

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรม เขตอำเภอหัวหิน

FACTORS AFFECTING MORALE IN JOB PERFORMANCE OF OPERATIONAL EMPLOYEES WORKING HOTELS IN AMPUR HUA HIN AREA

ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน¹, รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์², ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ จันทิก³

Likita Chalernpolyothin¹, Associate Professor Dr.Prasopchai Pasunon²,

Assistant Professor Dr.Thirawat Chantuk³

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์¹

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร²⁻³

likita.cha@rmutr.ac.th¹, pasunon@gmail.com², thirawat.scb@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตโรงแรมอำเภอหัวหินโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน ที่มีจำนวนห้องพัก 100 ห้องขึ้นไป ซึ่งมีประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวนทั้งหมด 1,300 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน ที่มีจำนวนห้องพัก 100 ห้องขึ้นไป ที่ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2543) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 305 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 ชุด ซึ่งเป็นโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน และได้รับความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับ โดยมีความสมบูรณ์ถูกต้อง จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.36 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบรายคู่ ด้วยสถิติ LSD ในกรณีที่นัยสำคัญจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด จบการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในแผนกอาหาร และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความรับผิดชอบ รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วิธีการปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในงาน มีระดับความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตโรงแรมอำเภอหัวหินโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขต

อำเภอหัวหิน พบว่าพนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน และหน่วยงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: ขวัญกำลังใจ การปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ

Abstract

The objectives of this research are to study factors affecting morale in job performance, opinion level about factors effecting morale in job performance and to compare opinion level about factors affecting morale in job performance classified by personal characteristics of operational employees working in hotels in ampur Hua Hin area, 300 samples Hotel staff at Hua Hin hotels The number of rooms is 100, with a total population of 1,300. The research sample consisted of the staff working in hotels in Hua Hin. The number of rooms is 100. The sample size is based on the Yamane formula, with a sample size of 305 people. The questionnaire was distributed to 305 samples of Hua Hin hotels. And the response to the questionnaire. There were 300 complete sets, representing 98.36 percent. Quantitative research using the in collecting data. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation. Exploratory element analysis testing the value of One-way ANOVA and complex comparisons. The results of research revealed that The majority of respondents were female, single status, bachelor's degree 5 years working experience in food department. The opinion level about factors affecting morale in job performance of operational employees working in hotel in ampur Hua Hin area the most highest level is responsibility. The high level are working conditions, policy and administration, progress , morale of work , interpersonal relationship , supervise in salary and welfare. The morale level are recognition and achievement Comparison of opinion level about factors affecting morale in job performance of operational employees working in hotel in ampur Hua Hin area according to personal characteristics found that employees with different marital status gender, education level working period and work units have different opinion at significant level 0.05

Keywords: morale, job performance, operational employees.

บทนำ

องค์กรจะต้องมีทรัพยากรในการบริหารงานและทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารองค์การประกอบด้วยคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และการจัดการ ทรัพยากรบุคคลนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในองค์การทุกประเภท เนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อบุคลากรในองค์การเป็นทรัพยากรที่สำคัญ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์การจะต้องรักษาบุคลากรไว้ เพื่อการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด ขวัญกำลังใจจึงเป็นปัจจัยอย่างหนึ่ง เพราะว่าการที่จะทำให้บุคลากรมีความสนใจทำงานในองค์กรนั้น องค์กรจะต้องมีวิธีการเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ และการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงาน มีความภักดีต่อองค์กร มีความรับผิดชอบ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากหรือนั้น ขึ้นอยู่กับขวัญกำลังใจ ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน

การทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544)

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งโดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพสูงจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี และมีคุณภาพเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น บุคลากรจำเป็นต้องมีขวัญกำลังใจเพื่อให้เกิดความต้องการที่จะทำงาน ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับควรจะต้องตระหนัก จึงให้ความสนใจเป็นพิเศษ ถ้าหากว่าบุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงานแสดงว่าบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร รู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รู้สึกเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะเวลาอันยาวนานก็สามารถเกิดขึ้นได้ในทางกลับกันถ้าหากว่าบุคลากรในองค์กรอยู่ในสภาพที่ไม่มีขวัญกำลังใจในการทำงาน แสดงว่าบุคลากรกำลังเสียขวัญ มีความรู้สึกกระแวง ไม่เชื่อถือกันและกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การละทิ้งงานก็เกิดขึ้น ภารกิจขององค์กรย่อมไม่บรรลุผลและดับสูญไปในที่สุด (สมบัติ กุสุมาวดี, 2540)

ในการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน ทั้งนี้ผลการศึกษานี้จะช่วยพัฒนาและเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมขวัญกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตโรงแรมอำเภอหัวหินโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน 11 ด้าน ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการปฏิบัติงาน เงินเดือนและสวัสดิการและความมั่นคงของงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน จำนวน 1,300 คน (สมาคมโรงแรมไทย, 2547)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2560

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาคือ โรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน ที่มีจำนวนห้องพัก 100 ห้องขึ้นไป ซึ่งมีประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวนทั้งหมด 1,300 คน (สมาคมโรงแรมไทย, 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน ที่มีจำนวนห้องพัก 100 ห้องขึ้นไป ที่ได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2543) โดยมีความคลาดเคลื่อนต่ำกว่า 305 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 ชุด ซึ่งเป็นโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน และได้รับความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับ โดยมีความสมบูรณ์ถูกต้อง จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.36

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีจำนวน 2 ตอน ตอนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน หน่วยงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 คือ การวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) (Herzberg, 1959 ; อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2550) โดยมีข้อคำถามเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจำนวน 33 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) (นลินี ฌ นคร, 2546: 165)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และแปลความหมายคะแนนโดยใช้เกณฑ์ตามแนวทางประคองกรรมสูตร (2542) คือ 1) 4.50-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด 2) 3.50-4.49 หมายถึง ระดับมาก 3) 2.50-3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง 4) 1.50-2.49 หมายถึงระดับน้อย 5) 1.00-1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตโรงแรมอำเภอหัวหินโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงาน โดยการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบที (t-test) กับเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) กับสถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และทดสอบรายคู่ (Multiple Comparison) ด้วยสถิติ LSD ในกรณีที่นัยสำคัญจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของขวัญกำลังใจ นักวิชาการ ต่วนโรสนา โตะนิเต (2550) ได้ให้ความหมายว่า ขวัญกำลังใจ คือ สภาพจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด และภาวะอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยแสดงออกเป็นความตั้งใจ กำลังใจ ความสามัคคีของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มุ่งทำงานด้วยความพยายามและรับผิดชอบเพื่อให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs Theory) ในการศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงคือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ซึ่งมีพลังมากที่สุดเพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ตัวอย่างเช่น ความต้องการอากาศ อาหาร ยา รักษาโรค หากความต้องการขั้นแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ยากที่จะพัฒนาสู่ขั้นอื่นๆ ได้

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดเมื่อขั้นแรกได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง หากไม่ได้รับการตอบสนองหากไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ผวา รู้สึกไม่มั่นคง

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เมื่อ 2 ขั้นแรกได้รับการสนองความต้องการแล้ว มนุษย์จะสร้างความรักและความผูกพันกับผู้อื่น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

- ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถและความสำเร็จ มีความเคารพนับถือตนเอง
- ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem from others) คือ ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ การยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการเพื่อตระหนักความสามารถของตนกับประพฤติดำเนินตามความสามารถ และสุดความสามารถ โดยพึงเล็งประโยชน์ของคนอื่นและของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ

ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1969) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ด้าน คือ (สิรินาตย์ กฤษณาธาร, 2552)

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตความต้องการทางวัตถุดิบเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกันต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) (Herzberg, 1959) ได้ศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2 ลักษณะ โดยเชื่อว่าพนักงานมีความต้องการอยู่ 2 ประการที่เป็นอิสระต่อกันและมีผลกระทบต่อกันที่ต่างกันโดยความไม่พอใจจะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมของงานในขณะที่ความพอใจจะเกิดขึ้นจากลักษณะของงาน (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2550)

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยที่สนับสนุนโดยให้มีแรงจูงใจในการทำงานมืออยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานจะนำไปสู่ความไม่ชอบงาน

แหล่งที่มาของการทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานส่วนใหญ่ เกิดจากสภาพงาน เป็นปัจจัยภายนอกไม่ใช่เป็นตัวจูงใจแต่ใช้เพื่อลดความไม่พอใจลง ของพนักงานให้ยอมรับ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพห้อง อากาศ เครื่องมือเครื่องใช้
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. นโยบายการบริหารขององค์กร
4. ความรู้ความสามารถของผู้บริหารโดยตรง
5. ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน

เป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นที่องค์กรต้องจัดให้มีอยู่ในองค์กร หากไม่จัดให้มีปัจจัยเหล่านั้นอย่างเหมาะสมจะเกิดปัญหาในการทำงาน (ไม่มีไม่ได้)

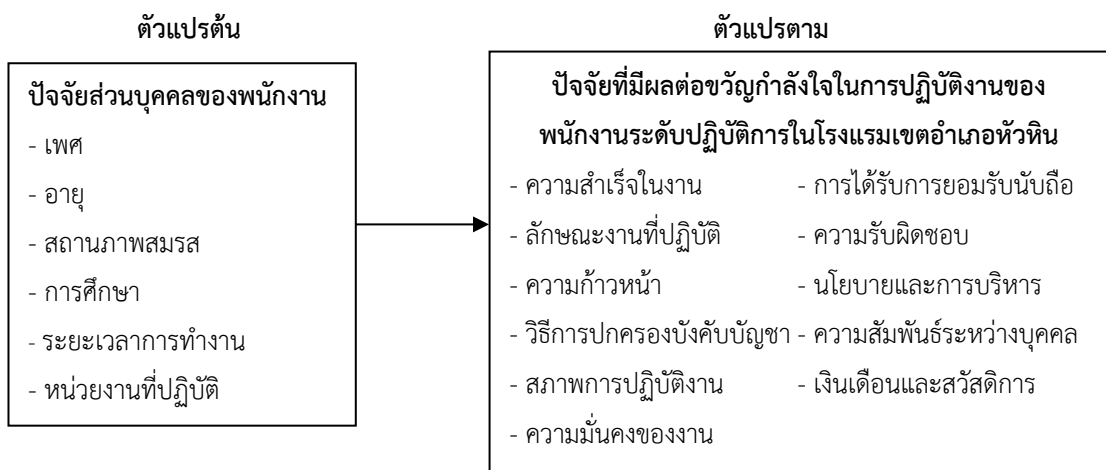
2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor): ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบงาน และรักงาน เป็นแหล่งที่มาของการทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน (ไม่มีก็ได้)

1. ความรู้สึกที่ทำให้เกิดความสำเร็จ
2. ความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ
3. ความรู้สึกรับผิดชอบ
4. ความก้าวหน้าในงาน
5. ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานนั้น

แนวคิดของ Herzberg ได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการรักษาคคนที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหารงานภายในองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหินในครั้งนี้ ศึกษาตามแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) (Herzberg, 1959 ; อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2550)



ผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 48.30 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 42.70 ระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 42.30 ปฏิบัติงานในแผนกอาหาร ร้อยละ 26.30

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน พบว่า วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.81) รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.85) นโยบายและการบริหาร ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.92) ความก้าวหน้า ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.80) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.62) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.91) วิธีการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.87) เงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.85) โดยมีระดับความคิดเห็นของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=2.89$, S.D.=1.12) และความสำเร็จในงาน ($\bar{X}=2.67$, S.D.=1.35) มีระดับความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีดังนี้

1. ความสำเร็จในงานพบว่าสถานภาพสมรส การศึกษา และหน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 3.914$, sig = 0.021), ($F = 4.580$, sig = 0.000), ($F = 5.701$, sig = 0.000)

2. การได้รับการยอมรับนับถือพบว่าอายุ การศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 3.939$, sig = 0.009), ($F = 4.654$, sig = 0.000), ($F = 2.559$, sig = 0.014)

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่าอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 8.340$, sig = 0.000), ($F = 13.99$, sig = 0.000), ($F = 17.25$, sig = 0.000), ($F = 3.55$, sig = 0.015), ($F = 9.503$, sig = 0.000)

4. ความรับผิดชอบพบว่าอายุ การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 4.912$, sig = 0.002), ($F = 2.549$, sig = 0.028)

5. ความก้าวหน้าพบว่าอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 2.662$, sig = 0.048), ($F = 11.37$, sig = 0.000), ($F = 4.503$, sig = 0.001), ($F = 2.864$, sig = 0.037)

6. นโยบายและการบริหารพบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 4.010$, sig = 0.019)

7. วิธีการปกครองบังคับบัญชาพบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 3.583$, sig = 0.029)

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่าสถานภาพสมรสและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 3.388$, $sig = 0.035$), ($F = 4.348$, $sig = 0.005$)

9. สภาพการปฏิบัติงานพบว่าการศึกษาและหน่วยงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 2.344$, $sig = 0.042$), ($F = 2.386$, $sig = 0.022$)

10. เงินเดือนและสวัสดิการพบว่าอายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ($F = 2.926$, $sig = 0.034$), ($F = 5.667$, $sig = 0.001$)

11. ความมั่นคงของงานพบว่าในลักษณะส่วนบุคคลทุกด้านที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงของงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จำแนกตามสถานภาพสมรส จากตารางทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตาม ปัจจัยที่ 1 ความสำเร็จในงาน, ปัจจัยที่ 3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ปัจจัยที่ 5 ความก้าวหน้า, ปัจจัยที่ 6 นโยบายและการบริหาร, ปัจจัยที่ 7 วิธีการปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรส โสดกับ สมรส มีค่าคะแนนความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จำแนกตามการศึกษา จากตารางทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตาม ปัจจัยที่ 1 ความสำเร็จในงาน, ปัจจัยที่ 2 การได้รับการยอมรับนับถือ, ปัจจัยที่ 3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ปัจจัยที่ 4 ความรับผิดชอบ, ปัจจัยที่ 5 ความก้าวหน้า และปัจจัยที่ 9 สภาพการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานฯ ที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น กับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีค่าคะแนนความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลายกับ ปวช. ปวส. และปริญญาตรี มีค่าคะแนนความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและอภิปรายผล ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด จบการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในแผนกอาหาร และวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ค่าปัจจัย ตามลำดับคือ ปัจจัยที่ 4 ความรับผิดชอบ และปัจจัยที่ 9 สภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ 6 นโยบายและการบริหาร แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหินทั้ง 3 ปัจจัยมีความเกี่ยวข้องกันโดยที่พนักงานมีส่วนช่วยให้งานในโรงแรมสำเร็จลงด้วยดีมาตลอดมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในโรงแรมเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับจรัสศรี ลั่นทอง (2549) ได้ศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น. ที. พี. ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน และเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะงาน สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทฯ มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะงาน สถานภาพสมรส พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเพศ ซึ่งเพศหญิงมีขวัญและกำลังใจมากกว่าเพศชายและระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี 1 ปี ถึง 2 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่

มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 ปีขึ้นไป โดยสอดคล้องกับทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1969) ที่มีความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหิน พบว่าพนักงานที่มีเพศสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมเขตอำเภอหัวหินแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ ศุภิสรา แก้วสุวรรณรัตน์ (2551) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการตำแหน่งครูอาสาสมัคร การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดปัตตานี และเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการตำแหน่งครูอาสาสมัคร ผลการวิจัยพบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการตำแหน่งครูอาสาสมัครอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านลักษณะและสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน และด้านค่าจ้างเงินเดือนและผลประโยชน์ เกือบอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส รายได้ ภูมิลำเนาต่างกัน พบว่ามีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานราชการตำแหน่งครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกันด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เครือข่ายและชุมชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานราชการตำแหน่งครูที่มีอายุต่างกัน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานราชการตำแหน่งครูอาสาสมัคร โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs Theory) ที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนจากขั้นต่ำไปขึ้นสูงซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไปซึ่งถ้าบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ความสำเร็จในงานจากผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับมอบหมายงานและสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันเวลาที่กำหนด ควรจะเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัดโดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ มีอิสระในการปฏิบัติเพื่อที่พนักงานจะได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ จากผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรจะให้ความสำคัญและสนับสนุนผู้ที่ทำงานดีโดยกล่าวแสดงความยินดีและมอบเกียรติบัตรพร้อมทั้งแนะนำให้ผู้อื่นรับรู้และร่วมแสดงความยินดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาระดับของขวัญกำลังใจและเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลว่ามีผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานหรือไม่เท่านั้นจึงควรที่จะทำการวิจัยเชิงทดลองโดยสร้างสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามทฤษฎีแล้วพิจารณาขวัญกำลังใจที่จะเกิดขึ้นว่าเป็นไปตามทฤษฎีหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- จรัสศรี ลิ่นทอง. (2549). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น. ที. พี. ซัพพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ถ้วนโรสธมา โต๊ะนิเต. (2550). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสร้างเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. (สำเนา).
- นลินี ณ นคร. (2546). *เครื่องมือการวิจัย*. นนทบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประคอง วรรณสุต. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *องค์ประกอบของกลุ่มงานการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2543). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศุภิสรา แก้วสุวรรณรัตน์. (2551). *ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการตำแหน่งครูอาสาสมัครการศึกษาของโรงเรียนจังหวัดปัตตานี*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สมบัติ กุสุมาลี. (2540). *หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในภาคเอกชน: กรณีศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เครือซีเมนต์ไทย*. กรุงเทพฯ: ปูนซีเมนต์ไทย.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2547). สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560. จาก <http://www.thaihotel.org>.
- สิรินาถย์ กฤษณาธาร. (2552). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Alderfer, Clayton P. (1969, April). *An Empirical Test of a New Theory of Human Needs*. *Organization Behavior and Human Performance*. 4: 75-142.
- Herzberg, Frederick. (1959). *The Motivation of Work*. New York: John Wiley & Sons.

Translated Thai References

- Kaewsuanratn, Supisara. (2008). *Morale of Job Performance of Government Employees, Volunteer Teachers, Non-Formal Education, Pattani Province*. (Master of Science in Educational Psychology, Prince of Songkla University, Pattani Campus). (in Thai).
- Kransoot, Prakhong. (1999). *Statistics for Behavioral Research*. Bangkok : Chulalongkorn University. (in Thai).
- KrisdaTam, Sirinat. (2009). *The organizational commitment of employee in Thai airways international public company limited*. Bachelor of Business Administration Thesis, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage. (in Thai).
- Kusumawalee, Sombat. (1997). *Sufficiency Economy Initiative Private : Case Study Human Resource Management Siam Cement Group*. Bangkok : Siam Cement Group Co.,ltd. (in Thai).
- Linthong, Jarissri. (2006). *Employee Morale in N.T.P. Supply & Service Company*. (Thesis Master of Business Administration Organizational management Sripatum University Chonburi Campus). (in Thai).
- N. Nakorn, Naline. (2003). *Research Tools*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University Institute for Research and Development. (in Thai).

- Saengkaew, Penkae. (2000). *Social Science Research*. 2nd ed. Bangkok : Thammasat University. (in Thai).
- Sa-nguanwongwan, Wirach. (2007). *Management and Organizational Behavior*. Bangkok: Se-ed. (in Thai.)
- Thai Hotels Association. (2004). Retrieved April 26, 1960. from <http://www.thaihotel.org>. (in Thai).
- Tohntae, Tuanrosena. (2007). *Morale in Job Performance of Teachers in Yala Educational Areas*. (Thesis Master of Education in Health Promotion Prince of Songkla University). (in Thai).
- Wong-Anudroj, Preeyaporn. (2001). *Elements of the Personnel Management Group*. 6th ed. Bangkok : Printing co.,ltd. (in Thai).