

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว

**THE MOTIVATION FOR THE PERFORMANCE OF
PERSONAL IN THE CENTRAL OFFICE OF
THE DEPARTMENT OF TOURISM**

ศุภญา วงศ์วรสันต์

SUPPAYA WONGWORASON

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE MOTIVATION FOR THE PERFORMANCE OF
PERSONAL IN THE CENTRAL OFFICE OF
THE DEPARTMENT OF TOURISM**

SUPPAYA WONGWORASON

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมการท่องเที่ยว
THE MOTIVATION FOR THE PERFORMANCE OF
PERSONAL IN THE CENTRAL OFFICE OF THE
DEPARTMENT OF TOURISM

นักศึกษา ศุภญา วงศ์วรสันต์ รหัสนักศึกษา 63504141

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

| | |
|---------------------------|--|
| สารนิพนธ์เรื่อง | แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว |
| คำสำคัญ | แรงจูงใจ/บุคลากร/กรมการท่องเที่ยว |
| นักศึกษา | ศุภญา วงศ์วรสันต์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ | รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร |
| หลักสูตร | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต |
| คณะ | วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| ปีการศึกษา | 2563 |

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว และ 2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำนวน 155 คน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนกลางกรมการท่องเที่ยว มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก จำนวน 8 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ และด้านความรับผิดชอบ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

| | |
|-----------------------|---|
| TITLE | THE MOTIVATION FOR THE PERFORMANCE OF PERSONAL IN THE CENTRAL OFFICE OF THE DEPARTMENT OF TOURISM |
| KEYWORDS | MOTIVATION/PERFORMANCE/ DEPARTMENT OF TOURISM |
| STUDENT | SUPPAYA WONGWORASON |
| ADVISOR | ASSOC.PROF. PIYAKORN WHANGMAHAPORN, PH.D. |
| LEVEL OF STUDY | MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION |
| FACULTY | GRADUATE COLLEGE OF MANNAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY |
| ACADEMIC YEAR | 2020 |

ABSTRACT

The purpose of this research is to 1)study the work motivation level of the administrative personnel of the Department of Tourism and 2) compare the work motivation level of the administrative personnel of the Department of Tourism based on personal factors such as age, education level, income, and service duration. The samples consist of 155 administrative personnel of the Department of Tourism.

The result indicates that the administrative personnel of the Department of Tourism are highly motivated in 8 high score aspects such as credibility, career growth, policy and management, relationship with the superiors, relationship with the colleagues, work environment and job security, and income/incentive, while the 2highest score aspects are the career achievements and responsibility. The hypothesis testing reveals that personal factors such as age, education level, income, and service duration have no effects on the work motivation, being indifferent with a statistically significant value at 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือและความเมตตากรุณาเป็นอย่างดี จากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาพร ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำแนะนำและแนวทางในการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนควบคุมดูแลตลอดระยะเวลาการศึกษาในการทำสารนิพนธ์นี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิต ศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ทุกด้าน ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้ มาปรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบคุณบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษา รวมทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้มีส่วนร่วมทุกคนในกรรมการท่องเที่ยว ที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน

ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณบิดา มารดาที่ได้เลี้ยงดู สั่งสอนอบรม และให้การศึกษามาเป็นอย่างดี รวมทั้งทุกคนในครอบครัว ที่สนับสนุน และเป็นกำลังใจสำคัญสูงสุด ขอขอบคุณเพื่อน ๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม รุ่นที่ 9 กลุ่ม 8 ทุกคน ที่ร่วมกันฝ่าฟันอุปสรรค และร่วมกันผลักดันให้เกิดผลสำเร็จ และขอขอบคุณตนเองที่มีความตั้งใจ และพยายามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าคุณประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และหากมีความผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออ้อมรับในความผิดพลาดนั้นแต่เพียงผู้เดียว และขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ศุภญา วงศ์วรสันต์

สิงหาคม 2564

สารบัญ

| | |
|-------------------------|-----|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | I |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | II |
| กิตติกรรมประกาศ..... | III |
| สารบัญ..... | IV |
| สารบัญตาราง..... | VI |
| สารบัญภาพ..... | IX |

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| กรอบแนวคิดที่ใช้การวิจัย..... | 3 |
| สมมติฐานของการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับ..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 9 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ..... | 9 |
| กรรมกรท่องเที่ยว..... | 19 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 22 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 28 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 28 |
| ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย..... | 29 |
| เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ..... | 30 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 32 |
| วิธีวิเคราะห์ข้อมูล..... | 33 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 34 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 34 |
| ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 34 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 36 |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 63 |
| สรุปผล..... | 63 |
| อภิปรายผล..... | 64 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 68 |
| บรรณานุกรม..... | 69 |
| ภาคผนวก..... | 72 |
| ประวัติผู้วิจัย..... | 79 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 1 | สรุปรายการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 25 |
| 2 | สรุปรายการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 26 |
| 3 | สรุปรายการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน..... 27 |
| 4 | แสดงสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง..... 29 |
| 5 | แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล..... 36 |
| 6 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แยกตามรายด้าน..... 38 |
| 7 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จ ในหน้าที่ของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายข้อ..... 39 |
| 8 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน ของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายข้อ..... 40 |
| 9 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายข้อ..... 41 |
| 10 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายข้อ..... 42 |
| 11 | แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายข้อ..... 43 |
| 12 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยค่าจูง ด้านนโยบายและการบริหารของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายข้อ..... 44 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 13 | แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ..... | 45 |
| 14 | แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ..... | 46 |
| 15 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยคำจูน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ..... | 47 |
| 16 | แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน/ ค่าตอบแทนของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ..... | 48 |
| 17 | แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ..... | 49 |
| 18 | แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ..... | 50 |
| 19 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD..... | 52 |
| 20 | แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 52 |
| 21 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในแต่ละประเด็นของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตาม ระดับการศึกษา..... | 54 |
| 22 | แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกรายได้ต่อเดือน..... | 55 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 23 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในแต่ละประเด็นของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท้องที่ฯ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน..... | 57 |
| 24 | แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละประเด็น ของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท้องที่ฯ จำแนกตามระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน..... | 57 |
| 25 | แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในแต่ละประเด็นของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท้องที่ฯ จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... | 59 |
| 26 | สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... | 60 |

สารบัญภาพ

| ภาพประกอบที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... | 3 |
| 2 ลำดับชั้นของ Maslow (Maslow Hierarchy of Need)..... | 10 |
| 3 ภาพโครงสร้างองค์กร กรมการท่องเที่ยว..... | 21 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบุคลากรต่างมีความรู้ความสามารถ และศักยภาพเพิ่มมากขึ้น มีทัศนคติ มุมมอง และแนวคิดที่หลากหลาย ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่จะต้องมีความต้องการเกี่ยวกับการประกอบอาชีพด้วยตลอดจนการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต สภาพสังคมมีความเชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยี ซึ่งทำให้เกิดความซับซ้อนและเกี่ยวโยงระหว่างสิ่งต่าง ๆ กันมากขึ้น ส่งผลต่อการบริหารจัดการงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล การสั่งงาน รวมถึงรูปแบบการตัดสินใจ การสั่งการ และการออกคำสั่ง ส่งผลให้การบริหารงานแบบเผด็จการไม่เหมาะสมในการบริหารทรัพยากรบุคคลอีกต่อไป เพราะการบริหารทรัพยากรบุคคลแบบเผด็จการจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความไม่พึงพอใจ ขาดความกระตือรือร้นและทุ่มเทใจให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งบุคลากรรุ่นใหม่ต่างก็มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติ และมีทักษะ พร้อมทั้งจะรับผิดชอบมากขึ้น พร้อมและมีศักยภาพมากพอที่จะมีบทบาทและอำนาจในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความพอใจและความภาคภูมิใจในงาน และเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ (ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์, 2562)

การบริหารจัดการองค์กรสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยหลัก ที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามนโยบาย แผน และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ นั่น ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าบุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีศักยภาพและเต็มประสิทธิภาพ ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ไร้ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า งานไม่ถูกต้องครบถ้วน และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นมาก ดังนั้น ผู้บริหารต้องดำเนินการศึกษาและแก้ไขปัญหา เพื่อให้การแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอ และไว้วางใจได้ ประการที่สำคัญสำหรับผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าบุคลากรแต่ละคนมีศักยภาพ และมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน มีความสามารถตัดสินใจได้ดี และสามารถดำเนินงานทุกอย่างให้เป็นไปด้วยความราบรื่น (ธนิกานต์ มาชะศิริานนท์, 2545)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและทำงานด้วยความสมัครใจ ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด บุคคลในองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิผลสูงหรือต่ำ นั้น เป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรซึ่งมาจากแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจมีทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์รู้สึกว่าจะต้องทำงานให้มากขึ้น เพื่อเป็นตัวสร้างความพึงพอใจในองค์กร อาทิเช่น การที่บุคคลมีความพยายามและพร้อมปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ของตน ย่อมคาดหวังต่อการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในองค์กร ส่งผลให้บุคลากร ยึดมั่นในองค์กร เป็นต้น เป็นแรงจูงใจที่ทำให้มีความรู้สึกดีต่อองค์กร อยากร่วมงานกับองค์กรนั้นๆ อย่างยาวนาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ อาทิเช่น บุคลากรใน องค์กรคาดหวังผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร โดยสามารถวัดได้จากประสิทธิผล ทั้งคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่ายและบรรยากาศใน การทำงาน องค์กรใดที่บุคลากรมีความพอใจในการทำงานน้อย องค์กรนั้นจะมีแต่ปัญหาเกิดขึ้นอยู่ ตลอดเวลา ตรงกันข้ามองค์กรใดที่บุคลากรองค์กรมีความพอใจในการทำงานสูงองค์กรนั้นก็จะมี ประสิทธิภาพในการทำงานสูง (กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ, 2554)

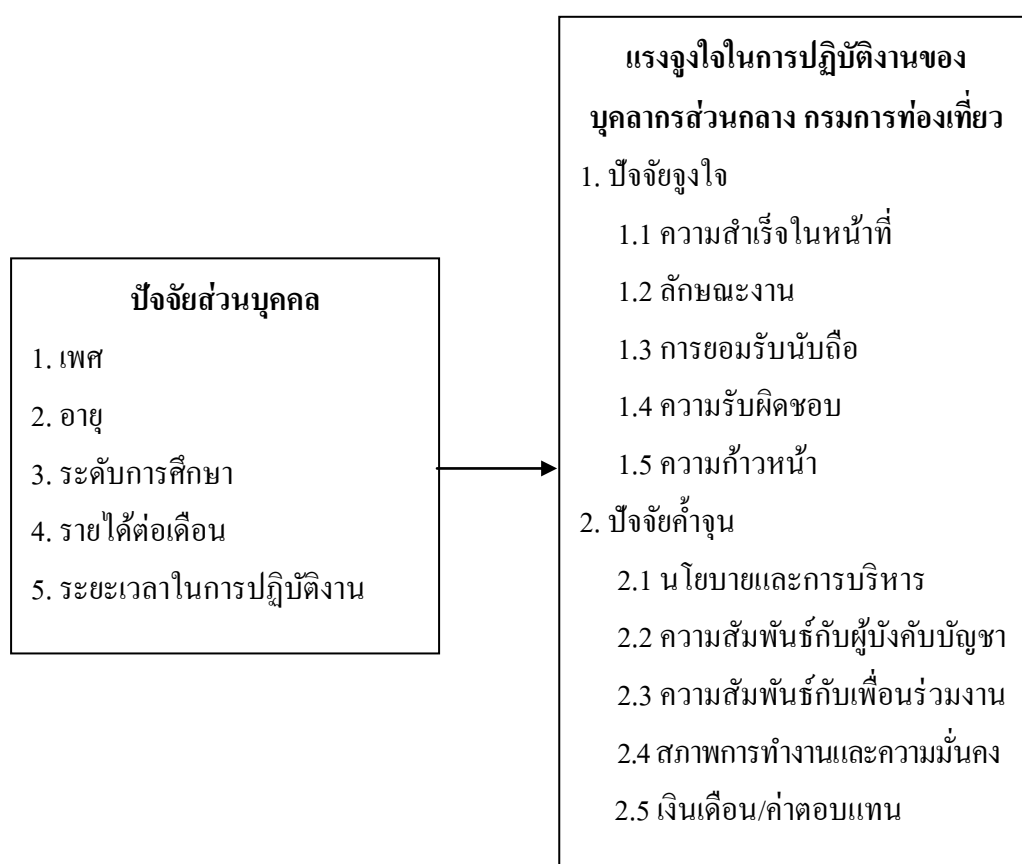
ในปัจจุบันกรมการท่องเที่ยว มีจำนวนบุคลากรที่เป็นข้าราชการ และพนักงานราชการ ส่วนกลางทั้งสิ้น 253 คน ซึ่งมีอัตราการลาออกจากราชการ และอัตราการโอนออกค่อนข้างสูง และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากข้อมูลย้อนหลัง 4 ปี คือ ในปี 2560 มีผู้ลาออกจากราชการ จำนวน 2 คน โอน จำนวน 2 คน ปี 2561 มีผู้ลาออกจากราชการ จำนวน 3 คน โอน จำนวน 11 คน ในปี 2562 มีผู้ ลาออกจากราชการ จำนวน 5 คน โอน จำนวน 10 คน และในปี 2563 มีผู้ลาออกจากราชการ จำนวน 1 คน โอน จำนวน 13 คน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ และความเข้าใจงานและภารกิจ กรมการท่องเที่ยวจึงประสบปัญหาการสูญเสียบุคลากรที่จำเป็น ขาด กำลังคนในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพขาดความต่อเนื่องในการ ปฏิบัติงาน และการถ่ายทอดงาน อีกทั้งในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่แต่ละครั้ง จำเป็นต้องใช้ระยะเวลา และใช้งบประมาณในสรรหาจำนวนหนึ่ง รวมไปถึงการจัดอบรม และ พัฒนาศักยภาพ ไม่สามารถดำเนินการให้ทันต่อความต้องการในหน่วยงาน และบุคลากรที่สรรหา จากการบรรจุหรือจัดจ้างใหม่ยังคงขาดประสบการณ์ ขาดความเชี่ยวชาญ จำเป็นต้องใช้เวลาในการ เรียนรู้งาน เพื่อให้เกิดความชำนาญ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว เพื่อทราบสถานการณ์ปัจจุบัน และหาแนวทาง กำหนดแผน วาง นโยบาย เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา หรือบรรเทาปัญหาการลาออกและการ โอนสังกัด และสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรส่วนกลางกรมการท่องเที่ยว

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้การวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษา ทบทวน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากร (ข้าราชการและพนักงานราชการ) ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำนวน 253 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 155 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานและความมั่นคง และเงินเดือน/ค่าตอบแทน

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษาวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2563 ถึงเดือนเมษายน

1.6 ประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว

1.6.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.6.3 ทำให้ทราบแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมกับความเป็นจริง ซึ่งหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนการปฏิบัติงานต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

หน่วยงาน หมายถึง กรรมการท่องเที่ยว ซึ่งตั้งอยู่ที่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ชั้น 2 เลขที่ 12 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

บุคลากร กรรมการท่องเที่ยว หมายถึง ข้าราชการ และพนักงานราชการ ของกรรมการท่องเที่ยว

เพศ หมายถึง เพศของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว แบ่งเป็น เพศชาย คือ บุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวที่เป็นผู้ชาย และเพศหญิง คือ บุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวที่เป็นผู้หญิง

อายุ หมายถึง อายุของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว แบ่งเป็น

- ช่วงอายุ น้อยกว่า 25 ปี คือ บุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี
- ช่วงอายุ 25-40 ปี คือ บุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวที่มีอายุอยู่ในช่วง 25-40 ปี
- ช่วงอายุ 41-56 ปี คือ บุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวที่มีอายุอยู่ในช่วง 41-56 ปี
- ช่วงอายุ 57 ปีขึ้นไป คือ บุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว แบ่งเป็น

- ปวช. / ปวส. / เทียบเท่า คือ บุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดในระดับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือมีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดเทียบเท่าหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

- ปริญญาตรี / เทียบเท่า คือ บุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี หรือมีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดเทียบเท่าปริญญาตรี

- สูงกว่าปริญญาตรี คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุด
ในระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอก

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานให้แก่บุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว แบ่งเป็น

- รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่ได้รับค่าตอบแทน
ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 15,000 บาท

- รายได้ 15,000 - 30,000 บาท คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่ได้รับค่าตอบแทน
ในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท

- รายได้ 30,001 - 45,000 บาท คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่ได้รับค่าตอบแทน
ในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท

- รายได้ มากกว่า 45,000 บาท คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่ได้รับค่าตอบแทน
ในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 45,000 บาท ขึ้นไป

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว นับตั้งแต่วันแรกที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี คือ ระยะเวลาที่บุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว ปฏิบัติงานตั้งแต่วันแรกที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามรวมน้อยกว่า
1 ปี

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี คือ ระยะเวลาที่บุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว ปฏิบัติงานตั้งแต่วันแรกที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม รวมอยู่
ในช่วง 1-10 ปี

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี คือ ระยะเวลาที่บุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว ปฏิบัติงานตั้งแต่วันแรกที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม รวมอยู่
ในช่วง 11-20 ปี

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป คือ ระยะเวลาที่บุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว ปฏิบัติงานตั้งแต่วันแรกที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม รวมอยู่
ขึ้นไป

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้มีอิทธิพลต่อการ
เปลี่ยนแปลงทัศนคติและการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้การทำงาน
บรรลุเป้าหมายหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยใจจูงใจ หมายถึง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในหน้าที่ หมายถึง การมีโอกาสเรียนรู้ มีความตั้งใจเพื่อจะได้ทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้หน่วยงานเจริญเติบโต

2. ลักษณะงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีนโยบาย เป้าหมาย และขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องต่อเนื่อง และมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม คຸ້ມຄ່າที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจการมีส่วนร่วม

3. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การได้รับความไว้วางใจ การได้รับความเชื่อถือ และการได้รับความสนับสนุนหรือให้กำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ ความยากง่ายของงานเป็นลักษณะงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่ายและมีประโยชน์ต่อภาระหน้าที่และความผูกพันที่ได้รับมอบหมายมาปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ช่องทางหรือจังหวะที่จะได้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญในหน่วยงานรวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ซึ่งวัดได้จาก การที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบที่มีความสำคัญมากขึ้น การที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น โอกาสการได้เลื่อนตำแหน่ง และโอกาสที่จะได้ทำงานที่ตนมีความชำนาญ

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบด้านอนามัยเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อม หรือส่วนประกอบของงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายการบริหาร หมายถึง การที่องค์การมีการกำหนดนโยบายและระบบการดำเนินงานที่มีเป้าหมายชัดเจนเหมาะสม ไม่มีความซับซ้อน เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการกระจายอำนาจและปริมาณงานที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา บุคลากรในหน่วยงานจึงมีความรู้สึกที่ดีและรับรู้ได้ ซึ่งเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีดูแลและใส่ใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และเมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ มีสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรทุกคนทุกระดับในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือเกื้อกูลกันการติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีปรึกษาหารือร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานรวมถึงความสนิทสนมไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงานทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานในหน่วยงาน

4. สภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิขณะทำงาน ฝุ่น การถ่ายเทของอากาศอย่างเหมาะสม ขนาดของพื้นที่ทำงานเมื่อเทียบกับปริมาณของบุคลากร มีความสะอาดและปลอดภัยของสภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีการใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีเหมาะสมให้สะดวกต่อการทำงาน และมีการส่งเสริมสุขภาพให้กับบุคลากรในหน่วยงานอย่างเหมาะสม

5. เงินเดือน/ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน/ค่าตอบแทนที่ได้รับ จากการประกอบวิชาชีพ ความเหมาะสมของเงินเดือน/ค่าตอบแทน การขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน และความพอใจต่อเงินเดือน/ค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับการครองชีพ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว
ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
- 2.2 กรมการท่องเที่ยว
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

Maslow (1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, หน้า 116) แสดงให้เห็นว่า ความปรารถนาจะเป็นตัวกระตุ้นบุคคลเพื่อที่จะตอบสนองสิ่งที่ต้อง และความปรารถนาในเฉพาะอย่างนั้น ซึ่งความต้องการนี้ ได้ตั้งข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่สิ้นสุด ซึ่งหากความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการของบุคคล จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป ซึ่งลำดับขั้นตอนความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้น คือ

3.1 ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร เพศ เครื่องนุ่งห่ม โดยองค์กรตอบสนองความต้องการในระดับนี้ได้ คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตรวมทั้งการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

3.2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น เสรีภาพปราศจากการคุกคาม องค์กรตอบสนองความ

ต้องการในระดับนี้ได้ คือ จัดให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สร้างความยุติธรรมและมั่นคงในงาน จัดให้มีระบบประกันภัย และสวัสดิการ

3.3 ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมและการเข้าหู่เข้าพวก มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะกัน สังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน มีการทำงานเป็นทีม

3.4 ความต้องการที่ได้รับความยกย่องนับถือ เป็นความต้องการ ให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน องค์กรอาจจัดกิจกรรมที่แสดงการยกย่องให้รางวัล เงินโบนัส หรือแม้จะเป็นเพียงสิ่งของเล็ก ๆ น้อย ๆ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ สำเร็จตามความใฝ่ฝัน ความปรารถนา และพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด บุคลากรที่อยู่ในระดับนี้ถือเป็นบุคลากรที่มีคุณค่าสูงสุด



ภาพประกอบที่ 2 ลำดับขั้นของ Maslow (Maslow Hierarchy of Need)

ที่มา : ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 117)

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

Alderfer (1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553 หน้า 117) ผู้คิดค้นทฤษฎีลำดับความต้องการ หรือเรียกอีกอย่างว่าทฤษฎี ERG (Existence Relatedness Growth theory) ทฤษฎีนี้เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นตอนความต้องการ ว่า

ความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ประการคือ

2.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย

2.2 ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Need) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959)

Herzberg (1959, อ้างใน อรพินท์ จิตนุปັນ, 2561, หน้า 15) เป็นทฤษฎีเชิงเนื้อหา ทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ Herzberg เพื่อศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบ ต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ Herzberg ได้ทำการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรในเขตเมืองฟิสเบอร์กของสหรัฐ จำนวนประมาณ 200 คน โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอร้องให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงช่วงการทำงานที่ตนมีความรู้สึกดีเป็นพิเศษ (Satisfied) ช่วงที่รู้สึกไม่ดีมาก ๆ ในการทำงาน (Dissatisfied) จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ตามหลักวิชาการ พบคำตอบที่น่าสนใจว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจต่องาน เป็นคนละปัจจัยกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจต่องาน ปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกที่ดี หรือเกิดความพึงพอใจต่องานนั้น พบว่า ส่วนมากเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับตัวเนื้องานที่ทำ (Job Content) ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานนั้น (Job context) Herzberg (1959) จึงสรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfiers) นั้นจะสัมพันธ์ลักษณะในเนื้องาน โดย Herzberg (1959) เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยที่ 1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร การที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถนั้น ผู้บังคับบัญชาควรทำให้งานมีลักษณะที่ทำทลายความสามารถ แต่ก็ควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะงานที่มีลักษณะทำลายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาถึงความถนัดทักษะและการศึกษาในการที่จะปฏิบัติงานตามที่มอบหมายให้ทำ ทั้งนี้รวมถึงความสามารถปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการพัฒนาและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ 2 การได้รับการยอมรับนับถือ การที่บุคลากรได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะมาจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับคำชม ได้รับคำแนะนำชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับความไว้วางใจ ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและจิตใจ ผู้บังคับบัญชายอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ยอมรับความรู้ความสามารถ และยอมรับมอบหมายงานให้ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลงานหรือความคิด เรื่องส่วนตัว ฯลฯ การยอมรับในส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภูมิใจในสถานะของตนเอง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ให้อัตถุประสงค์ก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ 3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเป็นงานที่ท้าทายให้ออกปฏิบัติงาน ตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะกับความรู้ความสามารถและงานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน งานที่ท้าทายให้มีโอกาสในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม ความสะดวกของสถานที่ และถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว คนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้อีกประกอบด้วลักษณะงานก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้แรงจูงใจได้

ปัจจัยที่ 4 ความรับผิดชอบ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งในแต่ละองค์กรต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบริมมากขึ้นไม่ว่าทุกคนจะหวังว่าตนจะมีความรับผิดชอบ และอำนาจเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีคนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ดังนั้น ในการคิดสร้างสรรค์ผู้บริหารควรให้สิ่งเหล่านี้ เช่น แผนของการเลื่อนขั้น ตำแหน่งการให้อำนาจ และการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ 5 ความก้าวหน้า บุคคลทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงาม มนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์กรต่าง ๆ ที่มีการฝึกอบรมและมีโครงการศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการทำงาน และความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่า

ปัจจัยที่ 6 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) นั้นจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนืองาน ซึ่ง Herzberg (1959) เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ประกอบไปด้วย

ปัจจัยที่ 1 เงินเดือน ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง

ปัจจัยที่ 2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations-subordinates) การติดต่อสังสรรค์ การแสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

ปัจจัยที่ 3 สถานะของอาชีพ องค์กรควรจัดให้มี ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือการยกระดับสถานะของพนักงาน ตามตำแหน่ง เช่น การมีที่จอดรถของผู้บริหาร หรือการมีสิทธิพิเศษแก่พนักงานที่มีตำแหน่งสูง หรือมีความสำคัญต่อองค์กรมากอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเหล่านี้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่จำเป็นต้องมีมากหรือเกินควร

ปัจจัยที่ 4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การติดต่อ สังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยที่ 5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้

ปัจจัยที่ 6 วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารองค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงานเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมา คือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยที่ 7 นโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้ และเป็นปัจจัยที่ไม่มีมีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัทที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน ไม่เป็นเอกภาพ ก็ไม่ได้เช่นกัน หากแต่ ในทางทฤษฎีนี้ก็เชื่อว่าการเพิ่มคุณภาพของปัจจัยนี้มาก ๆ ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีแนวโน้มในความพึงพอใจมากขึ้น หรือมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น

ปัจจัยที่ 8 สภาพการทำงาน ในทางทฤษฎีนี้เชื่อว่า องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ สำนักงานที่ตั้งในการทำงาน การเดินทางมาทำงานของพนักงานให้มีความสะดวกและไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อนักต่อนักพนักงานเพื่อให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจแต่ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไป หรือสะดวกสบายเกินไปเพราะไม่ได้ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือร้กองค์กรมากขึ้น

ปัจจัยที่ 9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว ผลที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ของเขา ทั้งความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็น เช่น การไม่พอใจกับงานในที่ใหม่ หรือการที่บุคลากรต้องย้ายไปทำงานใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว และทำให้ไม่มีความสุข

ปัจจัยที่ 10 ความมั่นคงในงาน การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์กร ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในการงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร จากแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในงานนั้น ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก โดยหลักการแล้วบุคลากรในองค์กรนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทুম่ความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานไม่มากนัก ซึ่งย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจและแรงจูงใจที่มีอยู่ในองค์กร แตกต่างกันไปแล้วแต่สภาพแวดล้อม และทรัพยากรภายในองค์กร

ความหมายของแรงจูงใจ

ความหมายของคำว่า แรงจูงใจ นั้น ได้มีนักวิชาการให้คำนิยาม จำกัดความเอาไว้หลายความหมายด้วยกัน แต่โดยภาพรวมแล้ว มีเนื้อหาความหมายที่ใกล้เคียงกัน คำว่า แรงจูงใจนั้นเป็นคำที่ใช้แทนความหมายของคำในภาษาอังกฤษ คือ (Motivation) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความหมายของแรงจูงใจ ไว้ในหลายแง่มุมและหลายทัศนคติ ดังนี้

วราภรณ์ จิตตะวิกุล (2559, หน้า 11) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ มีความยินดีและมีความสุขในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสามารถทำงานได้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

รณฤทธิ์ สีขมมังสุ (2560, หน้า 13) ให้ความหมาย แรงจูงใจ ว่าเป็นการนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่ต้องการ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่จูงใจ จะต้องค้นหาว่าบุคคลที่เขาต้องการจูงใจ มีความต้องการหรือมีความคาดหวังอย่างไร มีประสบการณ์ ความรู้ และทัศนคติในเรื่องนั้นอย่างไร แล้ว

พยายามดึงเอาสิ่งเหล่านั้นมาเป็นแรงจูงใจ ในการแสดงพฤติกรรม หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งแรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

วิเชียร วิทย์อุดม (2549) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motive) คือ สภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกระทำการกิจกรรมการใด ๆ เพื่อให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งอาจเกิดจากสิ่งเร้าภายใน หรือภายนอกก็ได้ โดยขึ้นอยู่กับความรู้ และการรับรู้ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการที่บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรม จึงเป็นเรื่องยากที่จะกล่าวได้ว่าเกิดจากแรงจูงใจของการจูงใจของสิ่งเร้า หรือจากการกระตุ้น หรือความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจทำให้พฤติกรรมบางอย่างของบุคคลแตกต่างกัน โดยพฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจหลัก 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Motive Intrinsic) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล เกิดขึ้นมาเองจากความต้องการทางกายและเป็นผลกระทบมาจากสิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอก แรงจูงใจแบบนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลซึ่งเราอาจจะเรียกอีกอย่างว่าแรงจูงใจส่วนบุคคลโดยเฉพาะ ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Motive Extrinsic) แรงจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวคอยกระตุ้น รวมทั้งการถูกหล่อหลอมจากวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อและค่านิยมของสังคม ได้แก่ อำนาจ เกียรติยศ ความต้องการความรัก ความต้องการการนับถือ ยกย่องจากสังคม ความสำเร็จ การแข่งขัน สภาพและบรรยากาศของทำงาน

Murray (1964, อ้างถึงใน วรพงษ์ แสงกล้าหาญ, 2562, หน้า 8) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำงานยาก ๆ ให้สำเร็จ รักษามาตรฐานการทำงานที่สูงไว้และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกต่อการแข่งขันในทางบวก และเต็มใจที่จะลงแรงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ

McClelland (1987, อ้างถึงใน วรพงษ์ แสงกล้าหาญ, 2562, หน้า 8) ได้ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจว่าเป็นความปรารถนาที่จะบรรลุถึงผลสำเร็จในงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวาง พยายามหาวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาเพื่อนำตนไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการ มีอิสระในการทำงานและการแสดงออกอย่างเหมาะสม ต้องการชัยชนะในการแข่งขันกับตนเอง มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีเลิศ มีความสุขสบายใจเมื่อพบกับความสำเร็จและวิตกกังวลเมื่อพบกับความล้มเหลว

นุชนาฏ นิลเขาปีป (2553, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความหมายของแรงจูงใจโดยผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ได้แก่

Gilmer (1966) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงานได้รับการยกย่อง และมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Good (1973, p. 8) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติที่มีต่องาน

Davis (1977, p. 35) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจหรือไม่พอใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนที่มีต่องานและสิ่งตอบแทนที่ได้รับเปรียบนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความเรียกร้องก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

Herzberg (1959) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

ความสำคัญของแรงจูงใจ

วราภรณ์ จิตตะวิกุล (2559, หน้า 12) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจมีความสำคัญและเป็นสิ่งทีบุคคลทุกคนต้องการ เพื่อตอบสนองกับความต้องการภายในและภายนอก โดยแสดงพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ออกมาอย่างเด่นชัด ดังนี้ ผู้บริหารควรมีการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลในองค์กร เพื่อเป็นการโน้มน้าวจิตใจ รวมไปถึงความรู้สึกความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ รักและผูกพันกับองค์กร รวมทั้งสามารถนำพาหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายได้ ซึ่งสุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2553, หน้า 32-34) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจนั้นมีความสำคัญ ทั้งต่อผู้บริหารต่อองค์กร และต่อตัวบุคลากร สรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้บริหาร

1.1 ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการมอบอำนาจหน้าที่มักพบว่ามีปัญหาอุปสรรคบางประการ เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ยินยอมรับมอบอำนาจหน้าที่ เพราะคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ไม่ต้องการเพิ่มความรับผิดชอบ กลัวความผิดพลาด

1.2 ช่วยลด หรือขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน เพราะการจูงใจจะช่วยให้การใช้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาลดน้อยลง

1.3 ช่วยให้ผู้บริหารประสบความสำเร็จในการสั่งการ เนื่องจากการจูงใจสามารถชักนำพฤติกรรมมนุษย์ในการปฏิบัติงานได้ จึงเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารสร้างความสำเร็จโดยอาศัยความพยายามของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

1.4 ช่วยสร้างความรู้สึที่ดีที่มีต่อผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ได้รับการจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ที่พึงประสงค์มักจะได้รับสิ่งจูงใจในแง่บวกจากผู้บริหาร หรือองค์การจึงช่วยสร้างให้เกิดความรู้สึที่ดี ๆ ต่อผู้บริหารให้เกิดขึ้น

2. ความสำคัญต่อองค์การ

2.1 ช่วยให้องค์การได้คนดีมีความสามารถร่วมทำงาน กล่าวคือ การจูงใจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่หน่วยงานต้องการให้เข้ามาทำงานร่วมกับหน่วยงาน

2.2 ทำให้หน่วยงานมั่นใจว่าบุคลากรของหน่วยงานจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มความสามารถ โดยหน่วยงานจะพยายามหาวิธีทางใหม่ๆ ที่จะนำความพยายามและความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่มาใช้ให้มากที่สุด การจูงใจจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีอยู่ให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ และด้วยความเต็มใจ

2.3 ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานในทางริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะเทคโนโลยีความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับหน่วยงาน

2.4 ช่วยให้องค์การสามารถรักษาคณดีให้อยู่กับหน่วยงานนาน ๆ เพราะการจูงใจจะช่วยให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานทำให้หน่วยงานสามารถรักษามูลค่าที่ดีๆ ให้ทำงานกับองค์การนาน ๆ หรือตลอดไปได้

3. ความสำคัญต่อบุคลากร

3.1 ช่วยให้อุคลากรทำงานโดยสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์การและวัตถุประสงค์หรือความต้องการของได้พร้อม ๆ กัน คือ บุคลากรที่ได้รับการจูงใจสูงให้ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถนอกจากช่วยให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังช่วยให้บุคลากรได้รับสิ่งจูงใจซึ่งอาจเป็นรางวัลในรูปแบบต่าง ๆ

3.2 ได้รับความยุติธรรมจากหน่วยงานและฝ่ายบริหาร เมื่อบุคลากรได้รับการจูงใจ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ บุคลากรที่มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ก็จะได้รับสิ่งที่ดี ๆ เป็นรางวัลตอบแทนตามกำลังความสามารถ

3.3 มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้ตระหนักในคุณค่าของตนเอง เนื่องจากได้รับความสนใจและการปฏิบัติจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจมิใช่วัตถุ เกิดความภาคภูมิใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

3.4 มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เมื่อเกิดความภาคภูมิใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสำเร็จของงาน และทำให้บุคลากรเหล่านั้นได้รับความก้าวหน้า

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

วิภาดา คูปตานนท์ (2545) กล่าวว่าแรงจูงใจประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กันและกัน และเกี่ยวข้อง ซึ่งกันและกัน คือ

1. ความต้องการ (Need) อธิบายความต้องการที่ดีที่สุด คือ ความไม่พอเพียง (Deficiency) เมื่อมองในภาวะความสมดุลของมนุษย์เราความต้องการจะเกิดขึ้นเมื่อพบกับความไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ

2. แรงขับ (Drives) แรงขับจะถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้น้อยลง ซึ่งสามารถให้ความหมายของแรงขับง่าย ๆ ว่าการไม่พอเพียงกับทิศทาง (Deficiency with Direction)

3. เป้าหมาย (Goal) สิ่งสุดท้ายในการสร้างการจูงใจ ซึ่งเป้าหมายที่ใช้ในการสร้างแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่สามารถลดความต้องการของบุคคล และลดแรงขับให้น้อยลงได้ ดังนั้น ในการได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะหมายความถึงการทำให้สภาพด้านร่างกาย หรือสภาพจิตใจ ฟื้นฟูสภาพเหล่านี้ควรมีความสมดุล และควรจะลดน้อยลงและจัดแรงขับเหล่านี้ให้หมดไป แรงจูงใจจึงเป็นส่วนที่สำคัญในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ นักจิตวิทยา ซึ่งให้เหตุผลว่า การแสดงพฤติกรรมแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

แรงจูงใจภายใน หมายถึง การที่บุคคลได้เห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนกระทำ เป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งที่บรรลุความสำเร็จในสิ่งที่ตนกระทำนั้น ความสำเร็จที่ตนกระทำนี้เป็นรางวัล (Reward) สำหรับตนเอง การจูงใจนี้เกิดขึ้นภายในของบุคคลนั่นเอง ไม่ใช่เป็นเพราะหวังผลประโยชน์อื่นหรือถูกบังคับกับกระทำ

แรงจูงใจภายนอก หมายถึง แรงจูงใจที่มีผลประโยชน์อื่นหรือมีสิ่งตอบแทนให้ หรือเป็นการบังคับให้บุคคลกระทำซึ่งอาจจะจำแนกออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

- แรงจูงใจทางบวก การจูงใจประเภทนี้เป็นแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานโดยให้สิ่งตอบแทน เช่น การยกย่องสรรเสริญ หรือชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ผลดี

- แรงจูงใจทางลบ หรือการจูงใจแบบใช้ไม้แข็งหรือการลงโทษ เป็นการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติโดยใช้วิธีการตรงข้ามกับแรงจูงใจทางบวก กล่าวคือจะใช้วิธีการบังคับหรือการลงโทษ เช่น การลงโทษทางวินัย การตำหนิติเตียน แม้ว่าการจูงใจแบบนี้จะได้ผลน้อยกว่าแรงจูงใจในทางบวก แต่หากการลงโทษทางวินัย หรือการตำหนิติเตียนกระทำโดยการชี้แจงให้รู้ลึกในความผิดให้เข้าใจในความผิดที่ได้กระทำและยอมรับในความผิดนั้น ก็จะเป็นแรงจูงใจที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นต่อไป

2.2 กรรมาการท่องเทียว

วิสัยทัศน์

"เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล"

โดยมีแนวคิดหลักในการพัฒนา ดังนี้

ส่งเสริมและพัฒนา หมายถึง การให้ข้อมูลและองค์ความรู้ ในการพัฒนาการท่องเที่ยว แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพัฒนากลไกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว และช่วยประสานงาน ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการกำกับดูแลธุรกิจและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามขอบเขตอำนาจที่กฎหมายกำหนด

คุณภาพการท่องเที่ยว หมายถึง คุณภาพของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว บุคลากร ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงความสะอาดและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

อย่างยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่อยู่บนพื้นฐานของความสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยรักษาไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของพื้นที่

เป็นที่ยอมรับในระดับสากล หมายถึง การนำเกณฑ์ในระดับสากลมาใช้ ในการพัฒนาการท่องเที่ยว หรือมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

พันธกิจ

1. ส่งเสริม อนุรักษ์ฟื้นฟูพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพื่อความสมดุล และยั่งยืน

2. พัฒนาระดับมาตรฐานสินค้า บริการ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

3. ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ผู้นำเที่ยว และควบคุม กำกับให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด

4. การอำนวยความสะดวก การป้องกันและรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว

5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเสริมสร้างกิจกรรมการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวแก่ทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

6. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจการภาพยนตร์ต่างประเทศในราชอาณาจักร

7. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลสถิติ องค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพื่อการวางแผน และบริหารจัดการ

8. พัฒนาความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวทุกภาคส่วนทั้งในและต่างประเทศ

อำนาจหน้าที่

กรมการท่องเที่ยว มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในด้านบริการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว มาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว รวมถึงการสร้างภาพยนตร์ต่างประเทศในราชอาณาจักร ให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กฎหมายว่าด้วยภาพยนตร์และวีดิทัศน์ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพยนตร์ต่างประเทศ ในราชอาณาจักร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยให้อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กฎหมายว่าด้วยภาพยนตร์และวีดิทัศน์ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพยนตร์ต่างประเทศในราชอาณาจักร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ประสานการสำรวจ วางแผน ออกแบบ และดำเนินการส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟู บูรณะ ปรับปรุง และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนทรัพยากรทางการท่องเที่ยวและคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยการนั้น เพื่อเป็นการนำมามาตรฐานทางการท่องเที่ยวไปสาธิตหรือเป็นต้นแบบ ปรับใช้กับแหล่งท่องเที่ยว

3. สำรวจ จัดเก็บ รวบรวม และพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อวางแผนและบริหารจัดการ เผยแพร่ข้อมูลสถิติและองค์ความรู้ด้านบริการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว การประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว รวมทั้งข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายการท่องเที่ยวชุมชนและกิจการภาพยนตร์ต่างประเทศในราชอาณาจักร

4. จัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยว แผนพัฒนาทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว รวมทั้งประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการปฏิบัติ ให้เป็นไปตามแผน มาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และจัดทำมาตรฐานบริการท่องเที่ยว มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดำเนินการ ตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน

6. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว จัดทำและพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องต่อความต้องการด้านแรงงาน ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งดำเนินการรับรองมาตรฐานสมรรถนะ สำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

7. สนับสนุนการดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว

8. ติดตามและประเมินผลงานด้านพัฒนาการท่องเที่ยว

9. ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน รวมถึงประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเครือข่ายการท่องเที่ยวชุมชน ให้สามารถ ดำเนินการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

10. ดำเนินการประสานความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นเครือข่ายในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

โครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบที่ 3 ภาพโครงสร้างองค์กร กรมการท่องเที่ยว

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว, โครงสร้างองค์กร, เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563,

เข้าถึงได้จาก <https://www.dot.go.th/organizational-structure>

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลทิพย์ รักรวงศักรัต (2560) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานและความเครียดจากการทำงานของนักกายภาพบำบัด ในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากนักกายภาพบำบัดในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครที่มีขนาดเตียง 200 เตียงขึ้นไป จำนวน 135 คน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ผลการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัดในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดจากการทำงานในระดับปกติ และจากการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายแรงจูงใจในการทำงานระดับสูง คือ มีความเชี่ยวชาญที่มีใบรับรอง ($p < 0.05$) และมีปัจจัยการทำงานในระดับดี ($p < 0.05$) และปัจจัยทำนายความเครียดจากการทำงาน คือ ความมั่นคงในการทำงานในระดับน้อย ($p < 0.05$) มีบรรยากาศในการทำงานระดับน้อย ($P < 0.05$) และมีความร่วมมือในระดับต่ำ ($p < 0.05$) สรุป นักกายภาพบำบัดในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานครมีแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลาง และแรงจูงใจในการทำงานระดับสูง มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ มีความเชี่ยวชาญที่ได้รับใบรับรอง และมีปัจจัยการทำงานที่ดี

พัชรภรณ์ มูลทองสงค์ (2559) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเทศบาลตำบล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 150 คน ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานเทศบาลตำบล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในงาน ลักษณะ งานที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ โอกาสก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

วราภรณ์ จิตตะวิกุล (2559) ได้ศึกษา แรงจูงใจ และแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำนวน 155 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียน

ขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จะเข็งเทรา เขต 1 โดยรวม และรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข็งเทรา เขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา โดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข็งเทรา เขต 1 ด้านความต้องการการอยู่รอด โดยเรียงตามลำดับ คือ ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของครู รองลงมา คือ ควรมีการพิจารณา อย่างเป็นธรรมในเรื่องของการเลื่อนขั้นเงินเดือนและอันดับสุดท้าย คือ ควรให้อิสระแก่ครูในการ ปฏิบัติการสอน ด้านความก้าวหน้าทางสังคม โดยเรียงตามลำดับ คือ การได้รับการยอมรับความรู้ และความสามารถจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ กับตนเองกับครูอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม และอันดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชาควรให้คำยกย่องกับครูผู้ ปฏิบัติผลงานดีเด่น ด้านความต้องการความก้าวหน้าและเติบโต โดยเรียงตามลำดับ คือ ควร สนับสนุนความคิดริเริ่มอันเป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน รองลงมา คือ มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง งานอันเนื่องมาจากผลงานที่ได้ปฏิบัติและอันดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของครู

อรพินท์ จิตตานุปัสน์ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ วิศวกรประมาณราคาต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัทจำกัด (มหาชน) โดยการสอบถาม ความคิดเห็นจากวิศวกรประมาณราคาจำนวน 100 คน โดยให้เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจ ทั้ง 9 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ และลำดับน้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหาร

รณฤทธิ์ ลิขฉนังสุ (2560) ศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ทำงานในกลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) จากส่วน ปฏิบัติการระบบท่อ เขต 1 ถึงเขต 10 และส่วนปฏิบัติการระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติในทะเล จำนวน 222 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจภายใน ทั้งด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการ มีอำนาจในหน้าที่ ด้านความต้องการสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความท้าทายในงาน อยู่ใน ระดับดี 2.พนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจภายนอก ทั้งด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน

ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน อยู่ในระดับดี 3. พนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับดี 4. ตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ได้แก่ แรงจูงใจภายในด้านการมีอำนาจในหน้าที่ แรงจูงใจภายนอก ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน แรงจูงใจภายในด้านความมีอิสระในการทำงาน แรงจูงใจภายใน ด้านผลสำเร็จในการทำงาน แรงจูงใจภายในด้านความท้าทายในงาน แรงจูงใจภายนอก ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และแรงจูงใจภายนอกด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน

พระพงษ์ศักดิ์ สุนตมโน (2562) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 95 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า 1. ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.84$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.65$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.60$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.51$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.43$) ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.79$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.62$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 3.59$) ด้านการปกครองและบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.47$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{X} = 3.42$) ทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มี เพศอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

| | ยุทธศักดิ์ ชูประเสริฐ (2562) | ชาญยุทธ แฉล้มตลอดทุกซ์ (2559) | ปภัตสร อรรถกิติ (2560) | พ.ท.สุรศักดิ์ นนทพรหม (2561) | วรพงษ์ แสงกล้าหาญ (2562) | ทัศนีย์รัตนวงศ์แจ (2562) | วิไลพร พึ่งเกียรติไพบุคย์ (2559) | พระพงษ์ศักดิ์ สนมโม (เกษวงศ์รอต) (2562) | ฉวีสิริญา บัวรุ่ง (2559) | นงลักษณ์ นิมเรือง (2561) | ความถี่ |
|------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|---------|
| ปัจจัยส่วนบุคคล | | | | | | | | | | | |
| เพศ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| อายุ | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| สถานภาพ | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | 3 |
| ระดับการศึกษา | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| อายุงาน | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | | 1 | 5 |
| รายได้ต่อเดือน | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 7 |
| ประเภทสายงาน | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| ตำแหน่ง | | | 1 | | | | | 1 | 1 | | 3 |
| วัฒนธรรมองค์กร | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| ระดับชั้นยศ | | 1 | | 1 | | | | | | | 2 |

ตารางที่ 2 สรุปการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

| | ยุทธศาสตร์ ประเสริฐ (2562) | ชาญยุทธ แคล้วปลอดทุกข์ (2559) | ปัทิสสร อรรถกิติ (2560) | พ.ท.สุรศักดิ์ นนทพรหม (2561) | วราพงษ์ แสงกล้าหาญ (2562) | ทัศนีย์ รัตนวงศ์เน (2562) | วิไลพร พึ่งเกียรติไพฑูย์ (2559) | พระพงษ์ศักดิ์ สนมมโน (เกษวงษ์รอด) (2562) | ณัฐธิญา บำรุง (2559) | นงลักษณ์ นิมเรือง (2561) | ความถึ- |
|---------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|-----------------------------|---------|
| ปัจจัยจูงใจ | | | | | | | | | | | |
| ความสำเร็จในหน้าที่ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| การยอมรับนับถือ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| ลักษณะงานที่น่าสนใจ | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 8 |
| ความรับผิดชอบ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 9 |
| ความก้าวหน้า | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 9 |
| การเจริญเติบโต | | | | | 1 | 1 | | | 1 | | 3 |
| งานที่มีคุณค่า | | | 1 | | | | | | | | 1 |

ตารางที่ 3 สรุปการทบทวนวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

| | ยุทธศาสตร์คู่ ประเสริฐ (2562) | ชาญยุทธ แฉ้วปลอดทุกข์ (2559) | ปภัศธร อรรถกิติ (2560) | พ.ท.สุรศักดิ์ นนทพรหม (2561) | วราพงศ์ แสงกล้าหาญ (2562) | ทัศนีย์ รัตนวงศ์แจ (2562) | วิไลพร พึ่งเกียรติไพยนต์ (2559) | พระพงษ์ศักดิ์ สนมโน (เกษวงศ์รอด) (2562) | ณัฐธิญา บัวรุ่ง (2559) | นงลักษณ์ ภูมิเรือง (2561) | ความถ. |
|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------|------------------------------|--------|
| ปัจจัยค้ำจุน | | | | | | | | | | | |
| เงินเดือน | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 7 |
| ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 7 |
| ความสัมพันธ์กับใต้บังคับบัญชา | | 1 | | | | 1 | | | 1 | | 3 |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | | 6 |
| ผลประโยชน์ตอบแทน | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | | | | 4 |
| นโยบายการบริหาร | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | 6 |
| สภาพการทำงานและความมั่นคง | | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | | 5 |
| สภาพชีวิตส่วนตัว | | | | | 1 | 1 | | | | | 2 |
| สภาพแวดล้อม | | 1 | 1 | | | | | | | | 2 |
| สถานะของอาชีพ | | | | | | | | | 1 | | 1 |

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “แรงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการท่องเที่ยว” เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการท่องเที่ยว ในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่อง “แรงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการท่องเที่ยว” ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง “แรงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการท่องเที่ยว” คือ บุคลากร ซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานราชการ โดยปฏิบัติงานในสำนักงาน ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำนวน 253 คน (ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากนั้น สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลาก (Lottery Sampling) บุคลากร ส่วนกลางกรมการท่องเที่ยว โดยการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane's กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ + 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
ประชากรทั้งหมด 25 คน เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{253}{1+253(0.05)^2}$$

$$n = \frac{253}{1+0.632} = \frac{253}{1.632}$$

$$n = 154.977$$

$$n = 155$$

ฉะนั้นได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 155 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยการจับสลากจนครบตามจำนวน

ตารางที่ 4 แสดงสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

| กรมการท่องเที่ยว (ส่วนกลาง) | จำนวน ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|---|------------------|---------------|
| สำนักงานเลขานุการกรม | 69 | 42 |
| กองพัฒนาบริการท่องเที่ยว | 32 | 20 |
| กองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ | 70 | 43 |
| กองกิจการภาพยนตร์และวีดิทัศน์ต่างประเทศ | 17 | 10 |
| กองพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว | 42 | 26 |
| กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว | 16 | 10 |
| กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | 3 | 2 |
| กลุ่มตรวจสอบภายใน | 4 | 2 |
| จำนวนรวม | 253 | 155 |

3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และความหมายของตัวแปรให้ตรงตามแนวคิดทฤษฎี

2. การกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถามมาจากการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบในเบื้องต้นว่าแบบสอบถามครอบคลุมเป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัยหรือไม่ ส่วนนภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด หลังจากนั้นผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของที่ปรึกษาและจัดทำค่าความน่าเชื่อถือ

5. นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำเป็นแบบกรอกทางอิเล็กทรอนิกส์ และออกหนังสือขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม

6. นำแบบสอบถามเข้าเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล

7. สรุปข้อมูลว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ พร้อมทั้งจัดทำเป็นเล่มนำเสนออาจารย์

3.3 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยดัดแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับแนวคิดในการทำวิจัย ซึ่งรูปแบบข้อคำถามเป็นปลายปิด แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยความสำเร็จในหน้าที่ ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานและความมั่นคง และเงินเดือน/ค่าตอบแทน ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว (พระพงษ์ศักดิ์ สนุคม โน, 2562) เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน ป.ป.ช. (วรพงศ์ แสงกล้าหาญ, 2562) และงานวิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (วิไลพร พึ่งเกียรติไพบุลย์, 2559) โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น

2 ปัจจัย ตามแนวคิดของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน (ปัจจัยสุขอนามัย) รวมจำนวนได้ 30 ข้อ ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ

ปัจจัยจูงใจ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- | | |
|---------------------------|-------------|
| - ด้านความสำเร็จในหน้าที่ | จำนวน 3 ข้อ |
| - ด้านลักษณะงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| - ด้านการยอมรับนับถือ | จำนวน 3 ข้อ |
| - ความรับผิดชอบ | จำนวน 3 ข้อ |
| - ความก้าวหน้า | จำนวน 3 ข้อ |

ปัจจัยค้ำจุน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| - ด้านนโยบายและการบริหาร | จำนวน 3 ข้อ |
| - ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | จำนวน 3 ข้อ |
| - ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| - สภาพการทำงานและความมั่นคง | จำนวน 3 ข้อ |
| - เงินเดือน/ค่าตอบแทน | จำนวน 3 ข้อ |

ในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือกในลักษณะแบบประเมินค่าหรือความคิดเห็น ของไลเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งคะแนนหรือน้ำหนักออกมาเป็น 5 ระดับความเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

| ระดับความคิดเห็น | ค่าน้ำหนักของตัวเลือก |
|---------------------------|------------------------|
| เห็นด้วยในระดับมากที่สุด | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 |
| เห็นด้วยในระดับมาก | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 |
| เห็นด้วยในระดับปานกลาง | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 |
| เห็นด้วยในระดับน้อย | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 |
| เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 |

จากค่าน้ำหนักดังกล่าว นำมาแบ่งเป็นช่วง ๆ ช่วงละเท่า ๆ กัน จำนวนได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

นำความกว้างของอันตรภาคชั้นมากำหนดเป็นความกว้างของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยตีตามช่วงคะแนนได้ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | ช่วงคะแนนเฉลี่ย |
|---------------------------|-----------------|
| เห็นด้วยในระดับมากที่สุด | 4.21 – 5.00 |
| เห็นด้วยในระดับมาก | 3.41 – 4.20 |
| เห็นด้วยในระดับปานกลาง | 2.61 – 3.40 |
| เห็นด้วยในระดับน้อย | 1.81 – 2.60 |
| เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด | 1.00 – 1.80 |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่จะเป็นการเสนอแนะและพัฒนาหน่วยงานให้ดีขึ้น

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และนำไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น โดยการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Cronbach เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งจากการประมวลผลพบว่าค่าครอนบาร์คแอลฟาต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าอยู่ในระดับของความน่าเชื่อถือ (Griffith, 2015) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาร์คของแบบสอบถามที่ได้จัดทำ มีค่าเท่ากับ 0.973

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็นแหล่งข้อมูล ดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดำเนินการดังนี้

1) ขอนหนังสือจากทางหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงอธิบดีกรมการท่องเที่ยว เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว

2) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูล ในรูปแบบ Google Form จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 ชุด และนำมาตรวจสอบความถูกต้อง

3) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวม ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสร้างเครื่องมือในการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานเอกสาร งานวิจัยต่างๆ เพื่อให้ได้แบบสอบถาม นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสถิติเชิงพรรณนา และแบบสถิติเชิงอนุมาน โดยมีการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ความถี่ (Frequency)

- ค่าร้อยละ (Percent) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลย่อย} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}}$$

- ค่าเฉลี่ย (Mean) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\text{เมื่อ } \frac{\sum x}{n} = \text{ผลรวมของข้อมูล}$$

$$= \text{จำนวนข้อมูล}$$

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

$$X = \text{คะแนนของแต่ละคน}$$

$$n = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ใช้วิเคราะห์ตัวแปร

กว่า 2 กลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-----------|-----|--|
| n | แทน | กลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{x} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย |
| S.D. | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| t | แทน | ค่าคำนวณจากการทดสอบที (t - test) |
| F | แทน | ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f - Distribution |
| df | แทน | ระดับความเป็นอิสระ |
| SS | แทน | ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน |

4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ผู้ศึกษาวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดย
จำแนกตามข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นจำนวน และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านการยอมรับนับถือของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าของบุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบุคลากร
ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.8 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของบุคลากร
ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.9 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยปัจจัยด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงของบุคลากร
ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.10 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยปัจจัยด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทนของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะทำการ
ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจใน
การปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจใน
การปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยจำแนกตามข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 155 คน เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้วทำการตรวจสอบและนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

(n=155)

| ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 49 | 31.6 |
| หญิง | 106 | 68.4 |
| 2. อายุ | | |
| น้อยกว่า 25 ปี | 18 | 11.6 |
| 25 - 40 ปี | 92 | 59.4 |
| 41-56 ปี | 40 | 25.8 |
| 57 ปี ขึ้นไป | 5 | 3.2 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ปวช./ปวส./เทียบเท่า | 46 | 29.7 |
| ปริญญาตรี / เทียบเท่า | 71 | 45.8 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 38 | 24.5 |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| 4. รายได้ต่อเดือน | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 36 | 23.2 |
| 15,001 - 30,000 บาท | 82 | 52.9 |
| 30,001 - 45,000 บาท | 25 | 16.1 |
| มากกว่า 45,000 บาท | 12 | 7.7 |
| 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | | |
| น้อยกว่า 1 ปี | 19 | 12.3 |
| 1-10 ปี | 72 | 46.5 |
| 11-20 ปี | 31 | 20.0 |
| 21 ปี ขึ้นไป | 33 | 21.3 |

จากตารางที่ 5 สามารถวิเคราะห์และแปลผลได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ที่มีอายุในช่วง 25-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุในช่วง 41-56 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ผู้ที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่ามีจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวช. / ปวส. / เทียบเท่า จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นผู้ที่มีรายได้ในช่วง 15,001 - 30,000 บาท จำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ผู้ที่มีรายได้ 30,000 - 45,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และช่วงรายได้ที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 45,001 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-10 ปี มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 -20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20 เป็นร้อยละ 12.90 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท้องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท้องเที่ยว ได้แก่ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท้องเที่ยว โดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แยกตามรายด้าน

| (n = 155) | | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|------------|
| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
| ปัจจัยจูงใจ | | | |
| 1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่ | 4.339 | 0.627 | มากที่สุด |
| 2. ด้านลักษณะงาน | 4.081 | 0.743 | มาก |
| 3. ด้านการยอมรับนับถือ | 4.144 | 0.684 | มาก |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | 4.219 | 0.712 | มากที่สุด |
| 5. ด้านความก้าวหน้า | 4.060 | 0.761 | มาก |
| ปัจจัยก้ำจุน | | | |
| 6. ด้านนโยบายและการบริหาร | 4.118 | 0.740 | มาก |
| 7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 4.118 | 0.872 | มาก |
| 8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 3.972 | 0.814 | มาก |
| 9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง | 3.855 | 0.851 | มาก |
| 10. ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน | 3.812 | 0.914 | มาก |
| รวม | 4.072 | 0.671 | มาก |

จากตารางที่ 6 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการ
ท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยด้านความสำเร็จในหน้าที่มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ
0.627 และด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.712
ส่วนในด้านอื่นๆ มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ
และด้านความก้าวหน้า รวมถึงข้อมูลปัจจัยจูงใจ ทุกด้านต่างก็มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก
เช่นเดียวกัน

ส่วนที่ 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ของบุคลากร
ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จากข้อ
คำถาม 3 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความภาคภูมิใจและพอใจในงานที่ปฏิบัติจนสำเร็จ ท่านปฏิบัติงานใน
หน้าที่ได้ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว ทันเวลา และผลสำเร็จของงานทำให้ท่านต้องการพัฒนางานให้ดี
ยิ่งขึ้น

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จ
ในหน้าที่ของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. ท่านมีความภาคภูมิใจและพอใจ ในงานที่ปฏิบัติจนสำเร็จ | 82 | 59 | 12 | 1 | 1 | 4.42 | 0.720 | มากที่สุด |
| 2. ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว ทันเวลา | 68 | 73 | 12 | 1 | 1 | 4.33 | 0.704 | มากที่สุด |
| 3. ผลสำเร็จของงานทำให้ท่าน ต้องการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น | 64 | 72 | 17 | 1 | 1 | 4.27 | 0.732 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ทั้ง 3 ข้อ
คำถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อคำถามที่ 1 “ท่านมีความภาคภูมิใจและพอใจใน

งานที่ปฏิบัติงานสำเร็จ” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.42 ส่วนข้อความที่ 3 “ผลสำเร็จของงานทำให้ท่านต้องการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.27

ส่วนที่ 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยเชิงใจ ด้านด้านลักษณะงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จากข้อความ 3 ข้อ ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ใจและกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานมากขึ้น งานที่ได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์และส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. งานที่ได้รับมอบหมายมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ | 50 | 63 | 36 | 5 | 1 | 4.01 | 0.864 | มาก |
| 2. งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ใจและกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานมากขึ้น | 47 | 67 | 36 | 3 | 2 | 3.99 | 0.857 | มาก |
| 3. งานที่ได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์และส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น | 66 | 66 | 19 | 3 | 1 | 4.25 | 0.792 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงาน จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อคำถามที่ 6 “งานที่ได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์และส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนข้อคำถามที่ 4 “งานที่ได้รับมอบหมายมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่” และข้อ

คำถามที่ 5 “งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย จูงใจและกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานมากขึ้น” มีความคิดเห็นอยู่ระดับ มาก

ส่วนที่ 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือในหน้าที่ของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว จากข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นและมอบหมายงานสำคัญให้ท่านเสมอ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|--|---|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| | 1. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นและมอบหมายงานสำคัญให้ท่านเสมอ | 57 | 78 | 18 | 1 | | | |
| 2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | 54 | 82 | 16 | 2 | 1 | 4.20 | 0.724 | มาก |
| 3. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ | 41 | 82 | 27 | 3 | 2 | 4.01 | 0.798 | มาก |

จากตารางที่ 9 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อคำถามที่ 7 “ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นและมอบหมายงานสำคัญให้ท่านเสมอ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนข้อคำถามที่ 8 “ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี” และข้อคำถามที่ 9 “ท่านได้รับคำ

ชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ” มีความคิดเห็นอยู่ระดับ มาก

ส่วนที่ 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว จากข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเสมอ ท่านรับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม และท่านยินดีที่จะทำงานเร่งด่วนและร่วมมือนอกเหนือจาก เวลางาน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเสมอ | 84 | 56 | 12 | 2 | 1 | 4.42 | 0.746 | มากที่สุด |
| 2. ท่านรับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม | 52 | 71 | 27 | 4 | 1 | 4.09 | 0.817 | มาก |
| 3. ท่านยินดีที่จะทำงานเร่งด่วนและร่วมมือนอกเหนือจากเวลางาน | 62 | 64 | 22 | 4 | 3 | 4.15 | 0.896 | มาก |

จากตารางที่ 10 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อคำถามที่ 10 “ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเสมอ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนข้อคำถามที่ 11 “ท่านรับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม” และข้อคำถามที่ 12 “ท่านยินดีที่จะทำงานเร่งด่วนและร่วมมือนอกเหนือจากเวลางาน” มีความคิดเห็นอยู่ระดับ มาก

ส่วนที่ 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยค้ำจุน ด้านความก้าวหน้าของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จากข้อคำถาม
3 ข้อ ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ท่านได้รับความก้าวหน้า
จากหน้าที่การงานด้วยความสามารถของตนเอง และหน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบอย่าง
ยุติธรรมและมีมาตรฐานเชื่อถือได้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยเชิงใจด้านความก้าวหน้า
ของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้า | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการ พัฒนาความรู้ความสามารถ | 50 | 70 | 30 | 4 | 1 | 4.06 | 0.824 | มาก |
| 2. ท่านได้รับความก้าวหน้าจากหน้าที่ การงานด้วยความสามารถของตนเอง | 58 | 68 | 23 | 5 | 1 | 4.14 | 0.833 | มาก |
| 3. หน่วยงานมีการพิจารณาความดี ความชอบอย่างยุติธรรมและมี มาตรฐานเชื่อถือได้ | 46 | 69 | 34 | 3 | 3 | 3.98 | 0.879 | มาก |

จากตารางที่ 11 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยค้ำจุน ด้านความก้าวหน้า จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ทั้ง 3 ข้อคำถามมี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ 14 “ท่านได้รับความก้าวหน้าจากหน้าที่การงานด้วย
ความสามารถของตนเอง” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.14 ส่วนข้อคำถามที่ 15 “หน่วยงานมีการ
พิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐานเชื่อถือได้” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.98

ส่วนที่ 2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารของบุคลากร
ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จาก
ข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ หน่วยงานมีการประชุมหรือชี้แจงนโยบาย อย่างชัดเจนเป็นที่ทราบโดยทั่วกัน

หน่วยงานมีกฎเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติงานชัดเจน และท่านปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และระเบียบของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. หน่วยงานมีการประชุมหรือชี้แจงนโยบาย อย่างชัดเจนเป็นที่ทราบโดยทั่วกัน | 48 | 70 | 33 | 2 | 2 | 4.03 | 0.833 | มาก |
| 2. หน่วยงานมีกฎเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติงานชัดเจน | 53 | 70 | 28 | 2 | 2 | 4.10 | 0.828 | มาก |
| 3. ท่านปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และระเบียบของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี | 65 | 60 | 23 | 4 | 3 | 4.23 | 0.802 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 12 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อคำถามที่ 18 “ท่านปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และระเบียบของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนข้อคำถามที่ 16 “หน่วยงานมีการประชุมหรือชี้แจงนโยบาย อย่างชัดเจนเป็นที่ทราบโดยทั่วกัน” และข้อคำถามที่ 17 “หน่วยงานมีกฎเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติงานชัดเจน” มีความคิดเห็นอยู่ระดับ มาก

ส่วนที่ 2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จากข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จริงใจและเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยหลักเหตุผลและยุติธรรม และผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจำแนกด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยจำแนก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จริงใจและเป็นกันเอง | 65 | 60 | 23 | 4 | 3 | 4.16 | 0.908 | มาก |
| 2. ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยหลัก เหตุผลและยุติธรรม | 57 | 67 | 22 | 6 | 3 | 4.09 | 0.914 | มาก |
| 3. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี | 62 | 58 | 27 | 5 | 3 | 4.10 | 0.934 | มาก |

จากตารางที่ 13 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยจำแนก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ทั้ง 3 ข้อคำถามอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยข้อคำถามที่ 19 “ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจริงใจและเป็นกันเอง” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.16 ส่วนข้อคำถามที่ 20 “ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยหลักเหตุผลและยุติธรรม” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.09

ส่วนที่ 2.8 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจำแนก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยจำแนก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จากข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ กลุ่มงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน มีการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และมีการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเสมอ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. กลุ่มงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน | 51 | 67 | 27 | 8 | 2 | 4.01 | 0.912 | มาก |
| 2. มีการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ | 40 | 73 | 35 | 4 | 3 | 3.92 | 0.872 | มาก |
| 3. มีการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเสมอ | 41 | 80 | 26 | 6 | 2 | 3.98 | 0.841 | มาก |

จากตารางที่ 14 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ทั้ง 3 ข้อคำถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ 22 “ผู้กลุ่มงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.01 ส่วนข้อคำถามที่ 23 “มีการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.92

ส่วนที่ 2.9 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จากข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ มีเพียงพอต่อความต้องการ และอยู่ในสภาพดี ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งของท่านมีความมั่นคง และสถานที่ทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน และความมั่นคง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ มีเพียงพอต่อความต้องการ และอยู่ในสภาพดี | 35 | 48 | 47 | 18 | 7 | 3.55 | 1.100 | มาก |
| 2. ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งของท่านมีความมั่นคง | 51 | 68 | 24 | 9 | 3 | 4.00 | 0.947 | มาก |
| 3. สถานที่ทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม | 48 | 71 | 30 | 2 | 4 | 4.01 | 0.890 | มาก |

จากตารางที่ 15 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ทั้ง 3 ข้อคำถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ 27 “สถานที่ทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.01 ส่วนข้อคำถามที่ 25 “วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ มีเพียงพอต่อความต้องการ และอยู่ในสภาพดี” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.55

ส่วนที่ 2.10 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทนของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทนของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จากข้อคำถาม 3 ข้อ ได้แก่ ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน และเงินเดือน/ค่าตอบแทนเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของข้อมูลปัจจัยจำแนก ด้านเงินเดือน/
ค่าตอบแทนของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แยกตามรายชื่อ

(n = 155)

| ข้อมูลปัจจัยจำแนก ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{x} | S.D. | ระดับ |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|-----------|-------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทน เหมาะสมกับปริมาณงานและความ รับผิดชอบ | 42 | 72 | 30 | 7 | 4 | 3.91 | 0.935 | มาก |
| 2. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการ พิจารณาขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน | 40 | 73 | 37 | 1 | 4 | 3.93 | 0.869 | มาก |
| 3. เงินเดือน/ค่าตอบแทนเพียงพอต่อ การเลี้ยงชีพและสภาพเศรษฐกิจใน ปัจจุบัน | 35 | 61 | 32 | 16 | 11 | 3.60 | 1.154 | มาก |

จากตารางที่ 16 จากการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ข้อมูลปัจจัยจำแนก ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน จาก 3 ข้อคำถามพบว่า ทั้ง 3 ข้อคำถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่ 29 “ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.93 ส่วนข้อคำถามที่ 30 “เงินเดือน/ค่าตอบแทนเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.60

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีเพศต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ

(n = 155)

| แรงจูงใจในการปฏิบัติของของบุคลากร ส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว | เพศ | | | | Sig. | t | Sig. (2- tailed) |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| | ชาย | | หญิง | | | | |
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | | |
| ปัจจัยจูงใจ | | | | | | | |
| 1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่ | 4.476 | 0.509 | 4.276 | 0.667 | 0.232 | 1.856 | 0.065 |
| 2. ด้านลักษณะงาน | 4.190 | 0.619 | 4.031 | 0.792 | 0.237 | 1.240 | 0.217 |
| 3. ด้านการยอมรับนับถือ | 4.231 | 0.639 | 4.103 | 0.704 | 0.636 | 1.078 | 0.283 |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | 4.455 | 0.555 | 4.110 | 0.751 | 0.222 | 2.876 | 0.005 |
| 5. ด้านความก้าวหน้า | 4.265 | 0.612 | 3.965 | 0.805 | 0.267 | 2.323 | 0.022 |
| ปัจจัยค้ำจุน | | | | | | | |
| 6. ด้านนโยบายและการบริหาร | 4.292 | 0.599 | 4.037 | 0.786 | 0.277 | 2.012 | 0.046 |
| 7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 4.149 | 0.858 | 4.103 | 0.882 | 0.846 | 0.303 | 0.762 |
| 8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 4.102 | 0.764 | 3.911 | 0.833 | 0.701 | 1.354 | 0.178 |
| 9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง | 4.027 | 0.732 | 3.776 | 0.892 | 0.090 | 1.714 | 0.089 |
| 10.. ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน | 3.993 | 0.870 | 3.729 | 0.925 | 0.174 | 1.679 | 0.095 |
| รวม | 4.218 | 0.569 | 4.004 | 0.706 | 0.440 | 1.856 | 0.065 |

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($t = 1.856$, Sig. = 0.440) กล่าวคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีค่า Sig. สูงกว่า 0.05 จึงพิจารณาได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีอายุต่างกันมีระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ

(n = 155)

| แรงงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|------------------|---------|-----|-------|-------|--------|
| ปัจจัยงใจ | | | | | | |
| 1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | 2.365 | 3 | 0.788 | 2.046 | 0.110 |
| | ภายในกลุ่ม | 58.184 | 151 | 0.385 | | |
| | รวม | 60.549 | 154 | | | |
| 2. ด้านลักษณะงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.684 | 3 | 0.895 | 1.638 | 0.183 |
| | ภายในกลุ่ม | 82.503 | 151 | 0.546 | | |
| | รวม | 85.187 | 154 | | | |
| 3. ด้านการยอมรับนับถือ | ระหว่างกลุ่ม | 3.789 | 3 | 1.263 | 2.787 | 0.043* |
| | ภายในกลุ่ม | 68.438 | 151 | 0.453 | | |
| | รวม | 72.227 | 154 | | | |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม | 3.813 | 3 | 1.271 | 2.583 | 0.055 |
| | ภายในกลุ่ม | 74.285 | 151 | 0.492 | | |
| | รวม | 78.097 | 154 | | | |
| 5. ด้านความก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 2.665 | 3 | 0.888 | 1.550 | 0.204 |
| | ภายในกลุ่ม | 86.551 | 151 | 0.573 | | |
| | รวม | 89.216 | 154 | | | |
| ปัจจัยค้ำจุน | | | | | | |
| 6. ด้านนโยบายและการบริหาร | ระหว่างกลุ่ม | 2.865 | 3 | 0.955 | 1.769 | 0.155 |
| | ภายในกลุ่ม | 81.522 | 151 | 0.540 | | |
| | รวม | 84.387 | 154 | | | |
| 7. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา | ระหว่างกลุ่ม | 6.008 | 3 | 2.003 | 2.718 | 0.047* |
| | ภายในกลุ่ม | 111.268 | 151 | 0.737 | | |
| | รวม | 117.276 | 154 | | | |

ตารางที่ 18 (ต่อ)

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|----------------------|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| ปัจจัยค่าฐาน | | | | | | |
| 8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.164 | 3 | 0.721 | 1.088 | 0.356 |
| | ภายในกลุ่ม | 100.049 | 151 | 0.663 | | |
| | รวม | 102.212 | 154 | | | |
| 9. ด้านสภาพการทำงานและ ความมั่นคง | ระหว่างกลุ่ม | 2.012 | 3 | 0.671 | 0.925 | 0.431 |
| | ภายในกลุ่ม | 109.548 | 151 | 0.725 | | |
| | รวม | 111.560 | 154 | | | |
| 10. ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน | ระหว่างกลุ่ม | 2.715 | 3 | 0.905 | 1.085 | 0.357 |
| | ภายในกลุ่ม | 125.970 | 151 | 0.834 | | |
| | รวม | 128.685 | 154 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 2.702 | 3 | 0.901 | 2.037 | 0.111 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.760 | 151 | 0.442 | | |
| | รวม | 69.462 | 154 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง
กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ มีแรงจูงใจไม่
แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกัน (Sig. = 0.043, Sig. = 0.047) ตามลำดับ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .111) จึงพิจารณาได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย คือ
บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD

(n = 155)

| อายุ | \bar{x} | S.D. | อายุของข้าราชการส่วนกลาง | | | |
|----------------|-----------|-------|--------------------------|------------|------------|--------------|
| | | | น้อยกว่า 25 ปี | 25 – 40 ปี | 41 – 56 ปี | 57 ปี ขึ้นไป |
| น้อยกว่า 25 ปี | 3.737 | 0.942 | 0.341* | 0.449* | 0.509 | |
| 25-40 ปี | 4.078 | 0.670 | | 0.108 | 0.168 | |
| 41-56 ปี | 4.186 | 0.491 | | | 0.060 | |
| 57 ปี ขึ้นไป | 4.246 | 0.562 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับกลุ่มผู้ที่มีอายุ 25-40 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41-56 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 155)

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ปัจจัยจูงใจ | ระหว่างกลุ่ม | 1.732 | 2 | 0.866 | 2.237 | 0.110 |
| | ภายในกลุ่ม | 58.818 | 152 | 0.387 | | |
| | รวม | 60.549 | 154 | | | |
| ด้านลักษณะงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.210 | 2 | 1.105 | 2.025 | 0.136 |
| | ภายในกลุ่ม | 82.977 | 152 | 0.546 | | |
| | รวม | 85.187 | 154 | | | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| (n = 155) | | | | | | |
|--|----------------------|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
| ปัจจัยจูงใจ | | | | | | |
| 3. ด้านการยอมรับนับถือ | ระหว่างกลุ่ม | 2.483 | 2 | 1.241 | 2.705 | 0.070 |
| | ภายในกลุ่ม | 69.744 | 152 | 0.459 | | |
| | รวม | 72.227 | 154 | | | |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.546 | 2 | 0.273 | 0.535 | 0.587 |
| | ภายในกลุ่ม | 77.552 | 152 | 0.510 | | |
| | รวม | 78.097 | 154 | | | |
| 5. ด้านความก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 1.700 | 2 | 0.850 | 1.476 | 0.232 |
| | ภายในกลุ่ม | 87.516 | 152 | 0.576 | | |
| | รวม | 89.216 | 154 | | | |
| ปัจจัยค้ำจุน | | | | | | |
| 6. ด้านนโยบายและการ บริหาร | ระหว่างกลุ่ม | 1.145 | 2 | 0.573 | 1.046 | 0.354 |
| | ภายในกลุ่ม | 83.242 | 152 | 0.548 | | |
| | รวม | 84.387 | 154 | | | |
| 7. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา | ระหว่างกลุ่ม | 9.437 | 2 | 4.718 | 6.651 | 0.002* |
| | ภายในกลุ่ม | 107.839 | 152 | 0.709 | | |
| | รวม | 117.276 | 154 | | | |
| 8. ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.052 | 2 | 1.026 | 1.557 | 0.214 |
| | ภายในกลุ่ม | 100.160 | 152 | 0.659 | | |
| | รวม | 102.212 | 154 | | | |
| 9. ด้านสภาพการทำงานและ ความมั่นคง | ระหว่างกลุ่ม | 0.686 | 2 | 0.343 | 0.470 | 0.626 |
| | ภายในกลุ่ม | 110.874 | 152 | 0.729 | | |
| | รวม | 111.560 | 154 | | | |
| 10. ด้านเงินเดือน/ ค่าตอบแทน | ระหว่างกลุ่ม | 2.189 | 2 | 1.094 | 1.315 | 0.272 |
| | ภายในกลุ่ม | 126.497 | 152 | 0.832 | | |
| | รวม | 128.685 | 154 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.876 | 2 | 0.938 | 2.109 | 0.125 |
| | ภายในกลุ่ม | 67.586 | 152 | 0.445 | | |
| | รวม | 69.462 | 154 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ มีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (Sig. = 0.002) โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.125) จึงพิจารณาได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละประเด็นของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 155)

| อายุ | \bar{x} | S.D. | อายุของข้าราชการส่วนกลาง | | |
|--------------------------|-----------|-------|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| | | | ปวช./ปวส./ เทียบเท่า | ปริญญาตรี/ เทียบเท่า | สูงกว่า ปริญญาตรี |
| 1. ปวช./ปวส./เทียบเท่า | 3.605 | 0.727 | | 0.254* | 0.203 |
| 2. ปริญญาตรี / เทียบเท่า | 4.160 | 0.623 | | | 0.050 |
| 3. สูงกว่าปริญญาตรี | 4.109 | 0.669 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาปวช./ปวส./เทียบเท่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับกลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี / เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกรายได้ต่อเดือน

(n = 155)

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--|------------------|---------|-----|-------|-------|--------|
| ปัจจัยจูงใจ | | | | | | |
| 1. ด้านความสำเร็จในหน้าที่ | ระหว่างกลุ่ม | 2.163 | 3 | 0.721 | 1.865 | 0.138 |
| | ภายในกลุ่ม | 58.386 | 151 | 0.387 | | |
| | รวม | 60.549 | 154 | | | |
| 2. ด้านลักษณะงาน | ระหว่างกลุ่ม | 1.824 | 3 | 0.608 | 1.101 | 0.351 |
| | ภายในกลุ่ม | 83.636 | 151 | 0.552 | | |
| | รวม | 85.187 | 154 | | | |
| 3. ด้านการยอมรับนับถือ | ระหว่างกลุ่ม | 3.927 | 3 | 1.309 | 2.894 | 0.037* |
| | ภายในกลุ่ม | 68.299 | 151 | 0.452 | | |
| | รวม | 72.227 | 154 | | | |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม | 2.526 | 3 | 0.842 | 1.682 | 0.173 |
| | ภายในกลุ่ม | 75.572 | 151 | 0.500 | | |
| | รวม | 78.097 | 154 | | | |
| 5. ด้านความก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 2.388 | 3 | 0.796 | 1.384 | 0.250 |
| | ภายในกลุ่ม | 86.828 | 151 | 0.575 | | |
| | รวม | 89.216 | 154 | | | |
| ปัจจัยค้ำจุน | | | | | | |
| 6. ด้านนโยบายและการบริหาร | ระหว่างกลุ่ม | 2.196 | 3 | 0.732 | 1.345 | 0.262 |
| | ภายในกลุ่ม | 82.191 | 151 | 0.544 | | |
| | รวม | 84.387 | 154 | | | |
| 7. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา | ระหว่างกลุ่ม | 6.430 | 3 | 2.143 | 2.920 | 0.036* |
| | ภายในกลุ่ม | 110.846 | 151 | 0.734 | | |
| | รวม | 117.276 | 154 | | | |
| 8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน | ระหว่างกลุ่ม | 2.574 | 3 | 0.858 | 1.300 | 0.276 |
| | ภายในกลุ่ม | 99.638 | 151 | 0.660 | | |
| | รวม | 102.212 | 154 | | | |

ตารางที่ 22 (ต่อ)

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|----------------------------------|------------------|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| 9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง | ระหว่างกลุ่ม | 3.331 | 3 | 1.110 | 1.549 | 0.204 |
| | ภายในกลุ่ม | 108.229 | 151 | 0.717 | | |
| | รวม | 111.560 | 154 | | | |
| 10. ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน | ระหว่างกลุ่ม | 6.239 | 3 | 2.080 | 2.565 | 0.057 |
| | ภายในกลุ่ม | 122.446 | 151 | 0.811 | | |
| | รวม | 128.685 | 154 | | | |
| | ระหว่างกลุ่ม | 2.927 | 3 | 0.976 | | |
| รวม | ภายในกลุ่ม | 66.535 | 151 | 0.441 | 2.214 | 0.089 |
| | รวม | 69.462 | 154 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ มีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (Sig. = 0.037, Sig. = 0.036) ตามลำดับ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (Sig. = 0.089) จึงพิจารณาได้ว่าเป็นการปฏิบัติสมมติฐานการวิจัย คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละประเด็นของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(n = 155)

| อายุ | \bar{x} | S.D. | อายุของข้าราชการส่วนกลาง | | | |
|------------------------|-----------|-------|--------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | | | ไม่เกิน 15,000 บาท | 15,001 – 30,000 บาท | 30,001 – 45,000 บาท | มากกว่า 45,001 บาท |
| 1. ไม่เกิน 15,000 บาท | 3.831 | 0.777 | | 0.302* | 0.291 | 0.437* |
| 2. 15,001 – 30,000 บาท | 4.133 | 0.652 | | | 0.011 | 0.135 |
| 3. 30,001 – 45,000 บาท | 4.122 | 0.638 | | | | 0.146 |
| 4. มากกว่า 45,001 บาท | 4.269 | 0.315 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001– 30,000 บาท และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 45,001 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละประเด็นของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n = 155)

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| ปัจจัยจูงใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.160 | 3 | 0.053 | 0.134 | 0.940 |
| | ภายในกลุ่ม | 60.389 | 151 | 0.400 | | |
| | รวม | 60.549 | 154 | | | |

ตารางที่ 24 (ต่อ)

| (n = 155) | | | | | | |
|--|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
| ปัจจัยจูงใจ | | | | | | |
| 2. ด้านลักษณะงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.478 | 3 | 0.159 | 0.284 | 0.837 |
| | ภายในกลุ่ม | 84.709 | 151 | 0.561 | | |
| | รวม | 85.187 | 154 | | | |
| 3. ด้านการยอมรับนับถือ | ระหว่างกลุ่ม | 1.807 | 3 | 0.602 | 1.291 | 0.280 |
| | ภายในกลุ่ม | 70.420 | 151 | 0.466 | | |
| | รวม | 72.227 | 154 | | | |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | ระหว่างกลุ่ม | 3.029 | 3 | 1.010 | 2.031 | 0.112 |
| | ภายในกลุ่ม | 75.069 | 151 | 0.497 | | |
| | รวม | 78.097 | 154 | | | |
| 5. ด้านความก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 0.710 | 3 | 0.237 | 0.404 | 0.750 |
| | ภายในกลุ่ม | 88.506 | 151 | 0.586 | | |
| | รวม | 89.216 | 154 | | | |
| ปัจจัยค้ำจุน | | | | | | |
| 6. ด้านนโยบายและการบริหาร | ระหว่างกลุ่ม | 1.219 | 3 | 0.406 | 0.738 | 0.531 |
| | ภายในกลุ่ม | 83.168 | 151 | 0.551 | | |
| | รวม | 84.387 | 154 | | | |
| 7. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา | ระหว่างกลุ่ม | 0.078 | 3 | 0.026 | 0.033 | 0.992 |
| | ภายในกลุ่ม | 117.198 | 151 | 0.776 | | |
| | รวม | 117.276 | 154 | | | |
| 8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.605 | 3 | 0.202 | 0.300 | 0.826 |
| | ภายในกลุ่ม | 101.607 | 151 | 0.673 | | |
| | รวม | 102.212 | 154 | | | |
| 9. ด้านสภาพการทำงานและ ความมั่นคง | ระหว่างกลุ่ม | 2.745 | 3 | 0.915 | 1.270 | 0.287 |
| | ภายในกลุ่ม | 108.815 | 151 | 0.721 | | |
| | รวม | 111.560 | 154 | | | |
| 10. ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน | ระหว่างกลุ่ม | 1.463 | 3 | 0.488 | 0.579 | 0.630 |
| | ภายในกลุ่ม | 127.223 | 151 | 0.843 | | |
| | รวม | 128.685 | 154 | | | |

ตารางที่ 24 (ต่อ)

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| | ระหว่างกลุ่ม | 0.560 | 3 | 0.187 | | |
| รวม | ภายในกลุ่ม | 68.902 | 151 | 0.456 | 0.409 | 0.747 |
| | รวม | 69.462 | 154 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มีแรงจูงใจไม่แตกต่างกันในทุกด้าน โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.747) จึงพิจารณาได้ว่าเป็นการปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละประเด็นของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(n = 155)

| อายุ | \bar{x} | S.D. | อายุของข้าราชการส่วนกลาง | | | |
|---------------|-----------|-------|--------------------------|----------|----------|--------------|
| | | | น้อยกว่า 1 ปี | 1 -10 ปี | 11-20 ปี | 21 ปี ขึ้นไป |
| น้อยกว่า 1 ปี | 3.971 | 0.584 | | 0.071 | 0.132 | 0.191 |
| 1-10 ปี | 4.043 | 0.750 | | | 0.061 | 0.120 |
| 11-20 ปี | 4.104 | 0.671 | | | | 0.059 |
| 21 ปี ขึ้นไป | 4.163 | 0.536 | | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกกลุ่มตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| ตัวแปรอิสระ | Sig. | ผลการทดสอบสมมติฐาน | |
|----------------------------|-------|--------------------|----------------------|
| | | เป็นไปตามสมมติฐาน | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน |
| 1. เพศ | 0.440 | - | √ |
| 2. อายุ | 0.111 | - | √ |
| 3. ระดับการศึกษา | 0.125 | - | √ |
| 4. รายได้ต่อเดือน | 0.089 | - | √ |
| 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | 0.747 | - | √ |

จากตารางที่ 26 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีเพศต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว พบว่าบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีเพศต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีอายุต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว พบว่าบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีอายุต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว พบว่าบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว พบว่าบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว พบว่าบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม มีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

- ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาลดระยะเวลาปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน

- สมควรเพิ่มค่าตอบแทนการทำงานให้มากขึ้น

- อยากให้มีกีฬาทุกวัน เพื่อความสามัคคี

- จากข้อเท็จจริง และประสบการณ์ที่พบเจอในหน่วยงานที่ผ่านมา มีข้อเสนอแนะ ในประเด็นของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรประเมินจากความเป็นจริง โดยต้องคำนึงถึงผลงานตามข้อเท็จจริงของการทำงาน ไม่ใช่ประเมินโดยการสลับ/เวียน หรือแบ่งคะแนนในแต่ละรอบวนกันไปภายในกลุ่ม เพราะจะส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่นในรอบแรก จะต้องถูกตัดสิทธิ์ในรอบสอง แล้วแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในรอบสองก็จะลดน้อยลง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน เพราะต่อให้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพเพียงใด หากมีผู้บังคับบัญชาไม่มีนโยบายหรือแนวความคิดให้มีการสลับหรือเวียนให้ทุกคนได้ดีเด่นวนกันไป โดยไม่ได้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานจริง ผู้ปฏิบัติงานก็ย่อมรู้สึกท้อและขาดแรงจูงใจ ไม่มีแรงบันดาลใจ อีกทั้งกำลังใจในการทำงานในรอบประเมินถัดไป อันนี้ควรมีการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ หากทุกคนปฏิบัติงานในระดับที่ดีเด่นจริง ก็ควรได้ผลการประเมินดีเด่นเท่ากันทุกคน หากทุกคนผลงานไม่ถึงเกณฑ์ก็ไม่ควรได้รับทุกคน เพราะไม่ใช่ทุกคนทำงานเพื่อหวังผลประเมิน แต่ทุกคนควรได้รับผลการประเมินตามผลของการกระทำ (การปฏิบัติงาน)

- กรมควรส่งเสริมบุคลากร ด้านสวัสดิการ ด้านการศึกษา ด้านความปลอดภัย ความเสมอภาคเท่าเทียม

- ไม่ควรโยกย้ายข้าราชการ โดยที่เขาไม่เต็มใจ และโดยที่เขาไม่ทราบมาก่อน การโยกย้ายข้าราชการเป็นเรื่องใหญ่ กรรมการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญในทางด้านจิตใจของข้าราชการที่โดนโยกย้ายโดยที่เขาไม่เต็มใจด้วย

- เพิ่มเติมรางวัลการปฏิบัติงานดีเด่นประจำปีของกรม ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

- ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการให้ข้าราชการไปอบรมโดยหน่วยงานที่ให้ความรู้ได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

- สร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

- ทุกคนควรมีความรับผิดชอบ อย่างเช่น การเข้าออกงานตรงเวลา และทำงานตามหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ไม่ใช่ให้ผ่านไปวันๆ ต้องมีจิตอาสาตั้งใจปฏิบัติงานในส่วนหน้าที่ของตัวเองที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบให้ดีที่สุด

- ทุกภาคส่วน ต้องตรวจสอบได้

- ทุกอย่างมันจะเสร็จเรียบร้อยไปด้วยดี มันขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาด้วยว่า ดิมีคุณธรรม มีน้ำใจ มีความเป็นผู้นำที่จริงจัง ๆ หรือเปล่า

- ควรรับฟังข้อคิดเห็นจากทุกฝ่าย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว 2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์แบบสถิติเชิงพรรณนา และแบบสถิติเชิงอนุมาน โดยมีการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณทางสถิติ

จากผลการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผล
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

1. ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ และด้านความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก 8 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว อภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีเพศต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวโดยภาพรวม ทั้ง 10 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก และพบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเกิดจากสังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญกับความเสมอภาคทางเพศอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรมอย่าง จึงช่วยให้การปฏิบัติงานมีความเท่าเทียมมากขึ้น และจากความคิดเห็นด้านความสำเร็จในหน้าที่ ที่ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศชายและเพศหญิงต่างมีความภาคภูมิใจ พอใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ปัจจัยเรื่องเพศไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ นายสุภชัย สมฤทธิ์ (2560) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนพื้นที่พิเศษ เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 489 คน ซึ่งเป็นข้าราชการครูในโรงเรียนพื้นที่พิเศษ เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอนเขต 1 พบว่าครูที่มีเพศ ภูมิภาค สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในโรงเรียนพื้นที่พิเศษในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สอดคล้องกับผลงานของ วิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบูลย์ (2559) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จากประชากรจำนวน 96 คน พบว่า ข้อมูลเพศและประเภทสายปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีอายุต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวโดยภาพรวม ทั้ง 10 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก ถึงแม้ว่าความคิดเห็นปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจะมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างกลุ่มคือ กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี กลุ่มผู้ที่มีอายุ 25-40 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41-56 ปี แต่โดยภาพรวมบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเพราะว่าหน่วยงานมีการจัดสรรปริมาณงานได้อย่างเหมาะสมในทุกช่วงวัย มีการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรให้มีการทำงานเป็นทีมและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและพร้อมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถึงแม้ว่าในด้านยอมรับนับถือและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจะมีความแตกต่างกันในระหว่างกลุ่มอายุ หน่วยงานจึงควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันและระหว่างผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน และความสามัคคีในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ทศนีย์ รัตนวงศ์แห (2562) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 455 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ เมื่อจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ ด้านการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันไม่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ส่วนด้านเพศ และด้านเงินเดือนที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานของ ยุทธศักดิ์ ชูประเสริฐ (2562) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลกุลาสิงห์ อำเภอกษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด จากกลุ่มตัวอย่าง 68 ราย พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุลาสิงห์ ที่แตกต่าง

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวโดยภาพรวม ทั้ง 10 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก ถึงแม้ว่าความคิดเห็นปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาจะมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวช. / ปวส. / เทียบเท่า กับผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี / เทียบเท่า แต่โดยภาพรวมบุคลากรที่มีระดับ การศึกษาต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจ เนื่องจากหน่วยงานมีการประชุมชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจนเป็นที่ทราบโดยทั่วกัน พร้อมทั้งให้ อิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ผู้บังคับและเพื่อนร่วมงานต่างก็เชื่อมั่นและ ยอมรับความคิดเห็นของทุกคนเป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเข้าใจใน บทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แต่ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจะมีความแตกต่างกัน ในระหว่างกลุ่มอยู่บ้าง หน่วยงานจึงควรมีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ผู้บังคับบัญชา ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างลักษณะนิสัยให้มีวินัยเป็นพื้นฐาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และ สอดคล้องกับงานของ พระพงษ์ศักดิ์ สนุดมโน (2562) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลเมือง สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 95 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ เงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ สมมติฐานและไม่สอดคล้องกับงานของ วราภรณ์ จิตตะวิกุล (2559) ซึ่งศึกษา แรงจูงใจและแนว ทิศทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอบาง ปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำแนกตามเพศ อายุ และ วุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวโดยภาพรวม ทั้ง 10 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก ถึงแม้ว่าความคิดเห็นปัจจัยด้าน การยอมรับนับถือ และ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจะมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท กลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท

และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 45,000 บาท ขึ้นไป แต่โดยภาพรวมบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม มีกฎเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติงานชัดเจน มีการให้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ จึงทำให้ผู้ที่มีรายได้แตกต่างกันพึงพอใจกับรายได้ที่ได้รับ อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรมีการส่งเสริมการจัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน และรอบด้านเพื่อเป็นการถ่วงดุลให้เกิดความเป็นธรรม เพิ่มรางวัลในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ที่มีผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และสอดคล้องกับงานของ พันโทชาญยุทธ แกล้วปลอดทุกข์ (2559) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการของกองพันทหารราบ ที่ 3 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ จากประชากรซึ่งเป็นข้าราชการกองพันทหารราบ ที่ 3 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ จำนวน 259 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ชั้นยศ และอายุราชการแตกต่างกัน จะได้มีปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำกั้นในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานของ นางลัทธินิรมล นิมเรือง และวัลลภ รัฐฉัตรานนท์ ซึ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มูลนิธิวัชรระดวงแก้ว จากกลุ่มตัวอย่าง 193 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ และบรรยากาศองค์การ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยวโดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก และพบว่าในภาพรวมและการเปรียบเทียบรายด้านบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจมีเหตุผลมาจากภายในหน่วยงานมีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่เหมาะสม งานที่ได้รับมีความท้าทาย จูงใจและกระตุ้นให้อยากทำงาน ได้รับความก้าวหน้าจากหน้าที่การทำงานด้วยความสามารถของตนเสมอมา รวมถึงหน่วยงานควรมีการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อความต้องการ และสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมด้วย และสอดคล้องกับงานของ วรพงศ์ แสงกล้าหาญ (2562) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน ป.ป.ช. โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ช. จำนวน 310 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานของ เกรียงไกร ธาระพันธ์

ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 คน พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู พบว่าจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการงานในกรมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ดังนี้

1. กรมการท่องเที่ยวควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันและระหว่างผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน และความสามัคคีในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น
2. กรมการท่องเที่ยวควรมีการจัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน และรอบด้านเพื่อเป็นการถ่วงดุลให้เกิดความเป็นธรรม เพิ่มรางวัลในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ที่มีผลงานโดดเด่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
3. กรมการท่องเที่ยวควรมีการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อความต้องการ และสร้างบรรยากาศในการทำงาน
4. กรมการท่องเที่ยวควรมีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างลักษณะนิสัยให้มีวินัยเป็นพื้นฐาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตและความผูกพันของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว เพื่อหาแนวทางให้การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและก่อให้เกิดความผูกพันต่อกรมการท่องเที่ยวให้มากขึ้น
2. ควรทำวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยแบบคุณภาพและปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก
3. ควรวิจัยประชากรทั้งหมดของกรมการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ภาพรวมทั้งหมดของกรมการท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ รั้ววงศ์ภัทร, (2560). **แรงจูงใจในการทำงานและความเครียดจากการทำงานของ**
นักกายภาพบำบัดในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ หลักสูตร
 ปริญญาโท สาขาสุขภาพจิต คณะแพทยศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- กรมการท่องเที่ยว. (2563). **โครงสร้างองค์กร.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก
<https://www.dot.go.th/organizational-structure>.
- กรมการท่องเที่ยว. (2561). **แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2561 - 2564 ของกรมการ**
ท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: วิไอพี ก๊อปปีปรินต์.
- กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร :
 กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารวิชาการ**
ปทุมวัน, 1(1), 35-39.
- ชาญยุทธ แคล้วปลอดทุกข์, พันโท. (2559). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการของกองพัน**
ทหารราบ ที่ 3 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
 มหามบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ณัฐพัชร์ ลากบัวรุ่งวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.. **วารสาร**
วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6 (2), 162.
- ณัฐธิญา บัวรุ่ง. (2559). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมส่งกำลังบำรุงทหารบก.**
 (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- ทัศนีย์ รัตนวงศ์แข. (2562). ปัจจัยด้านแรงจูงใจต่อการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ
 สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า 3 สถาบัน [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. **National**
Conference on Technical Education, 11, 483-490.
- ธนิกันต์ มามะศิริรานนท์. (2542). **เทคนิคการจูงใจพนักงาน.** กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์
 เน็ทบุ๊กส์.
- นงลักษณ์ นิรมเรือง. (2561). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มูลนิธิวัชรดวงแก้ว** [ข้อมูล
 อิเล็กทรอนิกส์]. **วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, 5(2), 88-102.
- นุชนาฏ นิลเขาปีบ. (2553). **ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัย**
ในการทำงาน. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จัดการทั่วไป,
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

บรรณานุกรม

- ปภัสสร อรภักดี. (2560). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด. (สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พระพงษ์ศักดิ์ สนมตมโน. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย).
- พัชราภรณ์ มุตทองสงค์. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- พัทธาภรณ์ จินกุล. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร กับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย.)
- บุรุษศักดิ์ ชูประเสริฐ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลภูสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 9(3),52-60.
- รณฤทธิ์ ลิขณนังสุ. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วรพงศ์ แสงกล้าหาญ. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน ป.ป.ช.. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ).
- วารภรณ์ จิตตะวิกุล. (2559). แรงจูงใจและแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม

- วิเชียร วิทษอุดม. (2549). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- วิภาดา คูปตานนท์. (2545). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร เทคนิคการจัดการสมัยใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไลพร พุ่งเกียรติไพบูลย์. (2559). **การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย**. (วิจัยคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย)
- สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ และวรากรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2553), **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุภชัย สมฤทธิ์. (2560). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนพื้นที่พิเศษ เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 1**. (สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาด้านการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
- สุรศักดิ์ นนทพรหม,พ.ท. (2561). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมกำลังพล ทหารบก**. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- อรพินท์ จิตตานุสันต์. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรประมาณราคาต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัทจำกัด (มหาชน)**. (สารนิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ

3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ

4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นเกี่ยวกับการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แบ่งระดับความคิดเห็น เป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่จะเป็นการเสนอแนะและพัฒนาหน่วยงานให้ดีขึ้น

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศุภญา วงศ์วรสันต์

รหัส 63504141

นักศึกษาปริญญาโท

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามโดยใช้เครื่องหมาย \surd ลงในช่อง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25-40 ปี

41-56 ปี

57 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปวช. / ปวส. / เทียบเท่า

ปริญญาตรี / เทียบเท่า

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้ต่อเดือน

ไม่เกิน 15,000 บาท

15,001 – 30,000 บาท

30,001 – 45,000 บาท

มากกว่า 45,000 บาท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 1 ปี

2 ปี – 10 ปี

11 ปี -20 ปี

21 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว แบ่งระดับความคิดเห็น เป็น 5 ระดับ ได้แก่

| | |
|---------------------------|------------------------|
| ระดับความคิดเห็น | ค่านำหนักของตัวเลือก |
| เห็นด้วยในระดับมากที่สุด | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 |
| เห็นด้วยในระดับมาก | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 |
| เห็นด้วยในระดับปานกลาง | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 |
| เห็นด้วยในระดับน้อย | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 |
| เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด | กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 |

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อคำถาม

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ปัจจัยจูงใจ | | | | | |
| ด้านความสำเร็จในหน้าที่ | | | | | |
| 1. ท่านมีความภาคภูมิใจและพอใจในงานที่ปฏิบัติงานสำเร็จ | | | | | |
| 2. ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็วทันเวลา | | | | | |
| 3. ผลสำเร็จของงานทำให้ท่านต้องการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น | | | | | |
| ด้านลักษณะงาน | | | | | |
| 4. งานที่ได้รับมอบหมายมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ | | | | | |
| 5. งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย จูงใจและกระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานมากขึ้น | | | | | |
| 6. งานที่ได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์และส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น | | | | | |

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านการยอมรับนับถือ | | | | | |
| 7. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นและมอบหมายงานสำคัญให้ท่านเสมอ | | | | | |
| 8. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นและร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 9. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ | | | | | |
| ด้านความรับผิดชอบ | | | | | |
| 10. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเสมอ | | | | | |
| 11. ท่านรับผิดชอบงานในปริมาณที่เหมาะสม | | | | | |
| 12. ท่านยินดีที่จะทำงานเร่งด่วนและร่วมมือนอกเหนือจากเวลางาน | | | | | |
| ด้านความก้าวหน้า | | | | | |
| 13. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ | | | | | |
| 14. ท่านได้รับความก้าวหน้าจากหน้าที่การงานด้วยความสามารถของตนเอง | | | | | |
| 15. หน่วยงานมีการพิจารณาความคิดเห็นความชอบอย่างยุติธรรมและมีมาตรฐานเชื่อถือได้ | | | | | |
| 2. ปัจจัยค้ำจุน | | | | | |
| ด้านนโยบายและการบริหาร | | | | | |
| 16. หน่วยงานมีการประชุมหรือชี้แจงนโยบาย อย่างชัดเจนเป็นที่ทราบโดยทั่วกัน | | | | | |
| 17. หน่วยงานมีกฎเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติงานชัดเจน | | | | | |

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 18. ท่านปฏิบัติตามกติกาและระเบียบของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 19. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จริงใจและเป็นกันเอง | | | | | |
| 20. ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยหลักเหตุผลและยุติธรรม | | | | | |
| 21. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 22. กลุ่มงานต่าง ๆ ในหน่วยงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน | | | | | |
| 23. มีการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 24. มีการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเสมอ | | | | | |
| ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง | | | | | |
| 25. วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ มีเพียงพอต่อความต้องการ และอยู่ในสภาพดี | | | | | |
| 26. ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งของท่านมีความมั่นคง | | | | | |
| 27. สถานที่ทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม | | | | | |
| ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน | | | | | |
| 28. ท่านได้รับเงินเดือน/ค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ | | | | | |
| 29. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทน | | | | | |
| 30. เงินเดือน/ค่าตอบแทนเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมการท่องเที่ยว
ที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานให้ดีขึ้น

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|----------------------|--|
| ชื่อ - สกุล | นางสาวศุภญา วงศ์วรสันต์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 22 มีนาคม 2533 |
| สถานที่เกิด | กรุงเทพมหานคร |
| วุฒิการศึกษา | พ.ศ. 2552 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ภูมิศาสตร์) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| ประสบการณ์ในการทำงาน | พ.ศ. 2557 นักวิชาการศึกษา สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2557 เจ้าหน้าที่วิชาการ กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2563 นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการกรม กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2564 - ปัจจุบัน นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มสร้างความต่อเนื่องทางการบริหาร กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 100/52 หมู่ที่ 4 ตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000 |