ขวัญอิสรา นัยวินิจ. 2554. แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม: เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.ฐิรชญา มณีเนตร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยรวมและเป็นรายได้ทั้งสิ้น 7 ด้าน คือ ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก ความต้องการการยอมรับ ความต้องการความสำเร็จและใฝ่รู้ใฝ่เรียน ความต้องการทางสุนทรียะ และความต้องการความสำเร็จและสมบูรณ์แบบในชีวิต

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยเป็นบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 3 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น หนองคาย และนครพนม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรม แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สมาคมโรงแรมอีสาน กรมการจัดหางาน บุคลากรด้านวิชาการที่เกี่ยวข้อง และเจ้าของหรือตัวแทนสถานประกอบการ ตลอดจนการเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มจากพนักงานทุกระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานของทั้งสามจังหวัด โดยใช้สถิติ Chi-Square

ผลการวิจัยพบว่า ด้านความต้องการทางกาย มีระดับคะแนนเห็นด้วยในภาพรวม ยกเว้นด้านรายได้ที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ความต้องการความปลอดภัย มีระดับคะแนนเห็นด้วยในภาพรวม ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก มีระดับคะแนนเห็นด้วยในภาพรวม ความต้องการการยอมรับ มีระดับคะแนนเห็นด้วยในภาพรวม ความต้องการความสำเร็จและใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีระดับคะแนนเห็นด้วยในภาพรวม ความต้องการทางสุนทรียะ มีระดับคะแนนเห็นด้วยในภาพรวม ยกเว้นด้านมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันอย่างสมบูรณ์ เช่น บ้าน รถยนต์ ตลอดจนเงินออมสำหรับการวางแผนอนาคตของตนเองและครอบครัว และความต้องการความสำเร็จและสมบูรณ์แบบในชีวิต มีระดับคะแนนเห็นด้วยในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่าสถานประกอบการมีข้อจำกัดด้านการตอบสนองแรงจูงใจด้านความต้องการทางกาย และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตใน

ปัจจุบันอย่างสมบูรณ์ เช่น บ้าน รถยนต์ ตลอดจนเงินออมสำหรับการวางแผนอนาคตของตนเองและครอบครัว ให้แก่บุคลากร

การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย พบว่า

ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีค่า P-Value น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีค่า P-Value น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

สถานภาพสมรสและภาระความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีค่า P-Value น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าสถานภาพสมรสและภาระความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีค่า P-Value น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

อายุงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีค่า P-Value น้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม เขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

Kwan-isara Naiwinit. 2011. **Employee Motivation in Hotel Industry: Upper North – Eastern Region.** Master of Business Administration Thesis in Tourism Management, Graduate School, Khon Kaen University.

Thesis Advisor: Asst. Prof. Dr. Thirachaya Maneenetr

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the motivations of employees in hotel industry in the upper part of North – Eastern Region in 7 aspects which are Physical Needs, Safety Need, Belongingness and Love Needs, Esteem Needs, Need to Know and Understand, Aesthetic Needs and Self Actualization Needs.

This study is consisted of 400 respondents who are employees in hotel industry of the 3 provinces in the upper part of North – Eastern Region: Khon Kaen, Nong Khai, and Nakhon Phanom. Questionnaire and interview were used to collect data from employees, related individuals and departments such as The Board of Investment, I-San Hotel Association, Department of Employment, related officers, and owners or representatives of the business as well as employees' group conversation. Statistics used in analysis process are percentage, arithmetic means $\overline{X}$ and standard deviation (S.D.) compare in 3 provinces using Chi-Square.

According to the research, Physical Needs resulted in overall agreement except salary which is enough for present living expenses. Safety Needs, Belongingness and Love Needs, Esteem Needs, along with Need to Know and Understand also marked overall agreement. Aesthetic Needs resulted in overall agreement besides accommodations needed in everyday life including housing, private vehicles, and saving for future plan and family. Finally, Self Actualization resulted in overall agreement.

Qualitative analysis showed that businesses have limited providing to the Physical Needs and accommodations such as housing, private vehicles as well as saving for future plan and family.

Hypothesis test results are as below:

Demography characteristic in position level and working motivations compare in 3 provinces result using Chi-Square statistic showed that the P-Value less than 0.05, employees' motivations are not different.

Demography characteristic in marital status and responsibility and working motivations compare in 3 provinces result using Chi-Square statistic showed that the P-Value less than 0.05, employees' motivations are not different.

Demography characteristic in position level and working motivations compare in 3 provinces result using Chi-Square statistic showed that the P-Value less than 0.05, employees' motivations are not different.

Demography characteristic in education level and working motivations compare in 3 provinces result using Chi-Square statistic showed that the P-Value less than 0.05, employees' motivations are not different.

Demography characteristic in seniority of work and working motivations compare in 3 provinces result using Chi-Square statistic showed that the P-Value less than 0.05, employees' motivations are not different.