

๖๖๖๔



**แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว**  
**Motivation and Working's Behaviour in Frontier Tourism Business of Thailand-Laos**

๖๖๖๔๖๖๖๖

๖๖๖๖๖๖๖๖

**ผศ.ดร. จุริชญา มณีเนตร**

**คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**  
**ทุนสนับสนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๑**

## แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมในการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานระหว่างธุรกิจนำเที่ยวกับธุรกิจโรงแรม และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 140 คน คือ ธุรกิจโรงแรม จำนวน 112 คน และธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 28 คน

บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.1 และเพศหญิง ร้อยละ 57.9 โดยมีอายุระหว่าง 15-25 ปี ร้อยละ 15.0 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 53.6 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.4 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 28.6 ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 27.9 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.9 เช่นกัน

บุคลากรทางธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

บุคลากรทางธุรกิจท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีปริมาณงาน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ มีปริมาณงานในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพของงานในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรจะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ด้านความสามารถในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า หากมีใครพูดถึงบริษัทที่ตนเองทำงานอยู่ในทางที่ไม่ดี จะแก้ต่างให้ทันที อยู่ในระดับมาก

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจโรงแรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.69

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.74

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.79

### **Abstract**

The objectives of this research were studying the work motivation and working's behaviour in frontier tourism business of Thailand-Laos, for comparing the work behaviour between travel agency and hotel industry and studying the relationship between work motivation and working's behaviour in tourism industry by using total sample 140 person; 112 in hotel industry and 28 in travel agency.

The personnel in tourism industry are male 42.1% and female 57.9% by having the age amount 15-25 years old is 15.0%, 26-35 years old is 53.6%, 36-45 years old is 26.4%. The educations of the sample are high school or equal is 28.6%, diploma or equal is 27.9% and also graduated is 27.9%.

Almost personnel in tourism industry have work motivation in moderate rate and the other part have in high rate

Almost personnel in tourism industry thought that they have work quantities in moderated rate and the overall image work qualities in high rate. Therefor, the personnel consider in resources usage to be average worthwhile in highest rate, in a part of overall image ability found that it is high rate; personnel's morality have high rate in average.

The personnel in tourism industry have the relationship rate with the organization in moderate rate and found that if someone blamed about their organization, they will hold a brief suddenly in high rate

#### **The result of hypothesis**

Work behaviour of travel agency and hotel industry is not difference in the significance rank 0.05.

Work motivation of personnel in guide industry have a positive relationship with working's behaviour in guide industry by the significance rank 0.05 and have Pearson's Product Moment Correlation result in 0.69.

Work motivation of personnel in hotel industry have a positive relationship with working's behaviour in hotel industry by the significance rank 0.05 and have Pearson's Product Moment Correlation result in 0.74.

Work motivation of personnel in tourism industry have a positive relationship with working's behaviour in tourism industry by the significance rank 0.05 and have Pearson's Product Moment Correlation result in 0.79.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
แผนการดำเนินงานตลอด โครงการ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา.....	21
ตัวแปรในการศึกษา.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	38
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	47
แบบสอบถาม.....	48
ประวัติผู้วิจัย.....	56

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา.....	21
ตัวแปรในการศึกษา.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	38
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	47
แบบสอบถาม.....	48
ประวัติผู้วิจัย.....	56

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว.....	27
ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการทำงาน ในธุรกิจท่องเที่ยว.....	28
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับปริมาณงาน.....	33
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการทำงาน ด้านคุณภาพงาน.....	33
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสามารถ.....	34
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร.....	35
ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติ t.....	36
ตารางที่ 8 แสดงค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ของธุรกิจนำเที่ยว.....	36
ตารางที่ 9 แสดงค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ของธุรกิจโรงแรม.....	37
ตารางที่ 8 แสดงค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ของธุรกิจท่องเที่ยว.....	37

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โมเดลกระบวนการงูใจ.....	10
ภาพที่ 2 กระบวนการการตัดสินใจ.....	11
ภาพที่ 3 ลำดับขั้นความต้องการ.....	13
ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	20



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา การท่องเที่ยวนับเป็นแหล่งรายได้หลักให้แก่ประเทศไทย และหลายคนคงปฏิเสธไม่ได้ว่าการท่องเที่ยวเข้ามาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งของชีวิต เมื่อทำงานเหนื่อยล้าก็ขอมมีการพักผ่อน หลายคนเลือกที่จะเดินทางไปในสถานที่ที่สวยงาม บางคนต้องการเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ บางคนต้องการความผ่อนคลาย บางคนท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ธุรกิจท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้นและทำให้หลายคนต้องการเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และคาดคิดว่าเป็นอาชีพที่มีรายได้สูง นอกเหนือจากนั้นยังได้ท่องเที่ยวอีกด้วย

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวมกราคม พ.ศ. 2535 ได้กำหนดผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจะต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตในการประกอบการธุรกิจ เพื่อเป็นการควบคุมสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว และเพื่อมิให้เกิดการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งที่เปิดดำเนินการสอนในหลักสูตรที่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นที่นิยมและเป็นแหล่งรายได้สูง ดังนั้นธุรกิจท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งทำให้เกิดการจัดระดับมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวขึ้น โดยเฉพาะหากไม่มีบัตรมกราคมก็ไม่สามารถเป็นผู้นำเที่ยวได้ ทำให้หลายคนพยายามปรับตัวเรียนรู้เพื่อให้ได้เข้ามาทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งค่าตอบแทนของการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถจูงใจให้บุคคลเหล่านี้ต้องการเข้ามาทำงานในธุรกิจนี้ เมื่อผลตอบแทนการทำงานประสานเข้ากับความต้องการของผู้ทำงานและหน่วยงาน การทำงานก็จะบังเกิดผลดีสูงสุดด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นการจูงใจในการทำงาน (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537)

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจสำหรับการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายามในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ การจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานอย่างซึ้ง นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานเชิงบวกยังก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานด้านบวกตามมาอีกด้วย เรื่องวิษณุ แก้วพรม (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 พบว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ทักษะคิดคำนวณ ความสำเร็จภายในงาน นโยบายการบริหาร และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 และวลัยลักษณ์ คำเพ็ญ(2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จากผลเชิงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเห็นด้วยในเรื่องของแรงจูงใจด้านนโยบาย คือ ธนาคารมีนโยบายและจัดทำระเบียบคู่มือใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้การปฏิบัติงานคล่องตัว

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ จึงได้เลือกจะศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมมากขึ้นในปัจจุบัน และเลือกจากการจัดตั้งด่านพรมแดนถาวร คือ จังหวัดหนองคาย จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการบริหารและปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวและสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการจูงใจในการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นอีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมในการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานระหว่างธุรกิจนำเที่ยวกับธุรกิจโรงแรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว

## 3. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว
2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการบริหารและปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการจูงใจในการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว

## 4. สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน
3. แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กัน
4. แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน

## 5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

### 5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาค้นคว้า คือ ธุรกิจท่องเที่ยวในชายแดนไทย-ลาว โดยแบ่งเป็นธุรกิจโรงแรม และธุรกิจนำเที่ยว ใน 3 จังหวัดชายแดนไทย-ลาว ได้แก่ จังหวัดหนองคาย จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน

### 5.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรของการศึกษานี้ คือ ผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการของธุรกิจท่องเที่ยวในชายแดนไทย-ลาว ได้แก่ จังหวัดหนองคาย จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดอุบลราชธานี

### 5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษานี้ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2551 ถึงเดือนมิถุนายน 2552

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจูงใจ หมายถึง กระบวนการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นการเสริมแรงให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จความวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการปฏิบัติงาน ที่มีต่อทัศนคติ ความสำเร็จภายในงาน นโยบายการบริหาร และความรับผิดชอบ ตลอดจนการมีพฤติกรรมทางด้านบวกและทางด้านลบกับความสัมพันธ์ต่อการทำงาน
3. ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ธุรกิจนำเที่ยวที่มีใบอนุญาตนำเที่ยวอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
4. ธุรกิจโรงแรม หมายถึง ธุรกิจที่พักแรมที่มีใบอนุญาตประกอบกิจการที่พักแรมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นสมาชิกสมาคมธุรกิจโรงแรมไทย
5. ธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจท่องเที่ยวที่มีใบอนุญาตประกอบกิจการการท่องเที่ยวอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
6. การท่องเที่ยวชายแดน หมายถึง กิจกรรมการท่องเที่ยวทุกประเภทที่มีการจัดขึ้น หรือคั้งขึ้นเพื่อรองรับด้านการท่องเที่ยวบริเวณพรมแดน ไทย-ลาว แก่นักท่องเที่ยว

7. แผนการดำเนินงาน

งาน	ระยะเวลา (เดือน)	ช่วงระยะเวลา (เดือน) ก.ค. 2551 - มิ.ย. 2552												หมายเหตุ		
		ก.ค.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1. วางแผนการวิจัย	1	↔														
2. รวบรวมและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง	1		↔													
3. วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลและสร้างแบบสอบถาม	1			↔												
4. เก็บข้อมูลภาคสนาม	3				↔											
5. ประมวลผลข้อมูล	1							↔								
6. วิเคราะห์ผลข้อมูล	2									↔						
7. เรียบเรียงรายงาน	2											↔				
8. พิมพ์รายงานตรวจแก้ไขเนื้อหา เข้าปกเขียนเล่มและส่ง	1														↔	
	12															

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย โดยถูกจูงใจ หรือขับเคลื่อนด้วยความต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

พฤติกรรม (สมยศ นาวิการ, 2545) คือ กิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ซึ่งในบางครั้งกระทำกิจกรรมหลายสิ่งหลายอย่างในช่วงเวลาเดียวกัน เช่น ดูโทรทัศน์ไปด้วย ทานอาหารกลางวันไปด้วย เป็นต้น ซึ่งการกระทำกิจกรรมต่างๆ ต้องอาศัยแรงจูงใจในการผลักดันให้เกิดพฤติกรรม

Cronbach (1972) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมเป็น 7 ประเภท คือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) คือ วัตถุประสงค์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที แต่กิจกรรมบางอย่างก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที ต้องใช้ระยะเวลาในการบรรลุความต้องการ

2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมหนึ่งๆ เพื่อให้บรรลุความต้องการ ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการทุกอย่างได้ เพราะความต้องการบางอย่างขึ้นอยู่กับความสามารถที่มีอยู่

3. สถานการณ์ (Situation) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการทำกิจกรรม เพื่อสนองตอบความต้องการ

4. การแปลความหมาย (Interpretation) การพิจารณาสถานการณ์ให้ถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ

5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยวิธีการจากที่เลือกของการแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับ หรือผลที่ตามมา (Consequence) ผลจากการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง อาจจะเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) หากคนเราไม่สามารถตอบสนองตามสิ่งที่ต้องการได้ก็ หมายถึงว่า ผิดหวัง อาจจะต้องย้อนกลับขึ้นไปดูที่ขั้นตอนการแปลความหมายใหม่ก่อนครั้งหนึ่ง

ประเภทของพฤติกรรม (สมยศ นาวิการ, 2545)

พฤติกรรม หรือกิจกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นจากความต้องการแบบรุนแรง แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย และกิจกรรมเป้าหมาย

1. กิจกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย คือ พฤติกรรมที่กระตุ้นให้กระทำการอันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งกิจกรรมแบบนี้จะมีความรุนแรงของความต้องการจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังทำกิจกรรมจนกระทั่งประสบความสำเร็จ ซึ่งเมื่อความรุนแรงของความต้องการอื่น ๆ ในทันทีความรุนแรงในกิจกรรมที่ทำอยู่ขณะนั้น พฤติกรรมก็จะเปลี่ยนแปลงไป

2. กิจกรรมเป้าหมาย คือ กิจกรรมที่เป็นเป้าหมายโดยตัวของมันเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดพฤติกรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดพฤติกรรมของแต่ละคน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน (Personal factors / Internal variables)

1.1 ความจำเป็น ความต้องการ และการจูงใจ (Needs, Wants and Motivation)

1.2 การรับรู้ (Perception)

1.3 การเรียนรู้ (Learning)

1.4 บุคลิกภาพ (Personality)

1.5 รูปแบบการดำรงชีวิต (Life style)

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self concept)

1.7 ทักษะคติ (Attitude)

2. ปัจจัยภายนอก

2.1 วัฒนธรรมและวัฒนธรรมย่อย (Culture and Subculture)

2.2 ชั้นของสังคม (Social classes)

2.3 กลุ่มอ้างอิง (Reference groups)

2.4 ผู้นำความคิดเห็น (Opinion leaders)

2.5 ครอบครัว (The family)

ส่วนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือพฤติกรรมการทำงานได้มีผู้ศึกษาและให้  
ความหมายไว้ดังนี้

White (1989) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อ  
เป็นแบบอย่างหนึ่งอย่างใดในการทำงาน ซึ่งถูกสั่งการมาจากความคิด ความรู้สึกที่อยู่ภายใน  
บุคคลนั้น

Connellan (1978) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ การปฏิบัติงานที่สามารถเห็น และ  
อธิบายได้ การตัดสินใจว่าพฤติกรรมการทำงานใดดีไม่ดีนั้นบ่งบอกได้ยาก เนื่องจากพฤติกรรมการทำงาน  
ใดจะดีหรือไม่ดีนั้นมักจะขึ้นอยู่กับอาชีพที่กระทำด้วย ซึ่งพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ก็จะแตกต่างกันออกไป

Davis (1977) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานที่ปรากฏออกมานั้น สืบเนื่องมาจากสภาวะ  
ภายในจิตใจของคน ๆ นั้น ซึ่งแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล ดังนั้นการแสดงออก หรือพฤติกรรม  
ในการทำงานจึงแตกต่างกันออกไปยากแก่การทำนาย

รัชชัย คำแห่งพล (2545) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมที่ได้รับ  
มอบหมาย หรือกิจกรรมที่ตนตั้งใจจะทำ โดยใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุ  
เป้าหมาย

ชนิกา แสงสร (2550) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงาน  
ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้  
ความสามารถของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบาย  
ขององค์กร

มัลลิกา ดันสอน (อ้างใน ปัจเจก ทัพพรหม, 2550) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงาน  
ไว้ว่า หมายถึง “พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย  
การรับคำสั่ง การเขียนรายงานและการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นทางการ  
หรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กรก็ได้”

ปัจเจก ทัพพรหม (2550) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง “การกระทำต่าง  
ๆ ที่พนักงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้าน  
การติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน”

ซึ่งหากจะพูดถึงพฤติกรรมการทำงานแล้ว ผู้วิจัยจะให้ความหมายไว้ว่า เป็นการกระทำสิ่งใด  
สิ่งหนึ่งในฐานะของการทำงาน ซึ่งถูกผลักดันออกมาจากภายในจิตใจ เพื่อให้สามารถกระทำการอันใด  
ก็ตามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่กระทำอยู่ในขณะนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2533) ได้กล่าวถึง ระบบที่เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมของการทำงานและที่มี  
ผลกระทบต่อดัชนีของพฤติกรรมนั้นว่า ประกอบด้วย

1. ระบบของฝ่ายจัดการ (managerial system) เช่น ระบบของการตัดสินใจวางแผนและควบคุม รวมถึงภาวะผู้นำอีกด้วย
2. ระบบของการจ่ายผลตอบแทน (reward system) อยู่ในรูปของการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน โบนัส หรือไม่เป็นตัวเงิน เช่น รางวัลในการเป็นพนักงานดีเด่น คือ แพลกทองทองเที่ยวฟรี เป็นต้น
3. ระบบของความสัมพันธ์ของกลุ่มที่จัดขึ้น (group relationships) รวมไปถึงความสัมพันธ์แบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการด้วย
4. ระบบของสภาพงาน (work situation) โดยเน้นความสำคัญของบุคคล และคำนึงถึงอิทธิพลต่าง ๆ ที่มีผลต่อสภาพการทำงาน เช่น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี
5. ระบบของปัญหาปัจจุบันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคนงานต่าง ๆ (current personal situation) โดยเฉพาะปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาของคนงานติดการพนัน ปัญหาครอบครัว ความกดดันจากสังคม ดិតสุรา เป็นต้น

ประเภทของพฤติกรรมการทำงาน (ฮ้างใน ธวัชชัย คำแห่งพล, 2545) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งอนาคต และควบคุมตนเอง หมายถึง พฤติกรรมที่รู้จักควบคุมตนเอง ไม่ปล่อยให้คนอื่นไปในการกระทำที่เสื่อมเสีย ทำงานด้วยความอดทนและตั้งใจ
2. พฤติกรรมเตรียมตัวเพื่อการทำงานในอนาคต หมายถึง การค้นคว้าหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน รู้จักปรึกษา รู้จักสังเกตและบันทึกสิ่งที่พบเห็นที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
3. พฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานในอนาคต หมายถึง การเอื้อเพื่อการช่วยเหลือกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การอดทนอดกลั้น การเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

สิ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน

Bigley และ Bigley (2004) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานว่าประกอบไปด้วย ปัจจัยสำคัญ 3 อย่างด้วยกัน คือ

1. สภาพทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน จากสภาพทางเศรษฐกิจดี มีความต้องการแรงงานจำนวนมาก จะทำให้คนงานมีความรู้สึกรอยยิ้มเปลี่ยนแปลงหรือสามารถเลือกที่จะเปลี่ยนงานได้ แต่หากสภาพทางการจ้างแรงงานต่ำก็จะทำให้คนงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป



2. ระบบการให้รางวัล จะเห็นได้ว่าองค์กรในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับระบบการให้รางวัลทั้งที่เป็นผลตอบแทนในรูปของเงิน และไม่ใช่อผลตอบแทนในรูปของเงิน ซึ่งระบบนี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนงาน หากมีแนวโน้มการให้รางวัลสูง คนงานจะทำงานอย่างทุ่มเท เอาใจใส่กับงาน หากระบบการให้รางวัล และระบบการประเมินผลงานจะทำให้เกิดความเลื่อมใสหรือการขาดความคลงคามไปด้วย
3. บรรทัดฐานของกลุ่ม กลุ่มคนงานจะเป็นแรงผลักดันอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้พฤติกรรมการทำงานของคนงานเป็นเช่นไร กลุ่มของคนงานไม่ว่าจะเป็นกลุ่มแบบทางการหรือไม่เป็นทางการย่อมมีแรงผลักดันและสามารถกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานของคนงานได้ทั้งสิ้น
4. จริยธรรมส่วนบุคคล คนงานที่มีความรู้สึกต้องการที่จะทำงาน จะมีความสัมพันธ์ต่อจริยธรรมของคนงานด้วย
5. ความผูกพันต่อองค์กร สิ่งนี้จะทำให้มองเห็นว่าคนงานกับองค์กรมีเป้าหมายอย่างเดียวกันหรือไม่ หากคนงานและองค์กรมีเป้าหมายอย่างเดียวกันก็จะทำให้คนงานมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความพยายามที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

Devis (1977) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานนั้น

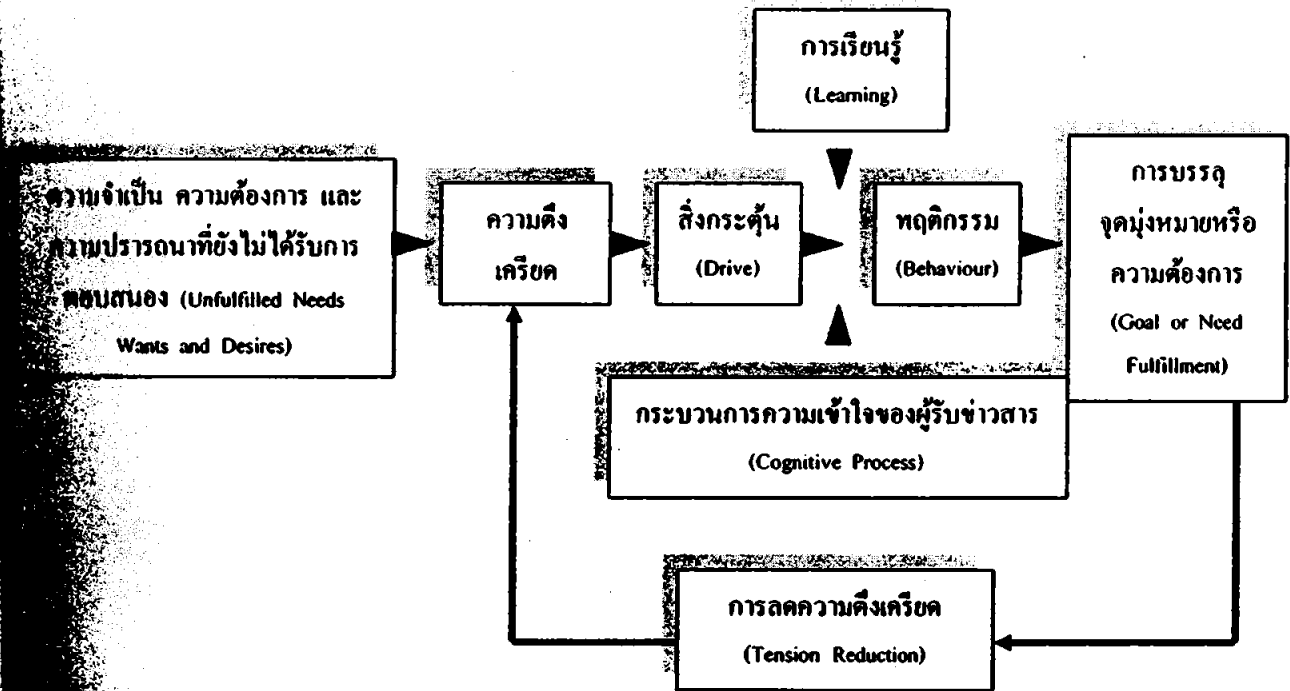
1. อายุ หากคนงานมีอายุนาน พฤติกรรมการทำงานของคนงานก็จะมีมากกว่าคนงานที่มีอายุน้อยด้วย
2. ตำแหน่ง คนงานที่อยู่ในตำแหน่งระดับหัวหน้างาน หรือระดับบริหาร พฤติกรรมการทำงานก็จะดีกว่าคนงานในระดับปฏิบัติการ
3. สภาพการทำงาน
4. การได้รับผลตอบแทน เหมือนเป็นการวัดว่าพวกเขามีพฤติกรรมการทำงานดีเพียงใด

พฤติกรรมเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

McClelland (1968) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำการให้บรรลุผลสำเร็จ โดยแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดคุณค่าแก่ปัจเจกชนโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

Schiffman and Kanuk (1994) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Drive) จากภายในของ  
แต่ละบุคคลเพื่อให้บุคคลนั้นปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่ง



ภาพที่ 1 โมเดลกระบวนการจูงใจ  
ที่มา: Schiffman and Kanuk (1994)

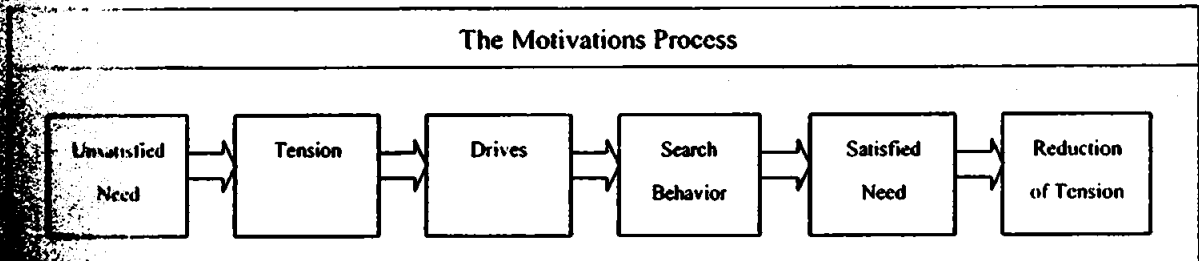
อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2545) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง  
ปรารถนาให้เกิดพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกก็ได้ แต่เป็นพลัง  
ที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น พลังนี้เรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motives)

ปวีณา สินธุปิ่น (2546) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานว่า “แรงจูงใจในการทำงาน  
หมายถึง สิ่งที่กระตุ้น หรือแรงพลังผลักดันทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลที่ผลักดันให้บุคคลทำงาน  
หรือทุ่มเทในงานที่ทำ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย”

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) ให้ความหมายไว้ว่า สิ่งจูงใจ (Motives) คือสิ่งที่แสดงออกเพื่อมุ่งสู่  
เป้าหมายชนิดต่าง ๆ คือ ความต้องการที่ได้เลือกเฟ้นไว้แล้ว และสิ่งจูงใจเหล่านี้จะฝังแน่นอยู่ตลอดเวลา  
หรือเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่เกิดจากอิทธิพลภายนอก สิ่งจูงใจนี้เป็นส่วนประกอบทางจิตวิทยาที่  
เป็นส่วนหนึ่งของตัวคน และในขณะที่เดียวกันก็ได้รับการเสริมเข้าไปจากประสบการณ์ที่ได้รับมา

ปรีญ ลักมิตานนท์ (2536) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงเสริมให้กระทำกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จตามจุดประสงค์

ยุทธนา ธรรมเจริญ (2544) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง สิ่งเร้าที่เกิดขึ้นจากภายในบุคคล และผลักดันให้เกิดการกระทำขึ้น ไม่เช่นนั้นจะเกิดความเครียด (Tension) หรือเกิดความไม่สบายกาย หรือไม่สบายใจได้



ภาพที่ 2 กระบวนการการตัดสินใจ  
ที่มา: ยุทธนา ธรรมเจริญ (2544)

มนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการ และเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied Need) จะก่อให้เกิดความตึงเครียด (Tension) ซึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน (Drives) เพื่อหาวิธีการ (Search Behaviour) ที่จะนำไปสู่การให้ได้ซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ หากได้ตามที่ต้องการแล้ว (Satisfied Need) ความตึงเครียดก็จะผ่อนคลายไป (Reduction of Tension)

เมธี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจของผู้บริโภคของมนุษย์นั้น ประกอบด้วย

1. แรงจูงใจมีพื้นฐานมาจากความต้องการ (Based on needs) คือ แรงจูงใจ (Motives) เกิดจากความต้องการ (Needs) ของตนเอง ซึ่งความต้องการแบบที่ว่าจะมีหรือไม่มีก็ได้ นั้นไม่จัดเป็นแรงจูงใจ แต่ถ้าใดก็ตามที่ความต้องการนั้นเพิ่มมากขึ้นจนก่อให้เกิดความเครียดจะกลายเป็นแรงจูงใจขึ้นมา
2. แรงจูงใจเป็นความหงุดหงิด หรือความตึงเครียด (Frustration or Tension) ถ้าหากเกิดแล้วก็จะหายไป มนุษย์ก็จะหงุดหงิด หรือเกิดเป็นความตึงเครียด
3. การมุ่งความสำคัญที่เป้าหมาย (Goal - directed) คือ การพยายามที่จะแก้ไขปัญหาคำถามต่าง ๆ ที่มีความไม่แน่ชัด และทิศทางที่ว่ามันจะต้องมุ่งตรงเข้าสู่เป้าหมายของชีวิต เป็นการรวมพลัง
4. การรวบรวมความพยายาม (Master up all the efforts) เมื่อพยายามจะรวมพลังรวมความพยายามต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อจะบรรลุเป้าหมายที่เราต้องการจะแก้ไขให้ได้

จากความหมายดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือสิ่งที่สามารถ กระตุ้นให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

Vroom (1990 อ้างใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) กล่าวว่า การจูงใจ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. คุณค่า (valence) หมายถึง อำนาจของความชอบของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์
2. เครื่องมือ (Instrumentally) หมายถึง ระดับความเชื่อว่าผลลัพธ์ระดับแรก (การทำงาน) อาจจะเป็นทางนำไปสู่ผลลัพธ์ในระดับที่สอง (รางวัล) บางอย่างได้
3. ความคาดหวัง (Expectancies) หมายถึง ความสัมพันธ์ของความพยายามที่มีต่อการ ทำนินงาน

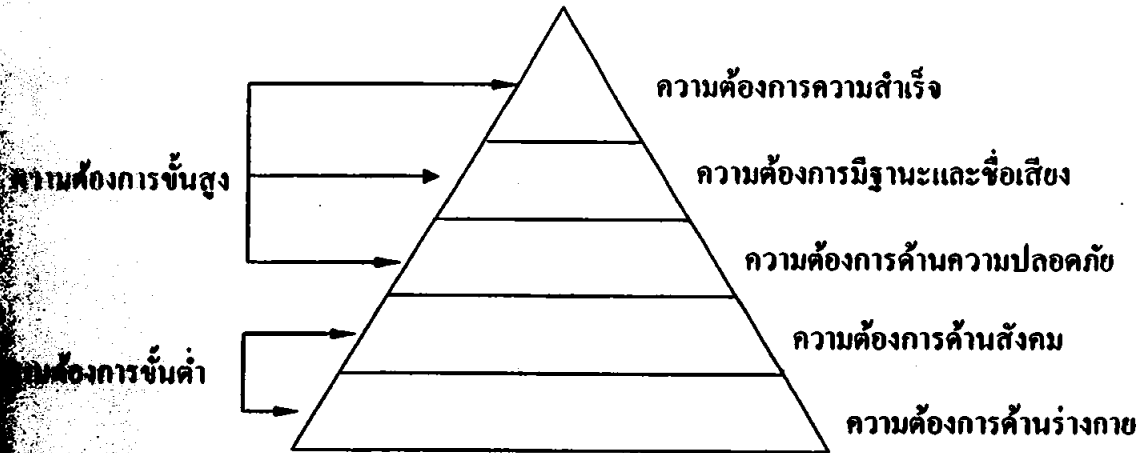
#### ทฤษฎีความต้องการของ MASLOW

Maslow (1954) กล่าวว่า สิ่งจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเกิดจากความต้องการของ บุคคลนั้น (Human needs) เป็นตัวกระตุ้นให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง เมื่อความต้องการใน ระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลนั้นก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก โดย Maslow ได้ แบ่งประเภทสิ่งจูงใจจากลำดับความต้องการ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นของการ ดำรงชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการในการกินอาหารและน้ำ อากาศ การพักผ่อน ขาดการรักษาโรค การป้องกันภัยที่หิวอดอยาก เป็นต้น
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้วนั้น บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงขึ้นไปอีก คือต้องการมีชีวิตอยู่รอด โดยต้องการความปลอดภัยทางร่างกายและความมั่นคง เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความต้องการให้มีกฎระเบียบในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหากความต้องการทางด้านร่างกายไม่ได้ ได้รับการตอบสนอง มนุษย์เราก็จะมองข้ามเรื่องความปลอดภัย
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของสังคม เริ่มต้นขึ้นจากการเป็นที่ยอมรับในครอบครัวไปจนถึงเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม ต้องการให้คนอื่น รักชอบคน เช่น ต้องการให้เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชารักชอบคน
4. ความต้องการมีฐานะและชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่น ยกย่อง ให้ความสำคัญ และมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น บุคคลจึงพยายามกระทำการต่าง ๆ ให้ประสบ ความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ (Self - actualization needs) ความต้องการประเภทนี้ เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตาม ความแปลกของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากน้อย ขึ้นอยู่กับความสำเร็จด้านๆ ที่ผ่านมาก็จะเกิด ด้แล้ว และมองเห็นความต้องการในลำดับถัดๆ ไป

วงแหวนจิตทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สามารถแสดงเป็นภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ 3 ลำดับขั้นความต้องการ Maslow

ที่มา: Maslow (1954)

### ทฤษฎีแรงใจของ Herzberg

Herzberg, Bernard Mausner และ Barbara Snyderman (อ้างใน ธงชัย ตันติวงษ์, 2533) ได้ทำ การศึกษานักวิศวกรและนักบัญชีโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินโมเดลในทางอุตสาหกรรม ประโยชน์ที่หวังไว้คือ การศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อจะ ให้พนักงานเป็นผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ นี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับทุก ๆ คน คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น" จากการ ศึกษาที่ผล พบว่า มีปัจจัย 2 กลุ่มที่มีส่วนสัมพันธ์กันกับความรู้สึกที่ดี และไม่ คือ

1. ปัจจัยที่ไร้แรงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดี ซึ่งมีผลต่อ ความพึงพอใจในงานที่ทำ คือ

1.1 ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลให้พลังความสามารถทำงานจน บรรลุ วัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

1.2 การยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ได้ร่วมกัมภีชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม

1.3 ลักษณะของงาน (The work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทาย ความสามารถ ที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ และศึกษางานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใน ตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่ท้าทายความสามารถ และได้รับอำนาจอย่างเพียงพอใน ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนา ตำแหน่งหน้าที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or maintenance Factors) ซึ่งเป็น ปัจจัยในการป้องกันให้บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ดังนี้

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับ ผลการปฏิบัติงานเดือนขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน

2. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน ตำแหน่งงานมั่นคงขององค์กร

3. สถานะ หมายถึง ตำแหน่งงานในอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและ

4. สภาพแวดล้อมของงาน (Working Conditions) หมายถึง การมีบริเวณที่ทำงานที่ช่วย ส่งเสริมการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และเพียงพอ มีการ แสงสว่างเพียงพอ และมีการคมนาคมที่สะดวก

5. นโยบายขององค์กร (Company Policy) หมายถึง การวางแผนและการบริหารงาน อย่างเป็นระบบ การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานและปฏิบัติงาน

6. เทคนิคในการบังคับบัญชา หมายถึง การบังคับบัญชาในการบริหารงานด้วย เทคนิคที่ช่วยให้คำปรึกษาที่ดี

7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างบุคคล ให้ความร่วมมือ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ตลอดจนสามารถประสานงานกันได้ดี

สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคน และปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจนั้นจะช่วย ส่งเสริมให้พอใจในการทำงานออกไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ (The need to achieve theory)

David C. McClelland และ J.W. Atkinson (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2533) ได้สร้างทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ โดยทฤษฎีนี้เชื่อว่า คนเรามีความต้องการอยู่ 2 ชนิดด้วยกัน คือ ความต้องการสุขสบาย และความต้องการปลอดจากการเจ็บปวด ส่วนความต้องการอย่างอื่นนั้นเกิดจากคนเรานี้ คนเราพยายามหาในสิ่งที่คนต้องการซึ่งสิ่งเหล่านั้นย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เมื่อมีลักษณะการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ เหมือนกัน จึงมีความต้องการอย่างเดียวกัน แต่จะแตกต่างกันที่ขนาดความต้องการเท่านั้น ความต้องการทั้ง 3 ชนิด ก็คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achieve) คนกลุ่มนี้จะมีความต้องการประสพความสำเร็จสูง จะตั้งเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสพความสำเร็จด้วยตัวเอง คนกลุ่มนี้จะสนใจงานที่ท้าทายของงานมากกว่าคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้จากงาน บุคคลเหล่านี้จะมีลักษณะเด่นอยู่ 3 ประการ คือ

1. จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย
  2. ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าในแต่ละขั้น ว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าไว้หรือไม่
  3. ชอบทำงานแบบเรื่อยเปื่อย โดยไม่เห็นถึงความสำเร็จของงาน
2. คนกลุ่มนี้ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนเองได้ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบที่จะอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่น
3. ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือ ความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งแสวงหาความควบคุมเหนือสิ่งอื่น ๆ ลักษณะของคนที่มีความต้องการอำนาจ คือ
1. ชอบและเรือในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร
  2. มีความทะเยอทะยานในคุณค่าของงานที่ทำ
  3. ชอบที่จะส่งผลประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร
  4. มีความเป็นธรรมชาติที่ไม่มีการลำเอียงใด ๆ
4. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Affiliation) กลุ่มคนเหล่านี้จะให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและเพื่อนฝูง ชอบคบคน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากบุคคลอื่น คนกลุ่มนี้จะมุ่งแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม และหวังที่จะได้รู้จักและมีโอกาสคบหาด้วย

5. ความต้องการการอยู่รอด (ERG ของ Alderfer (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2533) ได้พัฒนาจากทฤษฎีของ Maslow ซึ่งจากการวิจัยเห็นว่า ความต้องการของมนุษย์มี 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการการอยู่รอด (existence)

R หรือ ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (relatedness) และ

G หรือ ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (growth)

ประเภทความต้องการอยู่รอด ความต้องการประเภทนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น รับประทานอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับการทำงานนั้นจะหมายถึง ความต้องการค่าจ้างเงิน โบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างที่ดี เป็นต้นเหล่านี้จะตอบสนองความต้องการประเภทนี้ทั้งสิ้น ความต้องการประเภทนี้จะเทียบได้กับ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของ Maslow นั่นเอง

ความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไปจนถึงความต้องการทุกชนิดที่เป็นความสำคัญในเชิงมนุษยสัมพันธ์ สำหรับการทำงานใน องค์กรนั้น จะหมายถึง ความต้องการเป็นผู้นำ หรือมีฐานะเป็นหัวหน้า รวมไปถึงความต้องการที่จะ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือมิตรภาพอีกด้วย ซึ่งตรงกับความต้องการทางด้านความ ปลอดภัย การไม่ถูกทอดทิ้ง ความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ของ Maslow

ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต เป็นความต้องการทางด้านฐานะสภาพ และ ความก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน หรืออีกอย่างหนึ่งก็คือ ความต้องการที่จะได้รับผิชอบสิ่งต่าง ๆ เช่น การเลื่อนขั้น หรือต้องการที่จะทำกิจกรรมใหม่ ๆ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ได้เข้าไป ในงานใหม่ ๆ มากขึ้น สิ่งเหล่านี้จัดเป็นความต้องการก้าวหน้าและเติบโตทั้งสิ้น ซึ่งเมื่อเทียบกับ ความต้องการของ Maslow นั้นก็เทียบได้กับความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จนั่นเอง

ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ERG นั้น มีกลไกที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) ซึ่งก็คือ หากความต้องการ ประเภทใดก็ตามได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นก็จะยังมีสูง เช่น หากพนักงานมีเงินเดือนน้อยไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ความต้องการที่จะได้เงินเดือนเพิ่มสูงขึ้น ก็จะยังมีอยู่

2. ความแรงของความต้องการ (Desire strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการการอยู่รอด ได้รับการตอบสนองมากเพียงพอแล้ว ความต้องการประเภทที่ อยู่สูงกว่าก็จะมีมากขึ้น เช่น ความต้องการการก้าวหน้าและเติบโต

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่ สูงไปไม่ได้ไปมาระดอบสนอง หรือได้รับการตอบสนองน้อย จะทำให้ความต้องการประเภทที่ อยู่ต่ำกว่าไม่มีความสำคัญมากขึ้น เช่น หากหัวหน้างานไม่ได้รับการตอบสนองใน การเลื่อนขั้นตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือเปลี่ยนงานใหม่ที่มีความท้าทายยิ่งขึ้น ก็จะทำให้ หัวหน้างานหันมาให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ทางสังคมมากขึ้น



### การจูงใจคนในการทำงาน

การจูงใจคนในการทำงานนั้น จะมีผลดีในแง่ของผลงานที่ดีขึ้นและสูงขึ้น เพื่อองค์กรจะได้รับประโยชน์ และมีผลได้เปรียบต่าง ๆ จากการที่คนงานมีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น วัตถุประสงค์ของการจูงใจพนักงานจึงเกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ การจูงใจนั้นจะคำนึงตอบสนองความต้องการของพนักงานอยู่เสมอและตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตาม การจูงใจพนักงาน หรือการตอบสนองความต้องการนั้นไม่เพียงแต่จะตอบแทนด้วยผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเท่านั้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน จะมีการจูงใจพนักงานทั้งที่เป็นผลตอบแทนแบบตัวเงินและแบบไม่ตัวเงิน การตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป บางคนทำงานเพื่อต้องการเงิน บางคนทำงานเพื่อต้องการมีฐานะในอาชีพ บางคนทำเพื่อต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม บางคนจะมีความทะเยอทะยานหรือความทะเยอทะยานหลาย ๆ ด้านพร้อมกันก็เป็นได้

จากการวิจัยที่ Hawthorne ของ Elton Mayo (สมยศ นาวิการ, 2545) พบว่า การให้กำลังใจคนงานจะทำให้คนงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของบริษัท รู้สึกว่ากลายเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท หรือเป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งความสัมพันธ์แบบนี้ทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีความผูกพันกับงานหรือ และความสำเร็จอีกด้วย ซึ่งคนงานเหล่านี้ไม่เคยได้รับการตอบสนองในลักษณะนี้มาก่อน เมื่อคนงานเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย การวิจัยของ Mayo ยังค้นพบว่า การสัมผัสโดยไม่มีแบบสัมผัสทำให้คนงานได้มีความสนใจ และมีความรู้สึกที่ดีกับบริษัท ซึ่งทำให้ทัศนคติที่มีต่อบริษัทเปลี่ยนแปลงไป การวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าข้อเสนอแนะของเขาได้ถูกนำมาดำเนินการ จึงเริ่มรู้สึกว่าผู้บริหารให้ความสำคัญทั้งในแง่บุคคลและกลุ่ม ซึ่งเขาคิดว่าในขณะนี้เค้าได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของบริษัทแล้ว นอกจากนี้จากการวิจัยยังทำให้ผู้บริหารยอมรับถึงความสำคัญระหว่างความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคล ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่ผู้บริหารให้ความสนใจคนงานโดยมองผ่านการมองคนงานราวกับว่าเป็นเครื่องจักรที่ทำงานโดยอัตโนมัติสนใจผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียวเท่านั้น คนงานจะถูกบังคับให้มองการทำงานที่เปลี่ยนแปลงระหว่างเงินและแรงงานที่ไม่เกี่ยวกับตัวบุคคล ซึ่งการทำงานลักษณะนี้เป็นการพิจารณาเพียงแต่ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยเท่านั้น แต่ไม่ได้พิจารณาถึงความต้องการในส่วนอื่น ๆ ที่สูงขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานไม่ค่อยดีเท่าไรนัก การวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคลทั้งความสัมพันธ์แบบทางการ และความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับการบริหารจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นไปอีกด้วย

จะเห็นได้ว่า การจูงใจพนักงานนั้น นอกจากจะตอบสนองทางด้านร่างกายและความปลอดภัยแล้ว ยังต้องตอบสนองความต้องการทางด้านในระดับที่สูงขึ้นไปอีกด้วย เช่น ความต้องการ

ความกล้าหาญและเดิบบโต ความต้องการการยอมรับทางสังคม เป็นต้น และผู้บริหารเองไม่เพียงแต่มีผลตอบแทนให้พนักงานในรูปของตัวเงินเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินด้วยเช่นกัน

รูปแบบวิธีการจูงใจ แบ่งเป็น 3 ประเภท (ธงชัย สันติวงษ์, 2540) คือ

1. การจูงใจตามหลักประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากพนักงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรแล้วนั้น พนักงานก็จะยอมปฏิบัติงานด้วยดี ตรงไปตรงมาตามผลประโยชน์ที่ได้รับด้วยเช่นกัน
2. การจูงใจตามหลักผลผลิต ซึ่งเน้นการให้รางวัลตอบแทนเชื่อมโยงกับผลงานที่ทำได้โดยตรง การกิจเกี่ยวกับงานที่ทำจะมีการระบุชัด ในขณะที่เดียวกันค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้างก็ต้องระบุไว้ชัดเจนเช่นเดียวกัน เช่น พนักงานที่มียอดขายสูงสุดในรอบปี จะได้รับการขึ้นเงินเดือน 5% และได้รับรางวัลพนักงานขายดีเด่น หรือได้รับรางวัลเป็นแท็บเล็ตทองเที่ยวฟรี เป็นต้น
3. การจูงใจตามหลักการตอบสนองความต้องการ แนวทางนี้จะยึดตามหลักการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงานและพยายามมุ่งทำให้งานหรือสภาพการทำงานตอบสนองความพอใจของพนักงานให้ได้มากที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2548) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 พบว่า ลักษณะของงาน ความสำเร็จภายในงาน นโยบายการบริหาร และความรับผิดชอบ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3, ตัวพยากรณ์ที่ดีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความรับผิดชอบ นโยบายที่ปฏิบัติ ทักษะคิดคำนวณ ความสำเร็จภายในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้าราชการครูได้ร้อยละ 54.20

ธงชัย สันติวงษ์ (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษา ธนาคาร จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเห็นด้วยกับนโยบาย คือ ธนาคารมีนโยบายและจัดทำระเบียบคู่มือใช้ในการปฏิบัติงานเป็นระบบชัดเจนดี ด้านการบริหาร คือ เห็นด้วยว่าได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้

ตามแผนการตลาด ด้านการบังคับบัญชา คือ ผู้บังคับบัญชาใดโอกาสให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการทำงาน ผลกผลเวลา ด้านสภาพการทำงาน คือ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ด้านอัตราค่าจ้างและความมั่นคง พนักงานไม่มีความแน่ใจในอัตราและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ เช่น ด้านความสำเร็จ ความก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

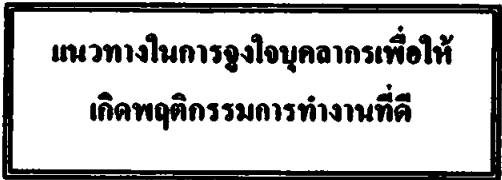
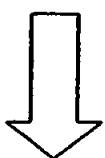
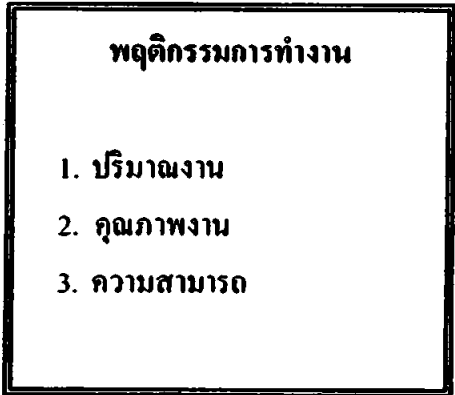
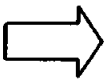
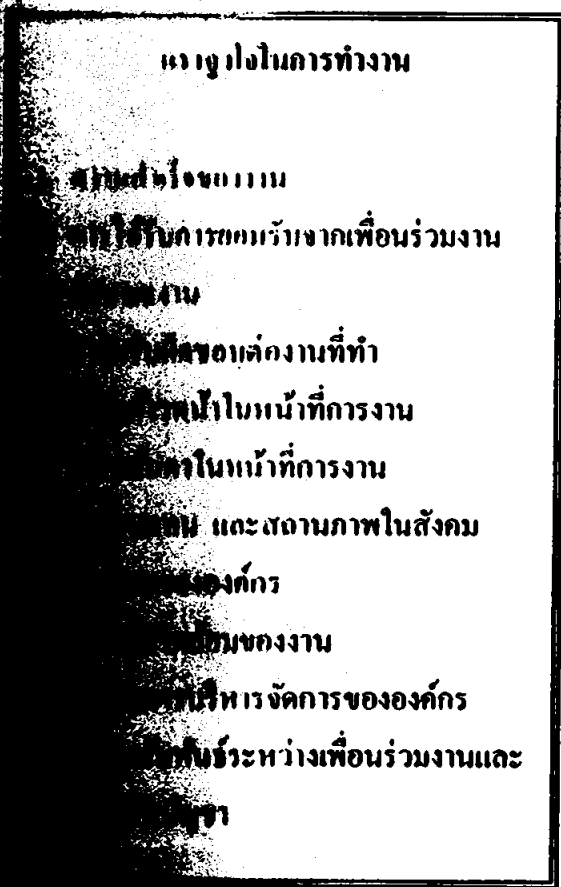
พินคำ โรหิตเสถียร (2541) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และแรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

ปวีณา สีนรปิ่น (2546) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อผู้เป็นเด็กของผู้ที่ใช้วิชาชีพบัญชีในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน ในเขตอำเภอเมืองลำพูน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของผู้ที่ใช้วิชาชีพบัญชีในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านแล้วจะพบว่า แรงจูงใจด้านสวัสดิการ แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าของที่ทำงาน และแรงจูงใจในความมีชื่อเสียงของหน่วยงานของผู้ที่ใช้วิชาชีพบัญชีในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน มีความแตกต่างกัน

ปวีณา แสงสร (2550) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอะไหล่รถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความคิดริเริ่ม ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูง

ปวีณา พันธุ์อรุณ (2546) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมได้และประสพการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยภายใน คือ ความเชื่ออำนาจในคน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก และปัจจัยภายนอก คือ ความมั่นคงในอาชีพการงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก ส่วนความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ

๘. ครอบคลุม เกณฑ์การวิจัย



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย  
ที่มา: จูริชญา มณีเนตร (2551)

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและ  
ความพึงพอใจในการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและปรับปรุง  
ประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขการจูงใจในการทำงาน  
ในธุรกิจท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
2. สัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1.1.1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวกจากผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการของธุรกิจ  
ท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาวใน 3 จังหวัดชายแดน ได้แก่ จังหวัดหนองคาย จังหวัดอุบลราชธานี  
จังหวัดมุกดาหาร โดยธุรกิจโรงแรมและธุรกิจนำเที่ยวต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการอย่างถูกต้อง  
และเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ธุรกิจ  
โรงแรม 6 แห่ง และธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 10 แห่ง จาก 3 จังหวัดชายแดนไทย-ลาว ดังนี้

#### 1.1.1.1. โรงแรม

1. โรงแรมแก่งสะเทือริเวอร์ไซด์ จังหวัดอุบลราชธานี
2. โรงแรมดุบลอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดอุบลราชธานี
3. โรงแรมทอชพาเลซ จังหวัดมุกดาหาร
4. โรงแรมมุกดาหารแกรนด์ จังหวัดมุกดาหาร
5. โรงแรมหนองคายแกรนด์ จังหวัดหนองคาย
6. โรงแรมรอยด์แม่โขงหนองคาย จังหวัดหนองคาย

#### 1.1.1.2. ธุรกิจนำเที่ยว

1. บริษัททราเวลวิธ จังหวัดอุบลราชธานี
2. บริษัทสุภาพรแวกชั่นเตอร์ จังหวัดอุบลราชธานี
3. บริษัทแกรนด์ทรานเวล จังหวัดอุบลราชธานี
4. บริษัทมุกดาหารอินเตอร์เนชั่นแนลการท่องเที่ยวจำกัด จังหวัดมุกดาหาร
5. บริษัทเปลวฟ้าการท่องเที่ยว จังหวัดมุกดาหาร

8. บริษัทไดมอนอินเตอร์ทัวร์ จังหวัดหนองคาย
9. บริษัทปาริฉัตรทัวร์ จังหวัดหนองคาย
10. บริษัทกานคณาทัวร์ จังหวัดหนองคาย

## 1. สัมภาษณ์การศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ชนิด คือ

1. แบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสร้างขึ้นจากทฤษฎีของ Maslow (1954) ทฤษฎีความต้องการประเภทผลสำเร็จ (The need to achieve theory) ของ McClelland และ Atkinson (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2533) และทฤษฎีของ Herzberg (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2533) แบบวัดแรงจูงใจนี้ประกอบด้วยข้อคำถามใน 11 หมวดย่อย ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
3. ลักษณะงาน
4. ความรับผิดชอบต่องานที่ทำ
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
7. ค่าตอบแทน และสถานภาพในสังคม
8. นโยบายขององค์กร
9. สภาพแวดล้อมของงาน
10. ระบบการบริหารจัดการขององค์กร
11. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แบบวัดทั้ง 11 หมวดนี้ มีทั้งคำถามเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 43 ข้อ ซึ่งข้อคำถามทั้ง 43 ข้อนี้ใช้มาตรค่าแบบ Likert scale ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทน ค่าจ้าง และสถานภาพในสังคม นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมของงาน ระบบการบริหารจัดการขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยให้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	ระดับคะแนน	4	คะแนน
เฉย ๆ	ระดับคะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	1	คะแนน

และใช้การแปลค่าโดยยึดค่ากลางของระดับคะแนน ซึ่งสามารถแปรผลได้ ดังนี้

สูงกว่า 143 คะแนน	มีแรงจูงใจในการทำงานสูง
72 - 142 คะแนน	มีแรงจูงใจในการทำงานปานกลาง
ต่ำกว่า 71 คะแนน	มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน ประกอบไปด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ที่สนใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ค่าระดับคะแนน ดังนี้

รู้สึกดีอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	5	คะแนน
รู้สึกดี	ระดับคะแนน	4	คะแนน
รู้สึกเฉย ๆ	ระดับคะแนน	3	คะแนน
รู้สึกไม่ดี	ระดับคะแนน	2	คะแนน
รู้สึกไม่ดียิ่ง	ระดับคะแนน	1	คะแนน

เพราะที่ได้ค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายระดับความรู้สึกของความ

ที่สนใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยเกณฑ์การกำหนดค่าเฉลี่ยคำนวณมาจากการ

วิจัยเชิงอินทราภาคชั้น (มัลลิกา บุณนาค, 2537) ดังต่อไปนี้

$$Interval(I) = \frac{Range(R)}{Class(C)}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

การแปลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

มากที่สุด	4.21 - 5.00	แสดงว่า	มากที่สุด
มาก	3.41 - 4.20	แสดงว่า	มาก
ปานกลาง	2.61 - 3.40	แสดงว่า	ปานกลาง
น้อย	1.81 - 2.60	แสดงว่า	น้อย
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80	แสดงว่า	น้อยที่สุด

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้จัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง  
ต่อไปนี้เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ ใช้อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ-  
การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน)

2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 หาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์วิเศษ, 2541)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์วิเศษ,

$$SD = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.2 การทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 ค่า t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มแบบอิสระ ระดับ

ความเชื่อมั่น (เกตุวรา งามชัยปัญญา, 2544) ซึ่งมี 2 กรณี ดังนี้

1. กรณี  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$



$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{S_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$d.f = n_1 + n_2 - 2$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

- เมื่อ
- t แทน ค่าสถิติ t
  - $\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
  - $\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
  - $S_p^2$  แทน ค่าความแปรปรวนรวมของกลุ่มตัวอย่าง
  - $n_1, n_2$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

๒. กรณี  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$d.f = \frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

- เมื่อ
- t แทน ค่าสถิติ t
  - $\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
  - $\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
  - $S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
  - $S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
  - $n_1, n_2$  แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2



2. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ในการวัดระดับความสัมพันธ์จะใช้ค่าที่  
 เรียกว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) ใช้สัญลักษณ์  $r$  คำนวณได้จาก

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right) \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[ n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[ n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}}$$

หรือ

$$\left. \begin{aligned} \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n} \\ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \\ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \end{aligned} \right\} r = \frac{SS_{xy}}{\sqrt{SS_{xx} \cdot SS_{yy}}}$$

#### ลักษณะของ $r$

1. ถ้าค่า  $r$  มีค่าเป็นลบ แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะลด และถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะเพิ่ม
2. ถ้าค่า  $r$  มีค่าเป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะเพิ่ม และถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลด
3. ถ้าค่า  $r$  เข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้าค่า  $r$  เข้าใกล้ -1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้าค่า  $r = 0$  แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้าค่า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว โดยมีกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น 140 คน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ คือ เป็นบุคลากรในธุรกิจโรงแรม 112 คน และบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 28 คน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่ได้สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	59	42.1
หญิง	81	57.9
รวม	140	100.0
อายุ		
15-25 ปี	21	15.0
26-35 ปี	75	53.6
36-45 ปี	37	26.4
46-55 ปี	7	5.0
รวม	140	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	22	15.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	40	28.6
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	39	27.9
ปริญญาโท	39	27.9
รวม	140	100.0
สถานประกอบการ		
โรงแรม	112	80.0
บริษัทนำเที่ยว	28	20.0
รวม	140	100.0

จากตาราง พบว่า บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และเพศหญิงจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีอายุระหว่าง 15-25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 เช่นกัน เป็นบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจำนวนทั้งสิ้น 112 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

### 3. ผลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยว

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว

แรงจูงใจ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ทั้งหมด ว่างของงาน			
หากท่านทำงานใดสำเร็จดูแล้ว เพื่อนร่วมงานในบริษัท พร้อมยกย่องกับท่านเสมอ	3.31	1.07	ปานกลาง
ผู้บริหารของท่านชมเชยท่านเกือบทุกครั้งที่ท่านทำงาน สำเร็จ	2.97	1.14	ปานกลาง
ผลที่ท่านทำงานสำเร็จจะเป็นผลดีกับท่าน ทั้งการเลื่อน ตำแหน่ง และค่าตอบแทน	3.06	1.12	ปานกลาง
เมื่อได้มีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยดูจากความสำเร็จ ของงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.06	1.22	ปานกลาง
ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน			
เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือท่านในการ ปฏิบัติงาน	3.53	0.82	มาก
ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานที่จะ ปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ	3.56	0.70	มาก
เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะมาปรึกษาท่าน ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวเสมอ ๆ	3.49	0.91	มาก

แรงจูงใจ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันทำ	3.59	0.89	มาก
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย	3.89	0.81	มาก
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมายในปริมาณที่เหมาะสม	3.66	0.84	มาก
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานและมีความสุขในงานที่ฉันได้รับมอบหมาย	4.00	1.05	มาก
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย มีส่วนในการตัดสินใจและบทบาทในตัวตน	4.16	0.92	มาก
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย ทำให้ฉันมีความภาคภูมิใจต่อตนเอง	4.02	1.04	มาก
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย ทำให้ฉันมีความภาคภูมิใจต่อตนเอง	4.34	0.83	มากที่สุด
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย ทำให้ฉันมีความภาคภูมิใจต่อตนเอง	3.50	1.38	มาก
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย ทำให้ฉันมีความภาคภูมิใจต่อตนเอง	4.07	0.99	มาก
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย ทำให้ฉันมีความภาคภูมิใจต่อตนเอง	3.01	1.21	ปานกลาง
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย ทำให้ฉันมีความภาคภูมิใจต่อตนเอง	3.12	1.35	ปานกลาง
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย ทำให้ฉันมีความภาคภูมิใจต่อตนเอง	3.05	1.49	ปานกลาง
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			
ฉันภูมิใจกับบทบาทงานที่ฉันได้รับมอบหมาย ทำให้ฉันมีความภาคภูมิใจต่อตนเอง	3.27	1.28	ปานกลาง
ฉันภูมิใจกับความสำเร็จที่ฉันได้ทำ			

แรงจูงใจ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม	2.83	1.29	ปานกลาง
- บริษัทมีการจัดการด้านสวัสดิการ ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว	2.64	0.95	ปานกลาง
- ท่านเห็นว่าบริษัทของท่านมีสถานะมั่นคง	3.74	3.50	มาก
- ท่านเห็นว่า บริษัทของท่านไม่ไล่บุคลากรออกแน่นอน หากไม่กระทำผิดร้ายแรง	3.63	1.01	มาก
ค่าตอบแทน และสถานภาพในสังคม ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	2.76	1.07	ปานกลาง
- ท่านคิดว่าท่านจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น เมื่อท่านปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.49	1.02	มาก
- ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษเพื่อรับงานและผลงานที่ ท่านปฏิบัติในแต่ละวัน	2.59	1.10	น้อย
- ค่าตอบแทนของท่านเพียงพอต่อการดำรงชีวิตใน ปัจจุบัน	2.48	1.01	น้อย
นโยบายขององค์กร บริษัทของท่านมีนโยบายที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ในปัจจุบัน	3.00	0.70	ปานกลาง
- บริษัทของท่านมีนโยบายและเป้าหมายตรงกับความ ต้องการของท่าน	2.98	0.79	ปานกลาง
- บริษัทของท่านเปิด โอกาสในท่านแสดงความคิดเห็น ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท	2.81	1.15	ปานกลาง
ภาวะแวดล้อมของงาน ทำเลที่ตั้งของบริษัทท่านมีความเหมาะสม	3.87	0.83	มาก
- การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทของท่านทำให้ ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงานมากขึ้น	3.24	0.79	ปานกลาง
- บริษัทของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานอำนวยความสะดวก สะดวกในการทำงานให้แก่ท่านอย่างเหมาะสม	3.26	0.93	ปานกลาง

แรงจูงใจ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ไม่ชอบในบริษัท ไม่ได้ทำให้การทำงานของ บริษัทมีประสิทธิภาพลง	3.24	0.97	ปานกลาง
มองว่าการจัดการขององค์กร ของหน่วยงานเปิด โอกาสให้ท่านได้ปรึกษาหารือกัน ในเรื่องปัญหาสำคัญ ๆ ของบริษัท	3.04	1.15	ปานกลาง
เพื่อนของท่านมีการวางกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เอื้อ อำนวย	3.06	0.89	ปานกลาง
ท่านมีส่วนได้เสนอความคิดเห็นในการบริหารบริษัท	2.51	0.98	น้อย
เพื่อนมีคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานได้สะดวก	3.04	1.19	ปานกลาง
เพื่อนสนิทระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับท่าน	3.61	1.39	มาก
เพื่อนรู้สึกเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันกับเพื่อน ร่วมงาน	3.69	1.29	มาก
ท่านได้รับการยอมรับด้านความรู้ ความสามารถของ เพื่อนผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.56	1.13	มาก
เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือกับท่านในการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.70	0.84	มาก

ระดับแรงจูงใจ	จำนวน	ร้อยละ
สูงมาก (มากกว่า 143 คะแนน)	59	42.1
ปานกลาง (72-142 คะแนน)	81	57.9
ต่ำมาก (น้อยกว่า 71 คะแนน)	-	-

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทางการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับ  
สูงมาก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมา คือ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ใน  
ระดับปานกลาง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

เมื่อพิจารณาถึงความสำเร็จของงานนั้น สิ่งที่เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ หากทำงานใด  
เพื่อนร่วมงานในบริษัทจะร่วมยินดีด้วยเสมอ ( $\bar{x} = 3.31$ ,  $SD = 1.07$ ) รองลงมา คือ

การแก้หนี้จะเป็นผลดีกับตนเองทั้งการเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน ( $\bar{x} = 3.06, SD. = 1.12$ )

การแก้ปัญหาหนี้สูงขึ้นโดยดูจากความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x} = 3.06, SD. = 1.22$ )

ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ( $\bar{x} = 3.59, SD. = 0.89$ ) รองลงมา คือ ได้รับการไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานที่จะปฏิบัติงานที่สำคัญๆ ( $\bar{x} = 3.56, SD. = 0.70$ )

ด้านลักษณะของงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บุคลากรเห็นว่างานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนในการพัฒนาประสิทธิภาพในตัวเอง ( $\bar{x} = 4.16, SD. = 0.92$ ) รองลงมา คือ บุคลากรเห็นคุณค่าและมีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{x} = 4.00, SD. = 1.05$ )

ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ทำ สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทเห็นว่าบุคลากรงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและเสร็จทันเวลา ( $\bar{x} = 4.34, SD. = 0.83$ ) รองลงมา คือ บริษัทให้ความสำคัญกับการทำงานเสร็จตามเวลาทุกงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{x} = 4.07, SD. = 0.99$ )

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทนี้ส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{x} = 3.27, SD. = 1.28$ ) รองลงมา คือ การได้รับโอกาสสนับสนุนในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ( $\bar{x} = 3.12, SD. = 1.35$ )

ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บุคลากรเห็นว่าบริษัทมีลักษณะมั่นคง ( $\bar{x} = 3.74, SD. = 0.89$ ) รองลงมา คือ บุคลากรเห็นว่า บริษัทจะไม่ไล่บุคลากรออกนอกเกณฑ์หากไม่กระทำผิดร้ายแรง ( $\bar{x} = 3.63, SD. = 1.01$ )

ด้านค่าตอบแทนและสถานภาพทางสังคม สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุดคือ บุคลากรเห็นว่า จะยังได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.49, SD. = 1.02$ ) รองลงมา คือ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ( $\bar{x} = 2.76, SD. = 1.07$ )

ด้านนโยบายขององค์กร สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทมีนโยบายที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.00, SD. = 0.70$ ) รองลงมา คือ บริษัทมีนโยบายและเป้าหมายตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 2.98, SD. = 0.79$ )

ด้านสถานะแวดล้อมของงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทท่านมีสภาพเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.87, SD. = 0.83$ ) รองลงมา คือ บริษัทมีอุปกรณ์สำนักงานอำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.26, SD. = 0.93$ )

ด้านระบบการบริหารจัดการขององค์กร สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทมีการวางนโยบาย ข้อบังคับที่เอื้อต่อการทำงาน ( $\bar{x} = 3.06, SD. = 0.89$ ) รองลงมา คือ บริษัทเปิดโอกาสให้



ท่านได้ปรึกษาหารือกันในการทำงานสำคัญ ๆ ของบริษัท (  $\bar{x} = 3.04$ , SD. = 1.15) และบริษัทที่มีคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น (  $\bar{x} = 3.04$ , SD. = 1.19)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (  $\bar{x} = 3.70$ , SD. = 0.84) รองลงมาคือ บุคลากรรู้สึกเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน (  $\bar{x} = 3.69$ , SD. = 1.29)

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว

#### ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับปริมาณงาน

ระดับปริมาณงาน	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	11	7.9
มาก	60	42.9
ปานกลาง	63	45.0
น้อย	6	4.3
น้อยที่สุด	-	-

#### ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการทำงาน ด้านคุณภาพงาน

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ท่านทำงานถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด	3.41	0.95	มาก
ท่านทำงานสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	3.85	0.89	มาก
ท่านคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด	3.94	0.64	มาก
ผลงานของท่านอยู่ในระดับที่ท่านพึงพอใจ	3.66	0.78	มาก
ผลรวมเฉพาะด้านคุณภาพงาน	3.78	0.57	มาก

## ด้านความสามารถ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสามารถ

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ความสามารถด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์	3.54	0.63	มาก
ความสามารถด้านการบริการ	3.79	0.68	มาก
ความสามารถด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	3.79	0.62	มาก
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	3.85	0.75	มาก
ความสามารถด้านจริยธรรม	4.11	0.75	มาก
ความสามารถด้านการยืดหยุ่นผ่อนปรน	3.91	0.69	มาก
ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น	3.91	0.72	มาก
ความสามารถด้านความรับผิดชอบต่องาน	3.99	0.72	มาก
ผลรวมเฉพาะด้านความสามารถ	3.81	0.51	มาก

จากตาราง พบว่า บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวเห็นว่าตนเองมีปริมาณงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ มีปริมาณงานในระดับมาก จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

ส่วนด้านคุณภาพของงานในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ , SD. = 0.57) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า บุคลากรจะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.94$ , SD. = 0.64) รองลงมา คือ บุคลากรทำงานเสร็จทันตามเวลา ( $\bar{x} = 3.85$ , SD. = 0.89) ผลงานอยู่ในระดับที่ตัวบุคลากรพึงพอใจ ( $\bar{x} = 3.66$ , SD. = 0.78) และเห็นว่าตนเองทำงานถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด ( $\bar{x} = 3.41$ , SD. = 0.95)

ด้านความสามารถในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.81$ , SD. = 0.51) โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า บุคลากรมีจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.11$ , SD. = 0.75) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบต่องาน ( $\bar{x} = 3.99$ , SD. = 0.72) มีความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น ( $\bar{x} = 3.91$ , SD. = 0.72) มีความยืดหยุ่นผ่อนปรน ( $\bar{x} = 3.91$ , SD. = 0.72) มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ( $\bar{x} = 3.85$ , SD. = 0.75) มีความสามารถด้านการบริการ ( $\bar{x} = 3.79$ , SD. = 0.62) มีความสามารถด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ( $\bar{x} = 3.79$ , SD. = 0.62) ความสามารถด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ( $\bar{x} = 3.54$ , SD. = 0.65)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	x	SD	แปลผล
ท่านรู้สึกมีความสุขตลอดระยะเวลาที่ทำงานอยู่ที่นี่	3.45	0.98	มาก
ท่านคิดว่าไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นจะไม่ลาออกจนกระทั่งมี เค็ดขาด	2.96	1.02	ปานกลาง
ท่านคิดว่าท่านมีอิสระที่จะเลือกทำงานที่บริษัทใดก็ได้ที่ ท่านต้องการ	3.61	1.04	มาก
ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขเมื่อพูดถึงบริษัทที่ท่าน ทำงานอยู่	3.74	1.17	มาก
หากมีใครพูดถึงบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในทางที่ไม่ดี ท่านจะแก้ต่างให้ทันที	3.89	1.14	มาก
ท่านคิดว่าจะทำงานกับบริษัทนี้อีกไม่นาน	2.70	1.15	ปานกลาง
หากท่านมีเหตุจำเป็นที่จะต้องลาออก ในอนาคตท่านคิด ว่าหากมีโอกาสจะกลับมาทำงานที่นี่อีกครั้ง	3.03	1.39	ปานกลาง
ท่านคิดว่าการที่ท่านทำงานอยู่ที่นี่นาน ๆ ทำให้ท่าน ผูกพันกับบริษัทนี้มากขึ้น	3.51	1.11	มาก
ท่านจะไม่ลังเลที่จะลาออก หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่ ดีกว่าให้แก่ท่าน	3.03	1.23	ปานกลาง
ท่านคิดว่าหากท่านลาออกจะทำให้บริษัทนี้เสียหายเป็น อย่างมาก	2.31	1.09	ปานกลาง
ท่านรู้สึกอบอุ่นตลอดเวลาที่ทำงานอยู่ที่นี่	3.20	1.24	ปานกลาง
ท่านคิดว่าการที่ท่านรักและทุ่มเททำงานให้แก่บริษัท แห่งนี้จะทำให้ผู้บริหารของบริษัทเห็นคุณค่าท่านมากขึ้น	3.35	1.11	มาก
ท่านคิดว่าการที่ท่านทำงานอยู่ที่นี่เป็นเรื่องของความ จำเป็นมากกว่า	3.51	1.31	มาก
ท่านรู้สึกว่าการทำงานอยู่ที่นี่เหมือนทำงานอยู่กับ ครอบครัวตนเอง	3.46	1.34	มาก
บริษัทนี้มีความสำคัญกับท่านมาก	3.41	0.79	มาก
ผลรวมความผูกพันต่อองค์กร	3.30	0.50	ปานกลาง

จากตาราง พบว่า บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวมีค่าความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.30, SD. = 0.50$ ) เมื่อเทียบกับระดับข้อแล้วพบว่า หากมีใครพูดถึงบริษัทที่ทำงานอยู่ในทางที่ไม่ดี จะแตกต่างให้ทันที อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.89, SD. = 1.14$ ) รองลงมา คือ รู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขเมื่อพูดถึงบริษัทที่ทำงานอยู่ ( $\bar{x} = 3.74, SD. = 1.17$ ) บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวรู้สึกว่ามีอิสระที่จะเลือกทำงานที่บริษัทใดก็ได้ที่ต้องการ ( $\bar{x} = 3.61, SD. = 1.04$ ) นอกจากนี้ยังพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรคิดว่าหากลาออกจะทำให้บริษัทนี้เสียหายเป็นอย่างมาก ( $\bar{x} = 2.31, SD. = 1.09$ )

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติ t

ประเภทธุรกิจ	พฤติกรรมการทำงาน		N	t	P
	$\bar{x}$	SD.			
ธุรกิจโรงแรม	3.81	0.49	112	0.43	0.74
ธุรกิจท่องเที่ยว	3.84	0.31	28		

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 8 แสดงค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยว

แรงจูงใจในการทำงาน	พฤติกรรมการทำงาน
Pearson Correlation	0.69
N	28
P	0.001

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.69

**สมมติฐานที่ 3** แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 9 แสดงค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจโรงแรม

	พฤติกรรมการทำงาน
แรงจูงใจในการทำงาน	
Pearson Correlation	0.74
N	112
P	0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.74

**สมมติฐานที่ 4** แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 10 แสดงค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจท่องเที่ยว

	พฤติกรรมการทำงาน
แรงจูงใจในการทำงาน	
Pearson Correlation	0.79
N	140
P	0.02

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.79

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมในการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานระหว่างธุรกิจนำเที่ยวกับธุรกิจโรงแรม และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 140 คน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ คือ ธุรกิจโรงแรม จำนวน 112 คน และธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 28 คน โดยสรุปผลได้ดังนี้

#### 1. สรุปผล

บุคลากรที่ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.1 และเพศหญิงร้อยละ 57.9 โดยมีอายุระหว่าง 15-25 ปี ร้อยละ 15.0 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 53.6 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.4 และอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 5.0 ในจำนวนนี้ พบว่า บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 15.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ร้อยละ 28.6 ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ร้อยละ 27.9 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.9 เช่นกัน

บุคลากรทางการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 57.9 รองลงมาคือ มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 42.1

เมื่อพิจารณาด้านความสำเร็จของงานนั้น สิ่งที่ดีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ หากทำงานใดสำเร็จลุล่วงเพื่อนร่วมงานในบริษัทจะร่วมยินดีกับด้วยเสมอ รองลงมา คือ การทำงานสำเร็จจะเป็นผลดีกับตนเองทั้งการเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน และบริษัทมีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นโดยดูจากความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ

ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่ดีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ รองลงมา คือ ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานที่จะปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ

ด้านลักษณะของงาน สิ่งที่ดีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บุคลากรเห็นว่างานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนในการพัฒนาประสิทธิภาพในตัว รองลงมา คือ บุคลากรชื่นชอบและมีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ทำ สิ่งที่ดีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทเห็นว่ารับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและเสร็จทันเวลา รองลงมา คือ บริษัทให้ความสำคัญกับการทำงานเสร็จตามเวลาทุกงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านความก้าวหน้าโดยแท้ที่จริงแล้ว สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทนี้ส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าโดยแท้ที่จริงแล้ว รองลงมา คือ การได้รับการสนับสนุนในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บุคลากรเห็นว่าบริษัทมีสถานะมั่นคง รองลงมา คือ บุคลากรเห็นว่าบริษัทจะไม่ไล่บุคลากรออกแน่นอนหากไม่กระทำผิดร้ายแรง

ด้านค่าตอบแทนและสถานภาพทางสังคม สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บุคลากรเห็นว่าจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน

ด้านนโยบายขององค์กร สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทมีนโยบายที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน รองลงมา คือ บริษัทมีนโยบายและเป้าหมายตรงกับความต้องการ

ด้านสภาวะแวดล้อมของงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทท่านมีความเหมาะสม รองลงมา คือ บริษัทมีอุปกรณ์สำนักงานอำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

ด้านระบบการบริหารจัดการขององค์กร สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทมีการวางกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เอื้อต่อการทำงาน รองลงมา คือ บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านได้ปรึกษาหารือกันในการทำงานสำคัญ ๆ ของบริษัท และบริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รองลงมา คือ บุคลากรรู้สึกเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน

ในส่วนของพฤติกรรมการทำงานนั้น พบว่า บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวเห็นว่าตนเองมีปริมาณงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ มีปริมาณงานในระดับมาก ร้อยละ 42.9 ส่วนด้านคุณภาพของงานในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า บุคลากรจะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรทำงานเสร็จทันตามเวลา ผลงานอยู่ในระดับที่ตัวบุคลากรพึงพอใจ และเห็นว่าตนเองทำงานถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด ความล่าช้า ด้านความสามารถในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า บุคลากรมีจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบต่องาน มีความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ก่อนปรน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความสามารถด้านการบริการ มีความสามารถด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และความสามารถด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ความล่าช้า

บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า หากมีใครพูดดีมีบริบทที่ทำงานอยู่ในทางที่ไม่ดี จะแตกต่างกันทันที อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ รู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขเมื่อพูดถึงบริษัทที่ทำงานอยู่ บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว รู้สึกว่ามีอิสระที่จะเลือกทำงานแก่บริษัทใดก็ได้ที่ต้องการ ความล้าคับ นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรคิดว่าหากลาออกจะทำให้บริษัทนี้เสียหายเป็นอย่างมาก

**ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า**

**สมมติฐานที่ 1** พฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจโรงแรมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวมี

ความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.69

**สมมติฐานที่ 3** แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจโรงแรมมี

ความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.74

**สมมติฐานที่ 4** แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจท่องเที่ยวมี

ความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.79



## 2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุดของด้านความสำเร็จของงาน คือ หากทำงานใดสำเร็จลุล่วงเพื่อนร่วมงานในบริษัทจะร่วมยินดีกับด้วยเสมอ การทำงานสำเร็จจะเป็นผลดีกับตนเองทั้งการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน และบริษัทมีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยดูจากความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าบุคคลากรที่ได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานจะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะพยายามทำงานมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้นเพื่อให้เกิดการยอมรับ และเพื่อให้บริษัทเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) และความต้องการมีฐานะและชื่อเสียง (Esteem needs) ของทฤษฎีความต้องการของ Maslow และทฤษฎีจูงใจของ Herzberg รวมไปถึงทฤษฎีการจูงใจด้วย EERG ของ Alderfer ส่วนแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ รองลงมา คือ ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานที่จะปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) ของทฤษฎีความต้องการของ Maslow และความต้องการมีสถานสัมพันธ์ (affiliation) ของทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ ด้านลักษณะของงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บุคลากรเห็นว่างานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนในการพัฒนาประสิทธิภาพในตัว รองลงมา คือ บุคลากรชื่นชอบและมีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รองลงมา คือ การได้รับการสนับสนุนในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ซึ่งการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นการจูงใจบุคลากรเพื่อเกิดการทำงานในอีกรูปแบบหนึ่ง ที่สามารถสนองตอบบุคลากรให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบริษัทได้ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวก สอดคล้องกับปัจจัยที่จูงใจของทฤษฎีจูงใจของ Herzberg ที่กล่าวไว้ว่า “ความก้าวหน้า หมายถึงว่า การได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ” ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บุคลากรเห็นว่าบริษัทมีสถานะมั่นคง รองลงมา คือ บุคลากรเห็นว่าบริษัทจะไม่ไล่บุคลากรออกแน่นอนหากไม่กระทำผิดร้ายแรง การที่บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในบริษัทว่ามีสถานะที่มั่นคง และไม่ปลดหรือไล่บุคลากรออก ทำให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในบริษัทก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ ของทฤษฎีจูงใจของ Herzberg ว่าด้วยความมั่นคงในงาน ส่วนแรงจูงใจในด้านค่าตอบแทนและสถานภาพทางสังคมนั้น สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บุคลากรเห็นว่าจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและหาก

ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้นด้วยนั้น สอดคล้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ ของทฤษฎีของ Herzberg ที่กล่าวถึงเงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนว่าเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ซึ่งหมายถึงว่า การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนและขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและทำให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้นด้วย ด้านนโยบายขององค์กร สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทมีนโยบายที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน รองลงมา คือ บริษัทมีนโยบายและเป้าหมายตรงกับความต้องการ การที่บริษัทมีเป้าหมายที่ตรงกันกับบุคลากรทำให้บุคลากรเกิดความรักในงานที่ทำโดยเมื่อเป้าหมายตรงกันความรู้สึกที่ทำงานจึงเกิดขึ้น ส่งผลถึงพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย ด้านสภาวะแวดล้อมของงาน สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทท่านมีความเหมาะสม รองลงมา คือ บริษัทมีอุปกรณ์สำนักงานอำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างเหมาะสม การที่บริษัทมีสภาวะแวดล้อมที่ดี และมีอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสม เป็นการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้งานคล่องตัวขึ้น ซึ่ง Herbergs ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ จะช่วยขจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานออกไป และจะเป็นผลดีต่องานที่ทำอย่างหนึ่งก็คือ สภาพแวดล้อมของงาน อันรวมไปถึง บริเวณที่ตั้งสถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานที่ทันสมัย ด้านระบบการบริหารจัดการขององค์กร สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ บริษัทมีการวางกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เอื้อต่อการทำงาน รองลงมา คือ บริษัทเปิดโอกาสให้ปรึกษาหารือกันในการทำงานสำคัญ ๆ ของบริษัท และบริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าบริษัทที่มีการวางระเบียบ กฎเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจน และมีคู่มือการปฏิบัติงาน มีการวางระบบการทำงานที่ดีนั้น ทำให้บุคลากรทำงานได้ง่ายขึ้น ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงาน เนื่องจากจะทำงานขึ้นไหนก็สะดวกไปทุกงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลักษณ์ คำเที่ยง ที่ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษาราชการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยในเรื่องการจูงใจด้านนโยบาย คือ ธนาคารมีนโยบายและจัดทำระเบียบคู่มือใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้การปฏิบัติงานคล่องตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สิ่งทีก่อให้เกิดแรงจูงใจมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รองลงมา คือ บุคลากรรู้สึกเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความร่วมมือในการทำงาน และมีความรู้สึกเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำให้บุคลากรนั้นทำงานได้คล่องขึ้นมีการประสาน และการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปด้วย

ในส่วนของพฤติกรรมการทำงานที่บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวเห็นว่าตนเองมีปริมาณงานอยู่ในระดับปานกลาง เป็นส่วนใหญ่ ส่วนด้านคุณภาพของงานเห็นว่าบุคลากรจะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า รองลงมา คือ บุคลากรทำงานเสร็จทันตามเวลา ผลงานอยู่ใน

ระดับที่ตัวบุคลากรพึงพอใจ และเห็นว่าตนเองทำงานถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด การที่เป็นเช่นนั้นเป็นเพราะว่า บุคลากรมีความรักในองค์กร จึงทำให้รู้สึกเหมือนว่าองค์กร คือ บ้านต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด อีกทั้งผลงานก็อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ การที่ปริมาณงานไม่มากเกินไปก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งพบว่า บุคลากรมีจริยธรรม และมีความรับผิดชอบต่องาน มีความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น มีความยืดหยุ่นผ่อนปรน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความสามารถด้านการบริการ มีความสามารถด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และความสามารถด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ดังเช่นที่ davis กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานนั้นหากมีอายุมากขึ้นพฤติกรรมการทำงานก็จะดีขึ้นไปด้วยเนื่องจากได้ส่งเสริมประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้นำไปปรับใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี และการที่บุคลากรมีความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าการเกิดความขัดแย้งในองค์กรจะมีน้อย เมื่อต่างคนต่างเข้าใจถึงพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน ปัญหาที่จะน้อยตามไปด้วย อีกทั้งยังมีการยืดหยุ่นผ่อนปรน มีความสามารถด้านการบริการซึ่งเป็นหัวใจหลักของการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยว เมื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พบว่า หากมีใครพูดถึงบริษัทที่ทำงานอยู่ในทางที่ไม่ดี จะแก้ต่างให้ทันที รองลงมา คือ รู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขเมื่อพูดถึงบริษัทที่ทำงานอยู่ แสดงให้เห็นว่าการที่บริษัทมีแรงจูงใจพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น เรื่องค่าตอบแทนสูงขึ้น เมื่อมีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ หรือการมีนโยบายที่ตรงกัน การมีคู่มือการปฏิบัติงาน มีการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และการศึกษาความความรู้เพิ่มเติม ซึ่งเป็นการสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากรตามทฤษฎีของ Maslow

จากการทดสอบสมมติฐานที่ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของธุรกิจนำเที่ยวและธุรกิจโรงแรมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจโรงแรม และธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่อาศัยการบริการเป็นหลัก ระบบการทำงานของทั้งสองธุรกิจ ไม่แตกต่างกันเท่าใดนัก

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิณคำ โรหิตเสถียร ซึ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และแรงจูงใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชบัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชนิกา แสงสร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่รถยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธวัชชัย คำพลแหง. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำนำรถยนต์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยะสาส์น.
- ปวีณา สันธิรัตน์. (2546). แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อผู้มีความเป็นเลิศของผู้ที่ใช้วิชาชีพบัญชีในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน ในเขตอำเภอเมืองลำพูน. การศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริญ ลักขิตานนท์. (2536). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์ จำกัด.

- ปัจเจก ทักษพรหม. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์.
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุรณมา ธรรมเจริญ และคณะ. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค หน่วยที่ 1 - 8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมราชา.
- เรืองวิชัย แก้วพรหม. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรีราชนิกุล 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและประเมินผลการศึกษา. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พินคำ โรหิตเสถียร. (2541). แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วัลย์ลักษณ์ คำเทีย. (2544). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษาธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด [มหาชน] จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิกาน. (2545). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์อักษรไทย (น.ส.พ.ฟ้าเมืองไทย).
- อัญญา พันธุ์อรุณ. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของนักเทศก์ที่จดทะเบียนในเขต กรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Cronbach, L.J. (1972). *Essential of Psychological Testing* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row. Publisher.
- Connellan, T.K. (1978). *How to Improve Human Performance: Behaviorism in Business and Industry*. New York: Harper & Row.
- Davis, K. (1977). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. New Delhi: Tata McGraw - Hill.

**Kagen, J. & Havemann, E. (1968). Psychology: An Introduction. New York: Harcourt, Brace & World.**

**Maslow, A.H. (1954 ). Motivation and Personality. New York: Harper & Rov.**

**Porter,L.W. and Bigley, G.A. (2004). Motivation and Work Behavior. New York:McGraw - Hill.**

**Schiffman, Leon G and Leslie Lazer Kanuk. (1994). Consumer behavior (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall, Inc.**

**White, D.D. (1989). Organization Behavior. New York: Jimone & Schaster, Inc.**

ภาคผนวก

**แบบสอบถาม****เรื่อง แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว**

แบบสอบถามได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับตัวของท่านหรือบริษัทแต่อย่างใด คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและประมวลผลออกมาเป็นภาพรวม และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

---

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน



**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม****1.1 เพศ**

- ชาย  หญิง

**1.2 อายุ**

- 15 - 25 ปี  26 - 35 ปี  
 36 - 45 ปี  46 - 55 ปี  
 56 - 65 ปี  66 ปีขึ้นไป

**1.3 สถานภาพ**

- โสด  สมรส  หย่า / หม้าย

**1.4 ระดับการศึกษา**

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า  
 อนุปริญญา/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

**1.5 สถานประกอบการ**

- สถานประกอบการ โรงแรม  
 สถานประกอบการบริษัทนำเที่ยว

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความต้องการที่ท่านเลือก

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสำเร็จของงาน					
- หากท่านทำงานใดสำเร็จลุล่วงเพื่อนร่วมงานในบริษัทจะร่วมยินดีกับท่านเสมอ					
- ผู้บริหารของท่านชมเชยท่านเกือบทุกครั้งที่ท่านทำงานสำเร็จ					
- การที่ท่านทำงานสำเร็จจะเป็นผลดีกับท่านทั้งการเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน					
- บริษัทมีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยดูจากความสำเร็จของงานที่รับผิดชอบ					
การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
- เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือท่านในการปฏิบัติงาน					
- ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานที่จะปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ					
- เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะมาปรึกษาท่านทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวเสมอ ๆ					
- เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ					
ลักษณะงาน					
- ท่านได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
- ท่านได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม					
- ท่านชื่นชอบและมีความสุขในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
- ท่านเห็นว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนในการพัฒนาประสิทธิภาพในตัวท่าน					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความรับผิดชอบต่องานที่ทำ</b> - การที่ท่านรับผิดชอบต่องานที่ทำ ทำให้ท่านเจริญก้าวหน้า <b>ในหน้าที่การงาน</b>					
- บริษัทเห็นว่าท่านรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง <b>เต็มความสามารถและเสร็จทันเวลาที่กำหนด</b>					
- ท่านเห็นว่าบริษัทของท่านให้ความสำคัญกับคนที่ <b>รับผิดชอบงานมากกว่าคนที่เก่งแต่ไม่รับผิดชอบ</b>					
- ท่านทำงานเสร็จตามเวลาทุกงานที่ได้รับมอบหมาย					
<b>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b> - ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถ					
- ท่านได้รับการสนับสนุนในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม					
- บริษัทของท่านได้จัดอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ <b>ในการทำงานให้แก่ท่าน</b>					
- ท่านเห็นว่าบริษัทนี้ส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าใน <b>หน้าที่การงาน</b>					
<b>ความมั่นคงในหน้าที่การงาน</b> - ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม					
- บริษัทมีการจัดการด้านสวัสดิการได้อย่างเหมาะสมรวดเร็ว					
- ท่านเห็นว่าบริษัทของท่านมีสถานะมั่นคง					
- ท่านเห็นว่า บริษัทของท่านไม่ได้นุเคราะห์ออกแน่นอน <b>หากไม่กระทำผิดร้ายแรง</b>					
<b>ค่าตอบแทน และสถานภาพในสังคม</b> - ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ <b>ของท่าน</b>					
- ท่านคิดว่าท่านจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อ <b>ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</b>					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษเพื่อจูงงานของผลงานที่ท่านปฏิบัติในแต่ละวัน					
- ค่าตอบแทนของท่านเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน					
<b>นโยบายขององค์กร</b>					
- บริษัทของท่านมีนโยบายในการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน					
- บริษัทของท่านมีนโยบายและเป้าหมายตรงกับความต้องการของท่าน					
- บริษัทของท่านเปิดโอกาสในท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท					
- บริษัทของท่านมีนโยบายที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน					
<b>สภาวะแวดล้อมของงาน</b>					
- ท่าเลที่ตั้งของบริษัทท่านมีความเหมาะสม					
- การจัดการสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทของท่านทำให้ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงานมากขึ้น					
- บริษัทของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่ท่านอย่างเหมาะสม					
- กฎ ระเบียบในบริษัท ไม่ได้ทำให้การทำงานของ ท่าน ค่อยประสิทธิภาพลง					
<b>ระบบการบริหารจัดการขององค์กร</b>					
- บริษัทของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ปรึกษาหารือกันในการทำงานสำคัญ ๆ ของบริษัท					
- บริษัทของท่านมีการวางกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เอื้อต่อการทำงาน					
- ท่านมีส่วนได้เสนอความคิดเห็นในการบริหารบริษัท					
- บริษัทมีคู่มือการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
- ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
- ท่านรู้สึกเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน					
- ท่านได้รับการยอมรับด้านความรู้ ความสามารถของท่านจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
- เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือกับท่านในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

#### ด้านปริมาณงาน

ท่านมีปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับใด

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความคิดเห็นที่ท่านเลือก

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพงาน					
ท่านทำงานถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด					
ท่านทำงานสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
ท่านคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสุด					
ผลงานของท่านอยู่ในระดับที่ท่านพึงพอใจ					
ด้านความสามารถ					
ความสามารถด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์					
ความสามารถด้านการบริการ					
ความสามารถด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ					
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม					

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถด้านจริยธรรม					
ความสามารถด้านการยืดหยุ่นก่อนปรน					
ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น					
ความสามารถด้านความรับผิดชอบต่องาน					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความคิดเห็นที่ท่านเลือก

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่านรู้สึกมีความสุขตลอดระยะเวลาที่ท่านทำงานอยู่ที่นี่					
ท่านคิดว่าไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นจะไม่ลาออกจากบริษัทนี้เด็ดขาด					
ท่านคิดว่าท่านมีอิสระที่จะเลือกทำงานที่บริษัทใดก็ได้ที่ท่านต้องการ					
ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและมีความสุขเมื่อพูดถึงบริษัทที่ท่านทำงานอยู่					
หากมีใครพูดถึงบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในทางที่ไม่ดี ท่านจะแก้ต่างให้ทันที					
ท่านคิดว่าจะทำงานกับบริษัทนี้อีกไม่นาน					
หากท่านมีเหตุจำเป็นที่จะต้องลาออก ในอนาคตท่านคิดว่าหากมีโอกาสจะกลับมามีงานทำที่นี่อีกครั้ง					
ท่านคิดว่าภาระที่ท่านทำงานอยู่ที่นี่นาน ๆ ทำให้ท่านผูกพันกับบริษัทนี้มากขึ้น					
ท่านจะไม่ลังเลที่จะลาออก หากบริษัทอื่นมีข้อเสนอที่ดีกว่าให้แก่ท่าน					

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่านคิดว่าหากท่านลาออกจะทำให้บริษัทนี้เสียหายเป็นอย่างมาก					
ท่านรู้สึกอบอุ่นตลอดเวลาที่ทำงานอยู่ที่นี่					
ท่านคิดว่าความรักและทุ่มเททำงานให้แก่บริษัทแห่งนี้ จะทำให้ผู้บริหารของบริษัทเห็นคุณค่าท่านมากขึ้น					
ท่านคิดว่าการทำงานอยู่ที่นี่เป็นเรื่องของความจำเป็นมากกว่า					
ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำงานอยู่ที่นี่เหมือนทำงานอยู่กับครอบครัวตนเอง					
บริษัทนี้มีความสำคัญกับท่านมาก					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

## ประวัติผู้วิจัย

## 1. หัวหน้าโครงการวิจัย

1.1 ชื่อ (ภาษาไทย) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุริชญา มณีเนตร  
(ภาษาอังกฤษ) Assist.Prof. Dr. Thirachaya Maneenet

1.2 ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ 8

1.3 หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทรศัพท์ 043 - 202401

โทรสาร 043 - 202402

E-mail: thirachaya@kku.ac.th

## 1.4 ประวัติการศึกษา

ปีจบการศึกษา	ระดับปริญญา	อักษรย่อปริญญาและชื่อเต็ม	สาขาวิชา	วิชาเอก	ชื่อสถาบันการศึกษา	ประเทศ
2529	ตรี	ศษ.บ. ศึกษาศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ2)	นาฏศิลป์ไทย	ละคร	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล	ไทย
2540	โท	ศษ.ม. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต	เทคโนโลยีการศึกษา	เทคโนโลยีการศึกษา	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ไทย
2545	โท	บธ.ม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	บริหารธุรกิจ	บริหารธุรกิจ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	ไทย
2551	เอก	Ph.D. DOCTOR OF PHILOSOPHY	Architectural Heritage Management and Tourism (International Program)	Architectural Heritage Management and Tourism (International Program)	มหาวิทยาลัยศิลปากร	ไทย



### 1.5 สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชา

- การจัดการการท่องเที่ยว
- การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

### 1.6 ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งภายในและนอกประเทศ: สถานภาพในการทำวิจัยว่าเป็นหัวหน้าโครงการวิจัยหรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละเรื่อง

1. เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมและการท่องเที่ยว เรื่ององค์ประกอบของอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมและการท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 โดยใช้บทเรียนโปรแกรมกับการสอนปกติ (หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 80%)

A Comparison of Learning Achievement in Hotel and Tourism Industry Entitled "A Factor of Hotel and Tourism Industry": for the Second year Bachelor Degree Students by Using Programmed Instruction and the Conventional Method. ISBN 974-654-745-3 (งบประมาณอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2543) ตีพิมพ์วารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (1 มกราคม 2545) หน้า 50-61

2. เรื่องการพัฒนารูปแบบการสอนวิชาหลักการมัคคุเทศก์ โดยใช้รูปแบบการสอนแบบร่วมมือกันเรียนรู้ (หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 100%)

The Development of Instructional Model for Principles of Tourist Guides Course Based on Cooperative Learning. ISBN 974-668-614-3 (งบประมาณสนับสนุนทุนวิจัยเชิงปฏิบัติการฝ่ายบุคคล มหาวิทยาลัยขอนแก่น หลักสูตรแกน 2: นวัตกรรมการเรียนการสอน ประจำปีงบประมาณ 2545) ตีพิมพ์วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 น.ค.-มิ.ย. 45 หน้า 86-92

3. เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจที่ให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวบริเวณพรมแดนด่านตรวจคนเข้าเมืองมุกดาหาร (หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 100%)

Factors Influence to Motivate Tourists to Visit The Boundary Mukdahan Immigration Checkpoint. ISBN 974-328-173-8 (งบประมาณด้านส่งเสริมงานวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2545) ตีพิมพ์วารสารวิจัยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 น.ค.-มิ.ค. 46 หน้า 58-67

4. เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานบริการที่พักแบบประชิดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 60%)

Case Study in Satisfaction of Tourist to budget Accommodation in Muang District Khon Kaen Province. ISBN 974-435-760-6 (งบประมาณด้านส่งเสริมงานวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2546) ตีพิมพ์วารสาร Academic Business Chiangmai

University ประกอบการประชุมทางวิชาการบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 3 The third Academic Business Conference 2004 หน้า 45-55

5. เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของบริษัท จำกัดและห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดมหาสารคาม (ผู้ร่วมโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 40%)

The Study of Influence Factor Accounting Service Office of Limited Liability company, Limited Partnership in Khon Kaen and Mahasarakham Province. (งบประมาณด้านส่งเสริมงานวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2546) ศิพิมพัวารสารวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 22 ฉบับที่ 3 เม.ย.-มิ.ย. 48 หน้า 68-89

6. เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติกลับมาเที่ยวที่เกาะสมุยซ้ำอีก (หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 100%)

Factors Influence to Motivate Foreign Tourists to Visit Samui Island Again. ISBN 974-659-644-6 (งบประมาณอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2547) ศิพิมพัวารสารวิจัยคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 22 ฉบับที่ 3 เม.ย.-มิ.ย. 48 หน้า 49-67

7. เรื่องปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวอีสาน (ผู้ร่วมโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 50%)

Determinant of Isan People's Demand for Domestic Tourism. ISBN 974-284-348-1 (งบประมาณอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2548) ศิพิมพัวารสารบริการและการท่องเที่ยวไทย สมาคมนักวิชาการการท่องเที่ยว (ประเทศไทย) ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 ม.ค.-มิ.ย. 51 หน้า 94-106

8. ชุดโครงการ การพัฒนาศักยภาพและรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ : เขต จังหวัดขอนแก่นและพื้นที่ใกล้เคียง (ผู้อำนวยการชุดโครงการ สัดส่วน 100%)

Development of Capacity and Management of Health Tourism: Khon Kaen and Vicinity. (งบประมาณอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2549)

ชุดโครงการวิจัยการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประกอบด้วยโครงการวิจัยย่อยจำนวน 6 โครงการ ที่อยู่ในความดูแลของผู้อำนวยการชุดโครงการ ดังต่อไปนี้

8.1 โครงการศึกษาสถานการณ์และผลกระทบจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
(Situation and Impact of Health Tourism )

8.2 โครงการพัฒนาฐานข้อมูลการให้บริการสุขภาพเพื่อรองรับการท่องเที่ยว  
(Development of Health Tourism Database)

8.3 โครงการพัฒนาเส้นทางและกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
(Development of Routes and Activities for Health Tourism)

- 8.4 โครงการออกแบบเพื่อพัฒนาลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
(Design for the Development of Physical Environment for Health Tourism)
- 8.5 โครงการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และการวางแผนธุรกิจ  
การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ  
(Study and Analysis for Sustainable Development Plan of Health Product and  
Health Tourism Business)
- 8.6 โครงการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ: กรณีศึกษาการนวดแผนไทย  
(หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 60%)  
(Health Tourism Industry Development: Case Study of Thai Massage)  
ตีพิมพ์วารสารวิจัยมอ.

9. ชุดโครงการ การพัฒนาศักยภาพและรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม :  
เขตจังหวัดขอนแก่นและพื้นที่ใกล้เคียง (ผู้อำนวยการชุดโครงการ สัดส่วน 100% )

Development of Capacity and Management of Cultural Tourism: Khon Kaen and Vicinity  
(งบประมาณอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2550)

ชุดโครงการวิจัยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประกอบด้วยโครงการวิจัยย่อยจำนวน  
5โครงการ ที่อยู่ในการดูแลของผู้บริหารชุดโครงการ ดังต่อไปนี้

9.1 จากภูมิทัศน์ทางวัฒนธรรมสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนลุ่มน้ำโขง  
กรณีศึกษา อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

(From Cultural Landscape to Sustainable Tourism for Mekong Region: Case Study at  
Kum-Cha-E Mukdahan) (หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สัดส่วนการทำวิจัย 50%)\*\*\*อยู่  
ระหว่างการตีพิมพ์วารสารบริการและการท่องเที่ยวไทย สมาคมนักวิชาการการ  
ท่องเที่ยว (ประเทศไทย)

9.2 การศึกษาศักยภาพและแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนผู้ไท  
(Potentials and Trend of Cultural Tourism of Phuthai Community)

9.3 กลยุทธ์การตลาดและการพัฒนาของที่ระลึกสำหรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม :  
กรณีศึกษา หมู่บ้านวัฒนธรรมผู้ไท จังหวัดกาฬสินธุ์ และบ้านปราสาท จังหวัด  
นครราชสีมา

(Marketing Strategies and Souvenir Development for Cultural Tourism: Case  
Studies of Phu Thai Village, Kalasin Province and Prasart Village, Nakhon  
Ratchasima Province.)

9.4 การศึกษาตลาดนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคอีสาน กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น อุรธานี และจังหวัดหนองคาย

(The Study of Cultural Tourist Market and Cultural Tourism Destinations Development in Northeast of Thailand: Case Studies in Khon Kaen Udonthani and Nong Khai Province)

9.5 โครงการออกแบบผังชุมชนของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในเขตจังหวัดขอนแก่นและพื้นที่ใกล้เคียง

(Project Design for Community Plan for Cultural Tourism Destination in Khon Kaen and Vicinity.)

10. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการฝึกงานของนักศึกษาที่พึงประสงค์ ตามความต้องการของสถานประกอบการ (หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สักส่วนการทำวิจัย 100%)

A Study of Appropriate Characteristics on Job Training of Student Demand as Desired by Work Establishments. (งบประมาณอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2550) \*\*\*อยู่ระหว่างการตีพิมพ์วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

11. ชุดโครงการ การพัฒนาศักยภาพและรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวชุมชน : เขตจังหวัดขอนแก่นและพื้นที่ใกล้เคียง (ผู้อำนวยการชุดโครงการ สักส่วน 100%)

Development of Capacity and Management of Community Based Tourism: Khon Kaen and Vicinity (งบประมาณอุดหนุนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2551)

ชุดโครงการวิจัยการท่องเที่ยวชุมชนประกอบด้วยโครงการวิจัยย่อยจำนวน 7 โครงการ ที่อยู่ในการดูแลของผู้อำนวยการชุดโครงการ ดังต่อไปนี้

11.1 แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศมอหินขาว จังหวัดชัยภูมิ

(Guideline for Sustainable Tourism Development of Mor-hin-kae Ecotourism Site, Chaiyaphum Province)

11.2 การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา หมู่บ้านบุไทรโฮมสเตย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

(Community Participation in Tourism Management: A Case Study of Busai Homestay, Wang Nam Kheaw District, Nakhon Ratchasima Province)

(ผู้ร่วมโครงการวิจัยฯ สักส่วนการทำวิจัย 50%)\*\*\*อยู่ระหว่างการตีพิมพ์วารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

11.3 การสื่อความหมายมรดกวัฒนธรรมผ่านการท่องเที่ยวชุมชนของหมู่บ้าน  
โนนเสลา (The Interpretation of Cultural Heritage through Community Based  
Tourism of Non Salao Village)

11.4 ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่นจากการเติบโตของแหล่งท่องเที่ยว  
ในเขตพื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์พิมาย  
(The Impact of Tourism to Local Community in the Area of Phimai Historical Park)  
(หัวหน้าโครงการวิจัยฯ สักส่วนการทำวิจัย 100%) คีพิมพ์วารสาร คณะวิทยาการ  
จัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

11.5 การศึกษาถึงอุปสงค์และความพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อแหล่ง  
ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของประเทศไทย กรณีศึกษา : จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี  
และจังหวัดหนองคาย  
(Study of foreign tourist demand and Satisfaction influence culture tourism place  
in Thailand)

11.6 กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
บ้านสัมฤทธิ์ ตำบลสัมฤทธิ์ อำเภอพิมาย จังหวัด นครราชสีมา  
(Community Participation in Ecotourism Management at Bann Sumrit Tambon  
Samrit Amphoe Phimai Nakhonratchasima Province)

11.7 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน อำเภอ  
บึงโขงหลง จังหวัดหนองคาย  
(Local Product Development for Community Based Tourism potential, Bueng khong  
Long, Nong Khai )

12. แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว (หัวหน้าโครงการ  
วิจัยฯ สักส่วนการทำวิจัย 100%)

Motivation and Working's Behaviour in Frontier Tourism Business of Thailand-Laos  
(งบประมาณสนับสนุนการวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ  
2551)

13. ศักยภาพของทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของชาวผู้ไทยบ้านเป่า ตำบลบ้านเป่า  
อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร (ผู้ร่วมโครงการวิจัยฯ สักส่วนการทำวิจัย 50%)

Potential of Resources for Cultural Tourism of Puthai Banpow at BanPow Sub-District,  
Nongsoong District, Mukdahan Province (งบประมาณสนับสนุนการวิจัย คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2551)