

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ ศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษา
ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์
The Factors effects to the Work Efficiency of Employee the Waiters in the 21st Century
: Case study of the Restaurants Area City Municipality Buriram

จินตนา จันทสุภา (Jintana Jantasupa)
085-4167142, jintanaong@hotmail.com
ปัญญาพร ชุมรัมย์ (Panyaporn Chumram)
095-7741352,panyaporn044@gmail.com
รัชดาภรณ์ เปี่ยมพลอย (Ratchadaphon Peumploy)
061-0383420, Namkang.icez@hotmail.com
สลลทิพย์ เครือบคนโท (Salintip Kruebkhontoe)
088-0872618,Salintipp2537@gmail.com
ณัฐรัฐศรีณย์ บุญสิน (Nutthasaran Bunsin)
088-4129446,nutt_bunsin@gmail.com
ธนาทร รักษา (Tanatorn Raksa)
088-1115644,jaow_tanatorn@gmail.com
ดร.รพีพรรณ พงษ์อินทร์วงศ์ (Rapheephan Phonginwong)
086-8717273, drrapheephan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสามารถทางด้านภาษาส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานตำแหน่งบริการ 2) การมีจิตใจให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานตำแหน่งบริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 ชุด เก็บข้อมูลจากพนักงานตำแหน่งบริการในร้านอาหาร
เขตพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง
แบบอาศัยความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิคการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือใช้เก็บข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม และ
วิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และและสถิติเชิง
อนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Regression analysis)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.3 มีอายุระหว่าง 20-25 ปี
มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีรายได้เฉลี่ย เดือนละ 5,000 -10,000 บาท และมี
ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 2 ปี และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสามารถทางด้านภาษาส่งผล
เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ มากที่สุด และรองลงมาได้แก่ การมีจิตใจ
ให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ การวิจัยนี้ทำให้เกิดประโยชน์
ต่อผู้จัดการและหน่วยงานรัฐที่จะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจบริการต่อไป

คำสำคัญ : ความสามารถทางด้านภาษา / การมีจิตใจในการให้บริการ / ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims to about 1) the language competency positively effects work efficiency of waiter 2) service minds the positively work efficiency of waiters. This research used the quantitative method. The research was done by collecting questionnaires from sample 351 subjects who are waiters in the restaurant around municipality city of Buriram. The collection used probability and simple random. Research analyzed the result by statistical analysis using descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics methods on multiple regression were used to test hypotheses in the study.

Majority of subjects were female, aged between 20-25 years old. They completed a high vocational certificate degree and earned an average monthly 5,000-10,000 baht. Most of them have work experience less than two years. The result of hypothesis testing revealed that language competency positively affected work efficiency of waiters. The service minds positively affects to work efficiency of waiters. The contribution of this research is useful to manager and human resource manager. They are use the result to recruit their employees

Keywords : Competency language / Service minds / Work efficiency of waiters

บทนำ

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2554 เพื่อให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เป็นกรอบ แนวทางในการพัฒนาภายใต้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานและการกำกับดูแลของคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติซึ่งจากการประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่ายังมีข้อจำกัดหลายประการที่ยังไม่ได้บรรลุผลตามเป้าหมาย ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลได้มอบหมายให้ทุกส่วนราชการหาแนวทางปฏิบัติงานที่หน่วยงานรับผิดชอบให้บรรลุผลและสอดคล้องตามแผนปฏิรูปประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้ดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 ขึ้น โดยผ่านกระบวนการศึกษา วิเคราะห์และประเมินผลการพัฒนา พร้อมทั้งจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น

จากทุกภาคีที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสวงหาแนวทางการทำงานและการปรับปรุงกลไกการขับเคลื่อนแผนดังกล่าวไปสู่ การปฏิบัติอย่างบูรณาการโดยแท้จริง ทั้งนี้เพื่อให้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบาย ด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาล รวมทั้งเป็นการวางรากฐานการพัฒนาในระยะ 3 ปีซึ่งจะเป็นช่วงรอยต่อ เพื่อปู พื้นฐานไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 ต่อไป (กระทรวง วัฒนธรรม. 2559) อย่างไรก็ตามจากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับประเทศนำมาสู่แผนพัฒนาการ ท่องเที่ยวระดับภูมิภาคและจังหวัด ในบริบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้แบ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาการ ท่องเที่ยวออกเป็น 3 พื้นที่ ได้แก่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตอนกลางและตอนล่างตามลำดับและได้ มุ่งเน้นการท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ การท่องเที่ยวตามแหล่งวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวในความสนใจ พิเศษ

อย่างไรก็ตามในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างนั้นมีบริบท สถานการณ์ท่องเที่ยวที่เป็นเชิงวัฒนธรรมและทางประวัติศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมจังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา สุรินทร์ และบุรีรัมย์ หรือเรียกว่านครชัยบุรินทร์ เพื่อให้การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวบรรลุตามเป้าหมายของแผนพัฒนา การท่องเที่ยวระดับชาติจึงนำมาสู่แผนพัฒนาการท่องเที่ยวระดับจังหวัด ในบริบทของจังหวัดบุรีรัมย์ เป็น เมืองที่มีอารยธรรมทางประวัติศาสตร์ และจังหวัดบุรีรัมย์ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในปี 2559 ให้เป็นเมืองที่สังคม เข้มแข็ง ประชาชนมีค้ำ สักคมเกษตรปลอดภัยและเป็นศูนย์กลางอารยธรรมหอม ดังนั้นจะเห็นได้ว่าจาก ยุทธศาสตร์จังหวัดบุรีรัมย์นำมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และการส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางอารยธรรมหอม นำมาสู่การเชื่อมโยงกับธุรกิจต่างๆ ที่จะเอื้อต่อการรองรับนักท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อให้ทราบแนวทางในการ พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา บุคลากรร้านอาหารซึ่งจะเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวโดยได้ทำการศึกษาในบริบทของจังหวัดบุรีรัมย์เพราะ จังหวัดบุรีรัมย์มีแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในช่วงปี 2555-2558 เป็น 2 เท่าของปี 2554 (สำนักงาน สถิติจังหวัด. 2558). ดังนั้นจากที่กล่าวมาจึงนำมาสู่วัตถุประสงค์การวิจัยดังจะกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์

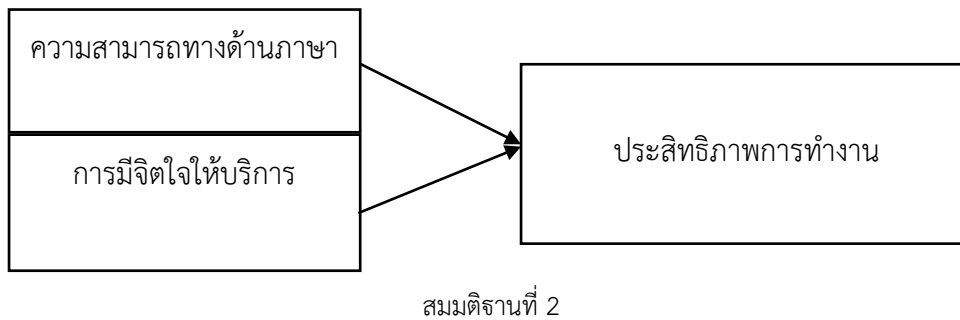
1. ความสามารถทางด้านภาษาส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ
2. การมีจิตใจให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถทางด้านภาษาและการมีจิตใจให้บริการที่ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานตำแหน่งบริการโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานตำแหน่งบริการในร้านอาหาร เขตพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ จำนวน 351 คน

กรอบความคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำเอาผลการศึกษาทั้งหมดมาประยุกต์ให้เข้ากับ ประเด็นการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระได้แก่ ความสามารถทางด้านภาษา และการมีจิตใจให้บริการ กับตัวแปรตามได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานตำแหน่งบริการ รายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร

3.1 นิยามศัพท์

ความสามารถทางด้านภาษา หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานที่สื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาไทยและสื่อสารกับลูกค้าด้วยภาษาสุภาพและเข้าใจง่าย พนักงานสามารถรับคำสั่งรายการอาหารจากลูกค้าได้ถูกต้อง พนักงานมีความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ ได้แก่ภาษาอังกฤษ และพนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาผ่านอินเทอร์เน็ต และหากพนักงานไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับลูกค้าได้ พนักงานจะแก้ไขปัญหาด้วยการใช้ภาษากายแทน

การมีจิตใจให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานที่มีจิตใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้าน พนักงานแต่งกายเรียบร้อย พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานและบริการให้กับลูกค้า พนักงานมีความเป็นมิตรและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระดับความสามารถของพนักงานในการจัดบันทึกรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งได้อย่างถูกต้องและบริหารส่งอาหารให้ลูกค้าถูกต้องในแต่ละโต๊ะ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยอาศัยประสบการณ์ การได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานราชการที่บริการความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการในร้านอาหาร และผลจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ลูกค้ามาใช้บริการในร้านอาหารเพิ่มขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ความสามารถทางด้านภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานที่ 2: การมีจิตใจให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในร้านอาหารในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ ซึ่งประชากรมีจำนวนทั้งหมด 743 คน ซึ่งได้ฐานข้อมูลประชากรจากชมรมร้านอาหารจังหวัดบุรีรัมย์ และเปิดตารางยามาเน่ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3

ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try-out) กับ ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นผู้ผลิตผ้าไหมใน อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.774 - 0.866 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ ส่วนความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยหาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ของแต่ละตัวแปรจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป (Hair. 2006: 340) การศึกษาครั้งนี้ค่าน้ำหนักปัจจัย เท่ากับ 0.490- 0.803 (Nunnally and Berstein. 1994: 340 และ Bucklin and Sanjit.1993: 230).

ตาราง 1 การวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัย และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (N= 30)

ตัวแปร (Items)	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loadings)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha)
ความสามารถทางด้านภาษา	.470 - .802	.774
การมีจิตใจให้บริการ	.605- .800	.816
ประสิทธิภาพการทำงาน	.490- .792	.866

อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าและสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแสดงเป็นสมการได้ดังต่อไปนี้

$$\text{Equation 1:} \quad \text{ประสิทธิภาพการทำงาน} = \beta_{01} + \beta_{02}\text{ความสามารถทางด้านภาษา} + \epsilon_1$$

$$\text{Equation 2:} \quad \text{ประสิทธิภาพการทำงาน} = \beta_{03} + \beta_{04}\text{การมีจิตใจให้บริการ} + \epsilon_2$$

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าความสามารถทางด้านภาษา มีค่าสหความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีจิตใจให้บริการ ($r = .358, p < 0.01$) นอกจากนี้การมีจิตใจให้บริการมีค่าสหความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ($r = .386,$

$p < 0.01$) และความสามารถทางด้านภาษามีค่าสหสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ($r = .465, p < 0.01$) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรในการศึกษามีความสัมพันธ์กันในระดับที่เหมาะสม

ตาราง 2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตัวแปร	ความสามารถทางด้านภาษา	การมีจิตใจให้บริการ	ประสิทธิภาพการทำงาน
Mean	4.4514	4.4790	4.5365
S.D	.34993	.34886	.29915
ความสามารถทางด้านภาษา	1		
การมีจิตใจให้บริการ	.358**	1	
ประสิทธิภาพการทำงาน	.386**	.465**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานบริการมีดังนี้

ผลการศึกษานับสนุนสมมติฐานที่ 1 ซึ่งพบว่าความสามารถทางด้านภาษามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (สมมติฐานที่ 1, $\beta = .371, p < 0.10$) นั้นหมายความว่าหน่วยงานของรัฐในระดับจังหวัดและระดับประเทศมีส่วนร่วมในการส่งเสริมผู้ผลิตผ้าไหมมัดหมี่หมู่บ้านหัวสะพาน ตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีความรู้ความสามารถเพื่อนำความรู้มาพัฒนาผลิตผ้าไหมมัดหมี่ของหมู่บ้านหัวสะพานให้คุณภาพตรงตามความต้องการของตลาด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

จากการทบทวนวรรณกรรมได้พบว่า การมีจิตใจให้บริการจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือการเข้ามาใช้บริการมีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้การมีจิตใจให้บริการเมื่อทำปฏิบัติงานแล้วได้รับความพึงพอใจ หรือได้รับคำชมก็จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดังนั้นผลการจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ($\beta = .465, p < 0.10$)

ตาราง 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ประสิทธิภาพการทำงาน สมการ 1	ประสิทธิภาพการทำงาน สมการ 2
ความสามารถทางด้านภาษา	.371*** (.062)	

การมีจิตใจให้บริการ		.445*** (.059)
Adjust R ²	.120	.195
Maximum VIF	1.248	1.665

***P<.01, ^aBeta coefficients with standard errors in parenthesis

การอภิปรายผลและสรุปผล

การศึกษานี้ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารต่าง ๆ และเป็นบุคลากรของร้านอาหารที่มีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ผลการการศึกษาทำให้ร้านอาหารให้ความสำคัญที่จะต้องพัฒนาบุคลากรทั้งทางด้านภาษาเพื่อให้สื่อสารกับลูกค้าได้ตรงกัน ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ผลการศึกษายังเป็นประโยชน์ต่อร้านอาหารในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีบุคลิกภาพดี สุภาพและยังมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า บุคลากรเหล่านี้ก็จะทำงานในองค์การเป็นเวลานานโดยไม่ลาออกจากงาน

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษานี้ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารโดยเฉพาะพนักงานที่จะต้องให้บริการลูกค้าโดยตรงเพื่อให้การบริการแก่ลูกค้าเกิดความประทับใจ และพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาติดตามระยะยาว รวมทั้งศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว 2558-2560*. กรุงเทพฯ. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

สำนักงานสถิติจังหวัด. (2558). รายงานวิเคราะห์สถานการณ์จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์. สำนักงานสถิติจังหวัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*

ฉบับที่ 11 (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) ค้นเมื่อ 5 เมษายน 2556, จาก

<http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>

Hair, Joseph F. and others. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th ed. New Jersey :

Pearson Prentice Hall International, Inc.

Nunnally, C. and Bernstein, H.(1994). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.

