัยด้านสังคม
  - ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ทำงานในโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม 1 ชุด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา และรายได้ โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ (Check list)
  - ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม ในหัวข้อดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยภายในผู้เรียน ซึ่งประกอบด้วยด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านสังคม และด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
  - ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึก

อบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการสำรวจปัญหา ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามและประเมินผล

3.การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง

4.การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา และรายได้โดยการคำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยของผู้เรียน ซึ่งประกอบด้วยด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านสังคม และด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ กับการมีส่วนร่วมในการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson product Moment correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) โดยใช้วิธี Enter



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สรุปผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำสุดคือ 18 ปี อายุสูงสุดคือ 53 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยคือ 32.77 ปี และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.77 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมีจำนวน 212 คน คิดเป็น 60.6 % รองลงมาคือสมรสแล้วมีจำนวน 125 คน คิดเป็น 35.7% และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่มีจำนวน 13 คน คิดเป็น 3.7 %

ระดับการศึกษาสูงสุดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 212 คนคิดเป็น 60.6 % รองลงมาคือมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 134 คน คิดเป็น 38.3 % และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 4 คน คิดเป็น 1.1 %

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 141 คน คิดเป็น 40.3 % รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 118 คน คิดเป็น 33.7 % และมีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็น 26 %

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีจำนวน 98 คน คิดเป็น 28 % รองลงมาคือแผนกแม่บ้านมีจำนวน 91 คน คิดเป็น 26 % รองลงมาคือแผนกสำนักงานมีจำนวน 84 คน คิดเป็น 24 % และแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวน 77 คน คิดเป็น 22 %

### ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1. ด้านความต้องการส่วนบุคคล

1.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษมีส่วนช่วยในการปรับปรุงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 รองลงมาคือมีต้องการพูดภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วอย่างเจ้าของภาษา มีค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 และเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 4.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 ตามลำดับ และการมีใจรักภาษาอังกฤษเป็นทุนเดิมมีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .76

#### 2. ด้านความต้องการด้านสังคม

2.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลักมีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 รองลงมาคือที่ทำงานคาดหวังให้สามารถฟังภาษาอังกฤษและโต้ตอบได้ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 และที่ทำงานเห็นความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษได้ มีค่าเฉลี่ย



4.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 ตามลำดับ และการที่ครอบครัวต้องการให้ใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73

### 3.ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ

3.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นมีความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานจะมองกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีความรู้มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานจะเชื่อใจกลุ่มตัวอย่างในการทำงานกับชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .61 และจะได้รับความชื่นชมจากชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.53 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .66 ตามลำดับ และจะได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการหางานพิเศษเพิ่มจากงานประจำ มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92

## ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรม

### ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1. บทบาทการมีส่วนร่วมในด้านการสำรวจปัญหา

1.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าการสำรวจปัญหาในการฝึกอบรมควรมีการสำรวจซ้ำมากกว่า 1 ครั้ง มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .78 รองลงมาคือมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .77 และการได้แสดงความคิดเห็น ถึงปัญหาของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.39 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74 ตามลำดับ และสามารถบอกปัญหาที่เกิดจากตัวผู้เรียนในการฝึกอบรม มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74

#### 2. บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน

2.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าการเข้ามามีบทบาทในการพิจารณาเลือกกิจกรรมในการฝึกอบรมที่สนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อตนเอง มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.57 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84 รองลงมาคือได้เข้าร่วมวางแผนเพื่อการดำเนินงานของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73 และการได้รับโอกาสในการเข้าไปวางแผนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.18 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74 ตามลำดับ และการได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผนการฝึกอบรมอาทิตย์ละ 2 ครั้ง และการได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผนการฝึกอบรมทุกอาทิตย์ มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.84 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .79

#### 3. บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน

3.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้การฝึกอบรมนั้น ดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97 รองลงมาคือได้เข้าร่วมโฆษณา

ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้พนักงานในโรงแรมเล็งเห็นความสำคัญ และ ประโยชน์ของการเข้าร่วมการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84 และการมีส่วนร่วมในการจัดดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในการวางแผนวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระยะเวลาของการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียนแต่ละคน มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.06 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73

#### 4. บทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตาม และประเมินผล

4.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าการได้เข้าร่วมประชุม เพื่อประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรม มีค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .85 รองลงมาคือได้เข้าร่วมประชุมเพื่อประเมินว่าการฝึกอบรมนั้นมีขั้นตอนใดบ้างที่ต้องทำการปรับปรุง แก้ไข มีค่าเฉลี่ย 3.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .83 และได้เข้าร่วมในการเสนอวิธีการประเมินการฝึกอบรม และได้เข้าร่วมในการประเมินผลสำเร็จของการฝึกอบรม และได้เข้าร่วมในการประเมินผลของการฝึกอบรมว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ มีค่าเฉลี่ย 3.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .80 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมตั้งแต่ต้นจนจบ และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมด้านการวางแผน และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมด้านการวางแผน และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการฝึกอบรมว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทุกข้อที่วางไว้ มีคะแนนต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .81

#### ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

##### 1. บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

1.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการสำรวจปัญหามีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 20.9 19.1 และ 16.5 ตามลำดับ

2.บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรม  
ภาษาอังกฤษ

2.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 28.6 20.1 และ 11.6 ตามลำดับ

3.บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงานกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรม  
ภาษาอังกฤษ

3.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 20.3 , 18.1 และ 15.3 ตามลำดับ

4.บทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตาม และประเมินผลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการ  
อบรมภาษาอังกฤษ

4.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าบทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตาม และประเมินผลมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 20.8 , 14.3 และ 8.8 ตามลำดับ

5.บทบาทการมีส่วนร่วมรวม กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

5.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าบทบาทการมีส่วนร่วมรวมมีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งถ้าทราบค่าของคะแนนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ จะอธิบายความแปรปรวนของของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาได้ ร้อยละ 25 , 21.9 และ 14.9 ตามลำดับ

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร**

1. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

1.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา ส่วนปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหา และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 22.7 %

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผนเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

2.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผน และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมในการวางแผนโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 29.5 %

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

3.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ส่วนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 21.9 %

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

4.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล ส่วนปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 20.8 %

5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple version) ของบทบาทการมีส่วนร่วมรวมในทุกด้านกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

5.1 พนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครมีความเห็นที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ เป็นค่าคงที่ ตัวแปรปัจจัยด้านสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วม ส่วนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วม และใช้พยากรณ์บทบาทการมีส่วนร่วมโดยมีประสิทธิภาพของการพยากรณ์ 27 %



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญหลายประการที่ควรนำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี พร้อมทั้งมีรายได้เฉลี่ย 15,001 - 20,000 บาท และอยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่าด้านความต้องการส่วนบุคคลพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีความคิดเห็นในเรื่องการเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษมีส่วนช่วยในการปรับปรุงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้อยู่ดีกินดีมากขึ้น รองลงมาคือมีต้องการพูดภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วอย่างเจ้าของภาษา และเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษ ที่เป็นแบบนี้ก็เพราะว่าในสังคมปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการที่บุคคลมีความรู้ภาษาอังกฤษ จะเป็นหนทางในการที่จะได้งานที่ดี มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ที่มีผลต่อการที่ทำให้บุคคลมีเงินเดือนสูงขึ้น พร้อมจะส่งผลให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของ Maslow (อ้างถึงใน สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2533) ว่าเป็นทฤษฎีของลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Sodily Needs or Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิเคราะห์ เห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนนอนหลับ การได้หย่อนใจ

ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเพื่อความต้องการเมื่อขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเสาะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่างๆ ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนอง คนเราอาจหาทางหนีไปจากสถานการณ์นั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Love and Belonging Needs) เพราะความต้องการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิก หรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self-Esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิสระมีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตนตามความสามารถที่เป็นจริง (Self-actualization) เป็นขั้นสุดท้ายของความต้องการและเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งที่เรามีความสามารถและศักยภาพที่ทำได้ เกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์นั้นมีข้อสังเกตอยู่ 2 ประการคือ ประการที่หนึ่ง แต่ละขั้นตอนของความต้องการจะต่อเนื่องกันไปตลอดชีวิตของบุคคล

คือจะมีอยู่ตลอดไป สำหรับประการที่สองก็คือ บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองในขั้นต้น หรือขั้นต่ำเสียก่อน เขาจึงจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป และบุคคลก็อาจจะไม่เกิดความ ต้องการจนครบทั้งห้าขั้นทุกคนไปหมด

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยพบว่า การที่พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการรู้ภาษาอังกฤษว่าจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นมากขึ้น เป็นลำดับแรกนั้น สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของ Maslow ในขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Sodily Needs or Physiological Needs) และ ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs)

ส่วนด้านความต้องการด้านสังคมนั้นพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นหลักมีค่าสูงสุด รองลงมาคือ ที่ทำงานคาดหวังให้สามารถฟังภาษาอังกฤษและโต้ตอบได้ และที่ทำงานเห็นความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษได้ เพราะพนักงานโรงแรมนั้นมีความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ และให้ความช่วยเหลือ อีกทั้งการใช้ภาษาอังกฤษนั้นยังใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารทั้งกับเจ้านาย และเพื่อนร่วมงานที่เป็นทั้งชาวต่างชาติ หรือเป็นคนไทยด้วยกัน เพราะถือว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่จะสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งการทำงานในโรงแรมนั้นจะมีการใช้ศัพท์เฉพาะที่ไม่อาจใช้คำจำกัดความที่เป็นภาษาไทยได้ จึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการถ่ายทอดความหมาย ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับคำอธิบายลักษณะแรงจูงใจด้านสังคมของ ถวิล เกื้อกูลวงศ์,(2528) ที่อธิบายว่า เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น เพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับการยกย่องการที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กันนั้น มิใช่เพื่อมิตรภาพอย่างเดียวเสมอไป หากแต่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ศรัทธา และเชื่อถือ ดังนั้นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จึงตอบสนองความต้องการของสังคมและนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่ตนเองได้

นอกจากนี้ในสังคมของเรานั้นจะได้ยินว่า “บุคคลจะถูกจูงใจไปสู่ความสำเร็จได้นั้นเป็นผลมาจากค่าที่เขาคาดหวังจากการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ” (Korman, 1974 อ้างถึงในทศพร ประเสริฐสุข, 2525) ก่อนที่บุคคลจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น คนเรานั้นมีความคาดหวังว่า จะได้รับความสำเร็จเป็นผลตอบแทนทางการกระทำ โดยความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำจึงเป็นเหตุของการกระทำ พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับผลสำเร็จจากการกระทำนั้น ๆ ซึ่งตรงกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vrom, 1977) กล่าวว่ามันจะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมิใช่สาเหตุหรือแรงจูงใจ โดยอาศัยเหตุผลและปัจจัยหลาย ๆ อย่างมาประกอบกัน มิได้เกิดจากเพียงปัจจัยหนึ่งปัจจัยเดียว โดยที่บุคคลนั้นจะต้องมีความคาดหวัง ดังต่อไปนี้ ผลตอบแทนที่ได้รับความพอใจและความไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น

โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยว่าพนักงาน โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าเป็นร่วมงานจะมองตนเองเป็นผู้ที่มีความรู้ และเพื่อนร่วมงานจะเชื่อใจในการทำงานกับชาวต่างชาติ

ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีความคิดเห็นว่าเป็นร่วมงานจะมองกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีความรู้สูงสุด มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือที่ทำงานคาดหวังให้สามารถฟังภาษาอังกฤษและโต้ตอบได้ และที่ทำงานเห็นความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษ ที่เป็นแบบนี้เพราะปัจจุบันภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทั่วโลก ดังนั้นคนที่มีความรู้ภาษาอังกฤษจึงโอกาสแสวงหาความรู้ในศาสตร์สาขาต่างๆมากกว่า กอปรกับสังคมไทยในปัจจุบันได้เปลี่ยนค่านิยมเป็นการ ยกย่อง เชิดชู ผู้มีความรู้สูง คนเหล่านี้จึงได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับลักษณะแรงจูงใจด้านชื่อเสียงของ ถวิล เกื้อกุลวงศ์, (2528) ที่กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจด้านชื่อเสียงมีมากขึ้นทุกทีในสังคมไทย โดยเฉพาะสังคมระดับชนชั้นกลาง ความต้องการด้านชื่อเสียงในระดับเพื่อน หรือระดับชุมชนเท่านั้น แต่บางคนก็แสวงหาชื่อเสียงในระดับชาติหรือระดับโลก

### 3. บทบาทการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมโปรแกรมภาษาอังกฤษ

บทบาทการมีส่วนร่วมในด้านการสำรวจปัญหา จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีความคิดเห็นว่าการสำรวจปัญหาในการฝึกอบรมควรมีการสำรวจซ้ำมากกว่า 1 ครั้งมีค่าสูงสุด รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหาของการฝึกอบรมและการได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาของการฝึกอบรม

บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีความคิดเห็นว่าการเข้ามามีบทบาทในการพิจารณาเลือกกิจกรรมในการฝึกอบรมที่สนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อตนเอง มีค่าสูงสุด รองลงมาคือการได้เข้าร่วมวางแผนเพื่อการดำเนินงานของการฝึกอบรม และการได้รับโอกาสในการเข้าไปวางแผนการฝึกอบรม

บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้การฝึกอบรมนั้น ดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ มีค่าสูงสุด รองลงมาคือการได้เข้าร่วมโฆษณาประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้พนักงานในโรงแรมเล็งเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการเข้าร่วมการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้

บทบาทการมีส่วนร่วมด้านติดตาม และประเมินผล จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีความคิดเห็นว่าการได้เข้าร่วมประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรม รองลงมาคือการได้เข้าร่วมประชุมเพื่อประเมินว่าการฝึกอบรมนั้นมีขั้นตอนใดบ้างที่ต้อง

ทำการปรับปรุง แก้ไข และได้เข้าร่วมในการเสนอวิธีการประเมินการฝึกอบรม และการได้เข้าร่วมในการประเมินผลสำเร็จของการฝึกอบรม และการได้เข้าร่วมในการประเมินผลของการฝึกอบรมว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

จะเห็นได้ว่า พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครต้องการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมภาษาอังกฤษทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การสำรวจปัญหา การวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมที่อธิบายว่า การที่ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ประชาชนต้องมีส่วนในการรับฟัง เสนอความคิดเห็น ชักถาม ตัดสินใจ สำรวจปัญหา วางแผนปฏิบัติ ดำเนินงาน รับประโยชน์ตลอดจนติดตามประเมินผลกิจกรรม และแนวคิดเรื่องการเข้าร่วมของประชาชนของ Roger, (1969) ที่ได้เสนอแนะว่า

- โครงการที่จัดทำขึ้น จะต้องเสนอให้กลุ่มเป้าหมายสนใจว่าจะสนองความต้องการส่วนบุคคลได้อย่างแท้จริง

- จะต้องให้กลุ่มเป้าหมายนั้นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้มากที่สุด

- การตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมายนั้น จะต้องเป็นการตัดสินใจ หรือเป็นความคิดของคนส่วนใหญ่ ไม่ขัดแย้งกับความเชื่อต่าง ๆ ของคนในชุมชนนั้น

4. บทบาทการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงานกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษ

บทบาทการมีส่วนร่วมในการสำรวจปัญหากับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าบทบาทการมีส่วนร่วมด้านการสำรวจปัญหา มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับไพร์ตัน เตชะรินทร์ (อ้างถึงใน ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์, 2527) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชนดังนี้

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดจนความต้องการของชุมชน

2. ร่วมคิดและสร้างรูปแบบของวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน หรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน

3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ปัญหา และสนองความต้องการของชุมชน

4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม

5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรม โครงการของชุมชน ตามความสามารถของตนเอง

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย



8. ร่วมควบคุม ติดตามประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ทำไว้ โดยเอกชนและรัฐบาล ให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

จะเห็นได้ว่าบทบาทการสำรวจปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กัน อันเนื่องมาจากในบางครั้งการจัดอบรมภาษาอังกฤษนั้นเนื้อหาที่ได้จัดนั้นเป็นการกำหนดเนื้อหา มาจากทางโรงแรมเองซึ่งอาจจะไม่ได้ต้องการความต้องการสูงสุดของผู้เข้ารับการอบรม เมื่อไม่ตรงกับความต้องการแล้วการจัดกิจกรรมนั้นก็ไม่ได้เกิดประโยชน์กับตัวผู้เข้ารับการอบรม ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การสำรวจปัญหาทั้งก่อนและหลังการอบรมจึงมีความสำคัญที่สามารถทำให้ทราบถึงความต้องการและผลประโยชน์ทั้งผู้จัดการอบรมและผู้เข้ารับการอบรม เพราะการอบรมคือการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติไปในทางที่พึงประสงค์ ซึ่งเมื่อบุคคลต่าง ๆ ได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว และกลับไปปฏิบัติงานของตนก็สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (อาชญญา รัตนอุบล, 2540)

ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนนั้นก็มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับอันเนื่องมาจากการวางแผนในการจัดการอบรมภาษาอังกฤษนั้นถือเป็นขั้นตอนส่วนที่สำคัญที่สุด และยังคงอาศัยความร่วมมือของหลาย ๆ ฝ่ายในการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้ตรงและสามารถสนองความต้องการของพนักงานได้สูงสุด อีกทั้งยังเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม อุปกรณ์ และผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เพราะการจัดกิจกรรมการศึกษาใดๆ นั้น ย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ควรมุ่งสนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษามีบทบาท และมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดความสำนึกในการมีส่วนร่วมหนึ่งในกิจกรรม ซึ่งความสนใจในการพัฒนาศักยภาพในตนเอง อันจะส่งผลไปสู่การพัฒนาศักยภาพในตนเอง อันจะส่งผลไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพต่อตนเอง ชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน (อาชญญา รัตนอุบล ,2542)

ส่วนปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลและปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพราะผู้เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษนั้น เข้ารับการอบรมเพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้มานั้นมาปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น พร้อมทั้งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตัวเอง ที่จะสามารถนำความรู้ที่ได้มานั้นมาใช้ เพราะการทำงานโรงแรมเป็นงานที่ใช้การปฏิบัติจริงเป็นหลักและผลงานที่เกิดขึ้นก็มาจากเหตุการณ์จริงที่ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อนร่วมงานและเจ้านายได้เห็นความสามารถจากสถานการณ์จริงมากกว่า ที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน และเจ้านาย หรือจะเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้แก่ตนเองและยังเป็นหนทางสู่การเลื่อนขั้น มีเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้เรามีวิถีชีวิตที่ดีขึ้นอีกด้วย



และปัจจัยในด้านสุดท้ายคือปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับบทบาทการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลเนื่องมาจากการจัดอบรมภาษาอังกฤษนั้น การติดตามและประเมินผลนั้นมีส่วนสำคัญเพราะการจัดการอบรมขึ้นแล้ว ย่อมจะคาดหวังที่จะได้รับการฝึกอบรม ว่าผลของการฝึกอบรมนั้นย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาตนเองที่จะยังผลให้ตนเกิดความมั่นใจเพราะการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารเป็นการใช้ทักษะ เพราะถ้าผู้เข้ารับการอบรมเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษแล้ว ก็จะทำให้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งยังเป็นการสร้างมั่นใจให้แก่เพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังเป็นหนทางสู่การเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่ดีกว่า หรือการเปลี่ยนงานที่ดี

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ตามกรอบการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนด ดังนั้นผลที่ได้อาจเป็นเพียงความรู้เบื้องต้นที่จะทำให้เราทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านความต้องการส่วนบุคคล ควรจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับการนำไปใช้พัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ ยกย่องสถานภาพชีวิตของผู้เรียนให้สูงขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนเข้ารับการฝึกอบรม
2. ด้านความต้องการด้านสังคม ควรจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับการนำไปใช้งานได้จริง เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่และเพื่อนร่วมงาน อันจะนำความยกย่องชื่นชมมาสู่ตัวผู้เรียน
3. ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษควรสอดแทรกความรู้ในศาสตร์สาขาอื่นๆที่เกี่ยวข้องเข้าไปด้วย เพราะนอกจากผู้เรียนจะได้รับความรู้ในด้านงานโรงแรมแล้ว ยังได้รับความรู้จากศาสตร์สาขาอื่นๆด้วย ที่สามารถนำมาบูรณาการให้เข้ากับงานอาชีพตน
4. ด้านการสำรวจปัญหา เมื่อสำรวจปัญหาจนได้ข้อมูลในครั้งแรกแล้ว ควรสำรวจปัญหากับกลุ่มตัวอย่างเดิมเพิ่มอีกรอบหรือสองรอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด ครบถ้วน และเป็นปัญหากับกลุ่มผู้เรียนจริง เพื่อหาทางวางแผน ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง
5. ด้านการวางแผน ในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเข้ามามีส่วนช่วยวางแผนเลือกกิจกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน เพราะผู้เรียนย่อมรู้ความต้องการของตนเอง และสามารถเลือกกิจกรรมที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองได้ดีที่สุด

6. ด้านการดำเนินงาน ในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ นอกจากจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเข้ามามีส่วนช่วยในวางแผนเลือกกิจกรรมการฝึกอบรมแล้ว ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดหาสื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสนับสนุนกิจกรรม เพราะอุปกรณ์เครื่องช่วยการศึกษานับว่ามีบทบาทสำคัญในการดำเนินการฝึกอบรมนั้น ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้จัด โปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษจึงควรถามความต้องการของผู้เรียนในเรื่องนี้ด้วย

7. ด้านการติดตาม และประเมินผล หลังจากการฝึกอบรมได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนส่วนร่วมในการประชุมเพื่อประเมินผลการฝึกอบรม เพราะการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมได้จัดขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้เรียน และเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผู้เรียนจึงเป็นผู้ตอบว่าการฝึกอบรมครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ และหากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ อะไรคือข้อบกพร่อง และจะมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในด้านการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะได้มีการวิจัยที่ติดตามผลการจัดการอบรมว่ามีผลสัมฤทธิ์มากน้อยประการใด
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการจัดอบรมภาษาอังกฤษแต่ละหลักสูตรว่าได้ผลเป็นอย่างไร

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

การศึกษานอกโรงเรียน,กรม. การศึกษาตลอดชีวิต การศึกษาของคนไทยในยุคโลกาภิวัตน์

เล่ม 1.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว,2538.

การศึกษานอกโรงเรียน,กรม. มิติใหม่ในการจัดการศึกษานอกโรงเรียน.กรุงเทพมหานคร: โรง

พิมพ์เลียงเชียง,2536.

กรรมิกา ชมดี. การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี

โครงการสารภี ตำบลท่าช้าง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2524.

กิจจา เวสประชุม. สภาพปัญหา และความต้องการด้านการเรียนการสอนหลักสูตรวิชาชีพ

ระยะสั้นของวิทยาลัยสารพัดช่างตามการรับรู้ของผู้บริหาร ครู และนักศึกษาผู้ใหญ่.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2540.

กัลยา วานิชย์ปัญญา. หลักสถิติ.กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2539.

โกศล คำเต็ม. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าร่วมโครงการการศึกษาเพื่อพัฒนาหมู่บ้านใน

เขตชนบทของประชาชนในจังหวัดอุบลราชธานี.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2531.

แก้ว นิมะเริง. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์กรสตรีในการพัฒนาชุมชนใน

จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

จารุรัตน์ พินพรหมราช. การเปรียบเทียบทัศนคติทางการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอน

ปลายในกรุงเทพมหานครที่มีภูมิหลังทางครอบครัวและสภาพแวดล้อมทางโรงเรียน

ต่างกัน. :ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2528.

จินตมาณี แสงกาญจนวนิช. ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มของ

สมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรในอำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2538.

เจือจันทร์ จงสถิตย์อยู่. ”ความต้องการทางการศึกษา: โอกาสและการเลือก.”วารสารการศึกษา

แห่งชาติ.2:17-23:ธันวาคม 2524 – มกราคม 2525.

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.กรุงเทพมหานคร: สักดิ์โสภาการ

พิมพ์,2527.

ชเนติ สวัสดิฤกษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ภูมิหลังทางสังคม นิัยทางการเรียนกับ

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2537.

- ชัยฤทธิ์ โพธิ์สุวรรณ. การศึกษานอกระบบพื้นฐานวางแผนโครงการ. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักนายกรัฐมนตรี,2542.
- ชัยขงค์ พรหมวงศ์. ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการฝึกอบรม หน่วยที่1  
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีและสื่อสารทางการฝึกอบรม.นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,2537.
- ชยุณา ก้อนจันท. การมีส่วนร่วมของสมาชิกนิคมสร้างตนเองในการพัฒนาคุณภาพชีวิตตาม  
ความจำเป็นพื้นฐานด้านที่อยู่อาศัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2537.
- ชูเกียรติ ภัยลี. การศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบ  
ปรามอาชญากรรมระหว่างพื้นที่ที่ไม่มี การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน และมวลชน  
สัมพันธ์ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2536.
- ทวิทอง หงษ์วิวัฒน์ (บรรณาธิการ). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ:  
ศักดิ์โสภาคการพิมพ์, 2527.
- ทศพร ประเสริฐสุข. การสร้างโมเดลการสอนกระบวนการกลุ่มเพื่อพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์  
สำหรับเด็กด้อยโอกาส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล,2541.
- ทิพย์มาศ ทองมณี. ปัจจัยการเลือกเรียนในวิทยาลัยนาฏศิลป์ สังกัดกรมศิลปากร.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร,2530.
- ธวัชชัย วิสมล. ปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับกิจกรรมต่อเนื่องจากการฝึกอบรมอาชีพเยาวชน  
ระยะยาว:ศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกศูนย์เยาวชนตำบลในพื้นที่จังหวัดเขตความ  
รับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาชุมชนเขต3และ4. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2530.
- ธิดา จงจ้องเกียรติ. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการอบรมโครงการฝึกอบรมอาชีพกลุ่ม  
สตรีระดับหมู่บ้าน ตำบลในจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2533.
- นฤมล ลีละบุตร. ปัจจัยที่ส่งผลให้อาสาสมัครตัดสินใจเข้าร่วมโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิต  
เพื่อชาวนบพ ในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2530.

- บ้งอร สว่างวโรรส.การศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย กับความต้องการของวงการธุรกิจไทย. งานวิจัยทุนรัชดาภิเษกสมโภช สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- บ้งอร สว่างวโรรส.ความสอดคล้องระหว่างภาษาอังกฤษที่ใช้สอนในมหาวิทยาลัยกับภาษาอังกฤษธุรกิจที่ใช้ในวงการธุรกิจที่ใช้ในวงการธุรกิจไทย. วารสารภาษาปริทัศน์. (ภาคปลายปีการศึกษา 2526) : 42-53.
- ปฐม นิคมานนท์.การศึกษานอกโรงเรียน.กรุงเทพมหานคร:อักษรบัณฑิต,2523.
- ปฐม นิคมานนท์.การศึกษานอกโรงเรียน.กรุงเทพมหานคร:ทิพย์อักษร,2528.
- ประชุม สุวัตติ.การสร้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. รายงานการวิจัยเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2523.
- ปราโมทย์ ครอบบุญศรี.ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังนักเรียน แรงจูงใจและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่6ในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2533.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์.วิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร:เจริญผล,2531.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษานอกระบบ.การสัมมนาทางวิชาการ 16 – 18(กรกฎาคม 2529) :มปพ.2529.
- เยาวดี ราชชัยกุลและคณะ.การตัดสินใจของนักศึกษาอูรูนัยในการเข้าศึกษาโครงการศึกษาอูรูนัย.รายงานการวิจัย.ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2520.
- รัตนา พุ่มไพศาล.การศึกษาผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา.กรุงเทพมหานคร:ห้องภาพสุวรรณ,2521.
- รัตนา พุ่มไพศาล.ปรัชญาและหลักการของการศึกษานอกระบบ.กรุงเทพมหานคร:อักษรบัณฑิต,2523.
- วรรณวิไล วรวิภโมชนิด.การศึกษาการมีส่วนร่วมของกรรมการบริหารส่วนตำบล ในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนในภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2540.
- วิน เชื้อโพธิ์หัก.การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์,2516.
- วิลาวัลย์ รัตนเศรษฐากุลและคณะ.รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษานอกระบบโรงเรียน การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่องในชุมชนชนบทในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. จังหวัดขอนแก่นคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,2530.



- วิเชียร เกตุสิงห์. สถิติสำหรับการวิเคราะห์. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2534.
- วัชรารักษ์ เอี่ยมสะอาด. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสตรีในการพัฒนาท้องถิ่นอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2538.
- ศิริวัฒน์ วรรณม. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินในการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. ธุรกิจการค้าและธุรกิจทางการบริการ พ.ศ. 2545. (online) แหล่งที่มา <http://www.nso.go.th>. (20 มกราคม 2548)
- สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. สถิติหญิงและชายด้านการศึกษาและการฝึกอบรม. (online) แหล่งที่มา <http://www.nso.go.th>. (15 มิถุนายน 2547)
- สมยศ นาวิการ. พัฒนาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2524.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารบุคคลยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2516.
- สิริกุล เกียรติกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการศึกษานอกระบบของประชาชนตามความคิดเห็นของพัฒนากร กำนัน และผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.
- สุภาพ วาดเขียน. เครื่องมือวิจัยทางสังคมศาสตร์: ลักษณะที่ดี ชนิด วิธีหาคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2525.
- สุมาลี สังข์ศรี. รายงานการจัดการศึกษานอกระบบเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต ตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์, 2545.
- สุมาลี สังข์ศรี และวีระจักร์ สุปัญญา. การพัฒนาและการใช้สื่อการศึกษานอกระบบ เล่ม 1 หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพมหานคร : สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2534.
- สุนทร สุนันท์ชัยและคณะ. เอกสารการสอนวิชา “หลักการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533.
- สุรกุล เจนอบรม. เรื่องน่ารู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน. เอกสารทางวิชาการ ภาควิชา การศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- สุรพล กาณจนะจิตรา. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรมการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย, 2536.

โสตถิผล มีทรัพย์.องค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจและความมั่นใจในการเลือกเรียนครูของนิสิต  
วิทยาลัยวิชาการศึกษาปทุมวัน บางแสน และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย ที่จบชั้นมศ.5. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย,2523.

สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน.การจัดการศึกษานอกโรงเรียน(online) แหล่งที่มา:

<http://www.nfe.go.th> (12 ตุลาคม 2546)

สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน.นโยบายการศึกษานอกโรงเรียน(online) แหล่งที่มา:

<http://www.nfe.go.th> (17 ธันวาคม 2546)

อโณทัย ทิพกนก.การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรม  
ชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรและ  
หลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532.

อนันต์ เกตุวงศ์.หลักและเทคนิคการวางแผน.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2516.

อาชัญญา รัตนอุบล.กระบวนการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ประชาชน,2540.

อาภาพันธ์ จันทร์สว่าง.คำบรรยายลักษณะวิชาทฤษฎี และหลักการพัฒนาชุมชน 2. กรุงเทพฯ:

คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2525.

อุดม เขยทิววงศ์.แนวทางการบริหารและการจัดการ:การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม

อัธยาศัยตามแนวทางพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.กรุงเทพมหานคร:

บรรณกิจ,2544.

อุ้นดา นพคุณ.การศึกษานอกระบบโรงเรียน.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญผล,2523.

อุ้นดา นพคุณ.การเรียนการสอนผู้ใหญ่เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.กรุงเทพมหานคร:

กรุงสยามการพิมพ์,2527.

อุษา กาญจนสถิตย์. การสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ. วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2523.

ภาษาอังกฤษ

- Chapman,D. "A Model of Student College Choice." Journal of Higher Education.1981,64(5):492-500.
- Darkenwald,Gordon G. and Merriam Sharan B. Adult Education:Foundation of Practice. New York:Harper&Row Publishers,1982.
- Dolence,G. Setting the Content for Evaluation of Recruitment and Retention Programs. New Direction for Institutional. Research No.70, Summer 1991
- Ferguson,G.A. Statistical analysis in psychology and education. 5thed. New York: McGraw-Hill,1981.
- Goodennough, H.H. Co-operation in Charge Part I. New York : Tohen Wiley and Son Inc. 1966.
- Harsanyi, John C. "Advance in Understanding Rational Behavior" Rational Choice. Edited by John Elster Great Bvitain: Billing & Son,1986.
- Houle,Cyril O. The Inquiry Mild. Madison,wisc.,University of Wisconsin Press,1961.
- Hotel Standard.Thailand Standard Hotels 2004.Bangkok: Graphic Line,2004.
- Kerka, Sanra. Deterents to Paticipation in Adult Education.[online] Available from: <http://ericir.syr.edu/plweb.cgi/obtain.pl>. [2003}November 11]
- Johns, Ann, M. "Necessary English : A Faculty Survery." TESOL QUARTERLY XV (March 1981) : 51-57
- Lowdermilk, M. and R.W.Lations. "Towards a Participatory Strateges for Intergrated Rural Development." Rural Sociology. 46(December 1981) :688-702.
- Lynton R. and Pareek U. Training for Development. Illinois: Richard D. Iraning Inc.,1978.
- Roger,E.M. and Svenning Lynne. Modernization Among Peasants: the Impact of Communication.New York: Holt rinehart and Winston,Inc.,1969.
- Roger,E.M. and Shoemaker F.Floyd. Communion of Innovations. New York:The Free Press,1971.
- Vroom,Victor H. and Edward L.D. Management and Motivation Harmonworth:Penguin Book,1977.
- William W Reader. Level of Abstract and Cenerality and Their Uses. (mimeographed) 1971.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาแบบสอบถาม

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1.ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา | ภาควิชา นโยบาย การจัดการ และความเป็น<br>ผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์<br>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2.คุณบัณฑิตา เพชรน้อย       | ผู้จัดการแผนกฝึกอบรมและควบคุมคุณภาพ<br>โรงแรมโซฟิเทล สีสลม กรุงเทพฯ                            |
| 3.ผศ.ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ | คณะครุศาสตร์<br>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  |



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เรื่อง ขอความร่วมมือในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ผศ.ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ

ดิฉัน สุภดา เอกรินทรากุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการ และ ความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร โดยมี ผศ.ดร.อาชัญญา รัตนอุบล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา จึงใคร่ขอความกรุณาในการตรวจแบบสอบถาม ว่ามีความเหมาะสม หรือไม่เหมาะสม และถ้าไม่เหมาะสมต้องมีส่วนแก้ไขอย่างไร

โดยได้ทำการแนบโครงร่างวิทยานิพนธ์ และ แบบสอบถามมาพร้อมกันนี้.

ขอแสดงความนับถือ

(สุภดา เอกรินทรากุล)

นิสิต ปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน

ภาควิชานโยบาย การจัดการ และ ความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตรวจแบบสอบถาม  
เรียน อาจารย์ ดร.วิระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา

ดิฉัน ศุภดา เอกกรินทรากุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการ และ ความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร โดยมี ผศ.ดร.อาชัญญา รัตนอุบล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา จึงใคร่ขอความกรุณาในการตรวจแบบสอบถาม ว่ามีความเหมาะสม หรือไม่เหมาะสม และถ้าไม่เหมาะสมต้องมีส่วนแก้ไขอย่างไร

โดยได้ทำการแนบโครงร่างวิทยานิพนธ์ และ แบบสอบถามมาพร้อมกันนี้.

ขอแสดงความนับถือ

(ศุภดา เอกกรินทรากุล)

นิสิต ปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ โรงเรียน

ภาควิชานโยบาย การจัดการ และ ความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณบัณฑิตา เพชรน้อย

ดิฉัน ศุภดา เอกกรินทรากุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการ และ ความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร โดยมี ผศ.ดร.อาชัญญา รัตนอุบล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา จึงใคร่ขอความกรุณาในการตรวจแบบสอบถาม ว่ามีความเหมาะสม หรือไม่เหมาะสม และถ้าไม่เหมาะสมต้องมีส่วนแก้ไขอย่างไร

โดยได้ทำการแนบโครงร่างวิทยานิพนธ์ และ แบบสอบถามมาพร้อมกันนี้.

ขอแสดงความนับถือ

(ศุภดา เอกกรินทรากุล)

นิสิต ปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ โรงเรียน

ภาควิชานโยบาย การจัดการ และ ความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ  
ของพนักงานโรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้จะประกอบด้วยรายละเอียดเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่  
ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมเขต  
กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพ  
ทางสังคม ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงาน โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของ  
พนักงานโรงแรม ในหัวข้อดังต่อไปนี้ คือ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านสังคม และด้าน  
ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม  
ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านการสำรวจปัญหา ด้าน  
การวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามและประเมินผล

#####

สถาบันวิจัยเพื่อบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย x ลงใน [ ] และเติมคำหรือข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

- 2.1 อายุ.....ปี
- 2.2 สถานภาพการสมรส
- [ ] 1. โสด
- [ ] 2. สมรส
- [ ] 3. หย่า/แยกกันอยู่
- 2.3 ท่านจบการศึกษาสูงสุดระดับ
- [ ] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- [ ] 2. ปริญญาตรี
- [ ] 3. สูงกว่าปริญญาตรี
- 2.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- [ ] 1. น้อยกว่า 10,000 บาท
- [ ] 2. 10,001 - 15,000 บาท
- [ ] 3. 15,001 - 20,000 บาท
- [ ] 4. มากกว่า 20,000 บาท
- 2.5 แผนงานที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน.....
- (โปรดระบุชื่อแผนของท่าน)

### ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน

โรงแรมเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่องว่างตามลำดับที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษทางขวามือ

ระดับความคิดเห็น

- 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อการอบรมภาษาอังกฤษ
- 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่ส่งผลต่อการอบรมภาษาอังกฤษ
- 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลางที่ส่งผลต่อการอบรมภาษาอังกฤษ
- 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่ส่งผลต่อการอบรมภาษาอังกฤษ
- 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุดที่ส่งผลต่อการอบรมภาษาอังกฤษ



ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
ด้านความต้องการส่วนบุคคล 1. ท่านมีใจรักภาษาอังกฤษเป็นทุนเดิม					
2. ท่านรู้สึกภูมิใจที่พูดภาษาอังกฤษได้					
3. ท่านเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษ					
4. ท่านต้องการใช้ความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนเองให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น					
5. ท่านเห็นความสำคัญของการรู้ภาษาอังกฤษมีส่วนช่วยในการปรับปรุงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้อยู่ดีกินดีมากขึ้น					
6. ท่านต้องการพูดภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วอย่างเจ้าของภาษา					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
7.ท่านต้องการพูดภาษาอังกฤษโดยมีสำเนียงเหมือนเจ้าของภาษา					
8.ท่านเห็นว่าการศึกษาที่พูดภาษาอังกฤษได้ทำให้ท่านเก่งกว่าคนอื่น					
9.ท่านต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์					
10.ท่านต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยใช้คำศัพท์สำนวนได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
11. ท่านคิดว่า การรู้ภาษาอังกฤษทำให้ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือแนะนำข้อมูลต่อแขกที่มาใช้บริการได้					
12. ท่านคิดว่า การรู้ภาษาอังกฤษทำให้ท่านมีสิทธิ์ในการเปลี่ยนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นได้					
13. ท่านคิดว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สำคัญพอกับภาษาแม่					
14. ท่านคิดว่า บุคคลที่ทำงานการโรงแรมทุกคนต้องรู้ภาษาอังกฤษ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
15. ท่านคิดว่า การรู้ภาษาอังกฤษทำให้ท่านเริ่มต้นเงินเดือนมากกว่าคนที่ไม่รู้ภาษาอังกฤษ					
16. ท่านคิดว่า ความรู้ภาษาอังกฤษมีส่วนช่วยในการกำหนดระดับเงินเดือน ความรวดเร็วในการเลื่อนตำแหน่ง และการก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหาร					
17. ท่านคิดว่า การรู้ภาษาอังกฤษมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่แขกผู้มาใช้บริการโรงแรม					
18. ท่านคิดว่า การไม่รู้ภาษาอังกฤษ เสียโอกาสในหน้าที่การงานในอนาคต					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
19. ท่านคิดว่า ความรู้ภาษาอังกฤษ ทำให้ท่านสามารถ หาความรู้ในศาสตร์ แขนงต่างๆต่อไป ได้					
20. ท่านคิดว่าการมี ความรู้ภาษาอังกฤษ ทำให้ท่านเป็นคน ทันสมัย					



ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
ด้านผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ					
1. ท่านคาดว่าจะได้รับความรู้ใหม่จากการฝึกอบรม					
2. ท่านคาดว่าจะสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของท่านให้ดีขึ้น					
3. ท่านถือว่าการฝึกอบรมครั้งนี้เป็นแนวทางที่จะได้การศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่สนใจ					
4. ท่านคาดว่าจะได้รับความไว้วางใจจากชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
5. ท่านคาดว่าจะได้รับความนับถือจากเพื่อนร่วมอาชีพ					
6. ท่านคาดว่าจะช่วยให้สำเนียงในการออกเสียงดีขึ้น					
7. ท่านคาดว่าจะช่วยให้ท่านมีความรู้ด้านคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษดีขึ้น					
8. ท่านจะได้รับประกาศนียบัตรเพื่อนำไปแสดงไว้ในประวัติการทำงานของท่าน					
9. ท่านจะได้รับความเชื่อมั่นจากเพื่อนร่วมงานว่าท่านได้ผ่านหลักสูตรภาษาอังกฤษแล้ว					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
10.ท่านจะได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงานพิเศษเพิ่มจากงานประจำ					
11.ท่านจะได้มีโอกาสสูงขึ้นในการที่จะได้รับพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง					
12.ท่านจะได้อ่านตำราและนิตยสารที่เป็นภาษาอังกฤษได้					
13.ท่านจะได้ดูโทรทัศน์และภาพยนตร์ที่เป็นภาษาอังกฤษได้					
14.ท่านจะได้ฟังเพลง และรับข่าวสารจากวิทยุที่จัดเป็นภาษาอังกฤษได้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	สำคัญมากที่สุด 5	สำคัญมาก 4	สำคัญปานกลาง 3	สำคัญน้อย 2	สำคัญน้อยที่สุด 1
15.ท่านจะสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้					
16.ท่านจะได้รับความคิดเห็นจากชาวต่างชาติ					
17.ท่านจะได้รับรอยยิ้มและมิตรภาพจากชาวต่างชาติ					
18.เพื่อนร่วมงานของท่านจะมองท่านเป็นผู้ที่มีความรู้					
19.เพื่อนร่วมงานจะเชื่อใจท่านในการทำงานกับชาวต่างชาติ					
20.เพื่อนร่วมงานจะชื่นชมในตัวท่านในการทำงาน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงาน โรงแรม  
เขตกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่องว่างให้ตรงกับสิ่งที่ท่านปฏิบัติจริงเพียงช่องเดียว  
ระดับ 5 หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วม หรือส่วนรับผิดชอบในการฝึกอบรมนั้น ๆ มากที่สุด  
ระดับ 4 หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วม หรือส่วนรับผิดชอบในการฝึกอบรมนั้น ๆ มาก  
ระดับ 3 หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วม หรือส่วนรับผิดชอบในการฝึกอบรมนั้น ๆ ปานกลาง  
ระดับ 2 หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วม หรือส่วนรับผิดชอบในการฝึกอบรมนั้น ๆ น้อย  
ระดับ 1 หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วม หรือส่วนรับผิดชอบในการฝึกอบรมนั้น ๆ น้อยที่สุด

บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การมีส่วนร่วมด้าน การสำรวจปัญหา 1. ท่านมีส่วนร่วม ในการสำรวจ ปัญหาของการ ฝึกอบรม					
2. ท่านได้แสดง ความคิดเห็น ถึง ปัญหาของการ ฝึกอบรม					
3. ท่านได้ แลกเปลี่ยนความ คิดเห็นถึงปัญหา ของการฝึกอบรม					
4. ท่านสามารถ บอกได้ว่าปัญหา ของการฝึกอบรม คืออะไร					

บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5. ท่านสามารถบอกสาเหตุของปัญหาในการฝึกอบรม					
6. ท่านสามารถระบุตัวแปรหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการฝึกอบรม					
7. ท่านสามารถบอกปัญหาที่เกิดจากตัวผู้เรียนในการฝึกอบรม					
8. ท่านสามารถบอกปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม					
9. ท่านได้ตระหนักว่าปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การฝึกอบรมไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้					
10. ท่านคิดว่าการสำรวจปัญหาในการฝึกอบรมควรมีการสำรวจซ้ำมากกว่า 1 ครั้ง					



บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>การมีส่วนร่วมด้าน การวางแผน</b> 1. ท่านได้เข้ามามี บทบาทในการ พิจารณาเลือกกิจกรรม ในการฝึกอบรมที่ สนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อ ตนเอง					
2. ท่านได้เข้าร่วม วางแผนเพื่อการ ดำเนินงานของการ ฝึกอบรม					
3. ท่านได้เข้าร่วม การประชุมเพื่อหา ข้อบกพร่องของ การฝึกอบรม					
4. ท่านได้เข้าร่วม การประชุมเพื่อ หาทางแก้ไข ข้อบกพร่องของ การฝึกอบรม					
5. ท่านได้เข้าร่วม การประชุมเพื่อ วางแผน หาวิธีการ ประเมินผลของการ ฝึกอบรม					

บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. ท่านได้รับโอกาสในการเข้าไปวางแผนการฝึกอบรม					
7. ท่านได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผนการฝึกอบรมอาทิตย์ละครั้ง					
8. ท่านได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผนการฝึกอบรมอาทิตย์ละ 2 ครั้ง					
9. ท่านได้เข้าร่วมประชุมในการวางแผนการฝึกอบรมทุกอาทิตย์					
10. ท่านจะได้รับโอกาสให้อภิปรายหรือเสนอข้อคิดเห็นในเรื่องข้อบกพร่องของการฝึกอบรม					

บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<p>การมีส่วนร่วมด้าน การดำเนินงาน</p> <p>1. ท่านเข้าร่วม โฆษณา ประชาสัมพันธ์และ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารให้ พนักงานใน โรงแรมสังเกตเห็น ความสำคัญ และประโยชน์ของ การเข้าร่วมการ ฝึกอบรม</p>					
<p>2. ท่านมีส่วนร่วม ในการจัด ดำเนินการฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ที่วาง ไว้</p>					
<p>3. ท่านมีส่วนร่วม ในการจัดหาสื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อ สนับสนุนให้การ ฝึกอบรมนั้น ดำเนินไปจนบรรลุ วัตถุประสงค์</p>					

บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาอันเกิดขึ้นขณะที่มีการฝึกอบรม					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นภายหลังจากการฝึกอบรม					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระยะเวลาของการฝึกอบรม					
7. ท่านมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม					
8. ท่านมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียนแต่ละคน					

บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9. ท่านมีส่วนร่วม ในการทำเอกสาร ประกอบที่จะใช้ ในการฝึกอบรม					
10. ท่านมีส่วนร่วม ในการดำเนินการ ฝึกอบรมตั้งแต่เริ่ม จนจบ					

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การมีส่วนร่วมด้าน การติดตาม ประเมินผล 1. ท่านได้เข้าร่วม ประชุมเพื่อ ประเมินผลการ ดำเนินการฝึกอบรม					
2. ท่านได้เข้าร่วม ประชุมเพื่อประเมิน ว่าการฝึกอบรมนั้น มีขั้นตอนใดบ้างที่ ต้องทำการปรับปรุง แก้ไข					
3. ท่านได้เข้าร่วม ในการเสนอวิธีการ ประเมินการ ฝึกอบรม					
4. ท่านได้เข้าร่วม ในการประเมินผล สำเร็จของการ ฝึกอบรม					
5. ท่านได้เข้าร่วมใน การประเมินผลของ การฝึกอบรมว่ามี ความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ หรือไม่					



บทบาทการมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผล การฝึกอบรมตั้งแต่ต้นจนจบ					
7. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผล การฝึกอบรมด้านการวางแผน					
8. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผล การฝึกอบรมด้านการดำเนินงาน					
9. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผล การฝึกอบรมว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทุกข้อที่วางไว้					

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) (อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด, 2535)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1 - \sum s^2_i}{s^2_t} \right\}$$

$\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$k$  แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum s^2_i$  แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนจากแบบสอบถามแต่ละข้อ

$s^2_t$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2534)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคนที่เลือกตอบ} \times 100}{\text{จำนวนคนที่ตอบทั้งหมด}}$$

2.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ใช้สูตร (Ferguson, 1981)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$N$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

## 2.3 หาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (Ferguson, 1981)

$$S.D. = \frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}$$

- S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

## 2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient) (อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

- $r_{xy}$  แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y  
 N แทน จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูล  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X  
 $\sum y$  แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y  
 $\sum xy$  แทน ผลรวมของคะแนนตัวแปร X กับคะแนนของตัวแปร Y เป็นคู่ๆ ในรูปคะแนนดิบ  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบตัวแปร X  
 $\sum y^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบตัวแปร Y

### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวศุภดา เอกกรินทรากุล เกิดเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2523 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีจากภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2546 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต ที่ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยในปัจจุบันนี้ได้ทำงานอยู่ที่โรงแรมโซฟิเทล สีสลม กรุงเทพฯ ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย