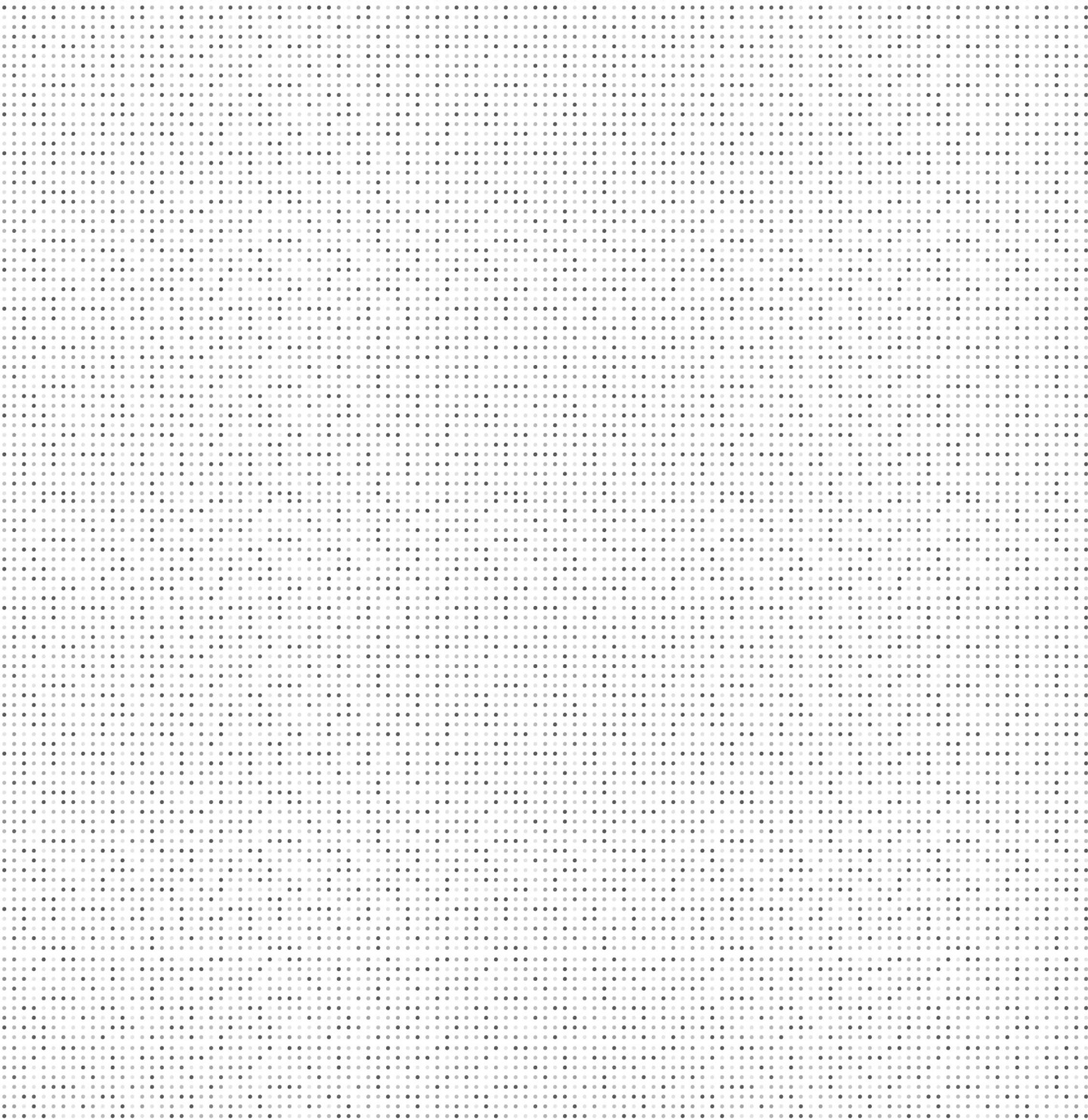




การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ  
การพัฒนาองค์กร จรรยาบรรณทางธุรกิจ



**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร  
กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด  
FACTORS AFFECTING EMPLOYEE RETENTION:  
A CASE STUDY OF LAO TOYOTA SERVICE CO., LTD**

Phavilay Philaphandeth <sup>1</sup>

รักพงษ์ เพชรคำ <sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร บริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของบริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลทั่วไป ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร และความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่วมงานต่อองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 193 คน ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้ 15,001 - 22,000 บาท มีปัจจัยการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรที่สำคัญมากที่สุดในด้านใช้ความรู้ความสามารถประสบการณ์พิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้านปริมาณงานที่ทำความเหมาะสม ด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และด้านสถานที่ทำงานมีโรงอาหาร สถานที่พักผ่อน สุขภาพและมีบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ในส่วนของปัจจัยทำให้มีแนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร 3 แนวทาง ดังนี้ 1. เพิ่มศักยภาพทางด้านภาษาให้กับพนักงาน 2. จัดทำ Café ขนาดย่อม 3. ครอบคลุมสัมพันธ์และมีแนวทางการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ในการทำงานรวมถึงเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

**คำสำคัญ:** การรักษาพนักงานให้คงอยู่ ปัจจัยที่ส่งผล

**Abstracts**

The objectives of this study were (1) to investigate factors affecting employee retention under a case study of Lao Toyota Service Co., Ltd, Vientiane Capital, Lao PDR and (2) to explore the employee retention practices for Lao Toyota Service Co., Ltd. In methodology, the questionnaires were used to collect general data, data on factors affecting employee retention and opinions towards employee retention. The sample consisted of 193 employees. The results of this study showed that the sample mostly were males; those aged less than 30 years; those graduated with bachelor's degree; those with marital status; those with less than 5 years of work experience; and those with monthly income of 15,001-22,000 baht. The most important retention factor was the use of knowledge and experience for work promotion, appropriate workload, good relations with coworkers, and presence of cafeteria, recreational place, toilet, and drinking water service at workplace. The suggestions of this study included three ways: 1. To increase employee' language potentiality, 2. To provide a small Café, and 3. To provide family relation and training and educating programs to enhance work skills and knowledge as well as to open opportunity to participate in comment.

**Key word:** Employee retention, Factors affecting

<sup>1</sup> นักศึกษาลัทธิศาสตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิเชียรประมง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

ปัจจุบัน สปป.ลาวมีพื้นที่ 236,800 ตารางกิโลเมตร มีพรมแดนติดต่อกับจีน และติดต่อกับประเทศไทย ทางทิศตะวันตกมีแม่น้ำโขงกั้นระหว่างพรมแดน โดยประชากรลาวมีจำนวนทั้งหมดโดยประมาณ 6,911,544 คน และ ยานพาหนะทั้งหมดมี 1,717,504 คัน ซึ่งการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศลาวใน สองถึงสามปีที่ผ่านมา มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างสูงเปรียบเทียบกับ (GDP) ปี 2556 มีการเติบโตสูงถึงร้อยละ 7.6 ซึ่งสูงมากกว่าจีน ที่มีอัตราการเจริญเติบโตร้อยละ 7.5 ในปีเดียวกัน

ในสปป.ลาว มีการใช้รถยนต์ที่เพิ่มสูงขึ้นทำให้ต้องมีการขยายศูนย์จำหน่ายรถยนต์เพื่อให้เพียงพอต่อประชาชน และเนื่องจากยุคปัจจุบันถือว่าเป็นยุคแห่งเทคโนโลยี และการที่ภาคเศรษฐกิจขยายตัวได้เร็วและกว้างขวางนั้น ทำให้สิ่งต่าง ๆ ต้องมีการพึ่งพาในด้านการขนส่งเป็นจำนวนมาก เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ อย่างรวดเร็วในการติดต่อหรือขนส่งให้ทันต่อเวลา

บริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด ถือเป็นบริษัทแถวหน้าของประเทศลาวที่เป็นธุรกิจนำเข้ายานพาหนะ และอะไหล่รถยนต์ เพื่อจัดจำหน่าย และให้บริการซ่อมรถยี่ห้อโตโยต้า จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจ้างพนักงานให้เพียงพอในการบริการลูกค้า ศูนย์จำหน่ายรถยนต์จึงเป็นศูนย์ที่สำคัญทำให้ต้องมีทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้ศูนย์จำหน่ายรถยนต์สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ส่งผลให้องค์กรหันมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรมากขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนองค์กรและบุคลากรให้แข่งขันสถานะเศรษฐกิจโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไป พร้อมกับการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีที่จะร่วมมือ ปฏิบัติงานให้องค์กรที่ยาวนาน โดยองค์กรจะต้องดูแลเอาใจใส่ให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะสร้างชื่อเสียงนำความสำเร็จมาสู่องค์กรโดยไม่คำนึงถึงความเหน็ดเหนื่อยหรือความยากลำบาก แต่การที่องค์กรจะคาดหวังสร้างให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นผลักดันให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

เนื่องจากบริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด มีปัญหาด้านการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้นทุกปี โดยพบว่า มีจำนวนพนักงานที่ลาออกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2013 ถึงปี 2015 ในขณะที่การดำเนินธุรกิจของกิจการก็เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรต้องมีการเปิดรับสมัครพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน พนักงานบางคนอาจเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานแบบเดิมทุกวัน จึงเป็นเหตุผลให้มีการเปลี่ยนงานอยู่บ่อยครั้ง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานวัยหนุ่มสาว ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบการจัดการพนักงาน เช่น การลาออกของพนักงานสายวิชาการ และพนักงานเฉพาะทาง อาจส่งผลให้การทำงานของ บริษัทเกิดความล่าช้า ประสิทธิภาพในการบริการลดลง และทำให้ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นจากการลาออกของพนักงานถือว่าเป็นปัญหาขององค์กร ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าจึงสนใจที่จะศึกษา การบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งมุ่งเน้นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ในบริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร บริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว
2. เพื่อศึกษาเพื่อศึกษา แนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของบริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว

## วิธีดำเนินงาน

1. เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร บริษัท ลาวโตโยต้า บริการจำกัด นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง 193 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร บริษัท ลาวโตโยต้า บริการ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามคือ 1) ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากตำราทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งศึกษาวิธีการสร้าง แบบสอบถามงานวิจัย 2) ศึกษาวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด 3) นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม 4) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน ที่นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว และนำไปหาความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค แอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) 6) นำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลในด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร บริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการร่วมงานกับองค์กรต่อไปในอนาคต โดยคำถามครอบคลุมเอา เรื่องผลตอบแทน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความหน้าเชื่อถือขององค์กร เป็นแบบสอบถามปลายปิดโดยให้ผู้ที่ทำกรตอบแบบสอบถามได้ประเมินระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยจนครบทุกข้อ โดยใช้ Important Scale ซึ่งได้กำหนดระดับคะแนนได้ดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ซึ่งระดับสำคัญมากที่สุดกำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 สำคัญมากกำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 สำคัญปานกลางกำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 สำคัญน้อยกำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 และสำคัญน้อยที่สุดกำหนดให้มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

2. เพื่อศึกษาเพื่อศึกษา แนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของบริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว ซึ่งได้ทำวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนาอันได้แก่ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มากำหนดแนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของบริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว

## ผลการวิจัย

จากผลวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร บริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เพศชายมีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้ 15,001 – 22,000 บาท ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการ การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ให้มีความสำคัญในปัจจัยสูงใจให้มีความสำคัญมากที่สุดเกี่ยวกับด้านความสำเร็จในงาน ให้มีความสำคัญด้านปัจจัยสูงใจด้านความสำเร็จในงานมากที่สุดที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้านปัจจัยสูงใจด้านความก้าวหน้าในงานมากที่สุด ในด้านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ พิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้านปัจจัยสูงใจด้านการเป็นที่ยอมรับนับถือมากที่สุดในด้านผู้บังคับบัญชายอมรับและการชมเชยเมื่อทำงานได้ดี ปัจจัยสูงใจด้านความรับผิดชอบมากที่สุดในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ปัจจัยสูงใจด้านลักษณะงานมากที่สุด ในด้านงานที่ทำมีความเหมาะสมไม่มากไม่น้อยจนเกินไปปัจจัยสูงใจด้านลักษณะงานมากที่สุดในด้านงานที่ทำมีความชัดเจนไม่ก่อให้เกิดความสับสน ปัจจัยสูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ปัจจัยสูงใจด้าน

ผลตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด ในด้านสวัสดิการบริการรถรับส่ง ค่าเครื่องนุ่งห่ม งานเลี้ยงสังสรรค์ ปัจจัยด้าน  
 จุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมากที่สุดในด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ปัจจัยด้าน  
 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมากที่สุดในด้านเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์  
 กับหัวหน้างานมากที่สุดในด้านหัวหน้าสนับสนุนแนะนำให้คำปรึกษา ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
 มากที่สุดในด้านสถานที่ทำงานมีโรงอาหาร สถานที่พักผ่อนสบายเพียงพอปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการ  
 ทำงานมากที่สุดในด้านสถานที่ทำงานแบ่งเป็นสัดส่วนกับปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความปลอดภัยและมั่นคงมาก  
 ที่สุดเชื่อมั่นว่าองค์กรจะไม่ให้ออกจากงานหากไม่มีเหตุผลเพียงพอ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมาก  
 ที่สุด ในด้านนโยบายของบริษัทมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความคิดเห็นต่อการคงอยู่ก็องค์กรของพนักงานมาก  
 ที่สุด

### สรุป

ความคิดเห็นต่อการคงอยู่ก็องค์กรของพนักงาน พบว่า ความคิดเห็นต่อการคงอยู่ก็องค์กรของพนักงาน  
 ในระดับสำคัญมากที่สุด คือ ด้านภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานขององค์กรในระดับสำคัญมาก คือ ด้านมีโอกาสจะ  
 ชักชวนผู้ที่รู้จักให้มาทำงานในองค์กรแห่งนี้ ด้านโน้มน้าวให้เพื่อนร่วมทำงานเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร  
 ด้านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรด้านองค์กรที่ดีที่ทำงานด้วยด้านทำงานในองค์กรต่อไปจน  
 เกษียณในระดับสำคัญปานกลางคือด้านปฏิเสธหากมีองค์กรอื่นมาชวนให้ไปร่วมทำงานที่เสนอค่าตอบแทนสูงกว่า  
 เพื่อศึกษาข้อเสนอนั้นแนวทางในการรักษาพนักงานให้คงอยู่ก็องค์กรของบริษัทลาวโตโยต้า บริการ จำกัด โดย  
 มีแนวทางการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร 3 แนวทาง ได้แก่

- 1) แนวทางที่ 1 เพิ่มศักยภาพทางด้านภาษาให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงาน  
 มากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้พนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งภายในระยะเวลาสั้น
- 2) แนวทางที่ 2 จัดทำ Café ขนาดย่อมเพื่อให้พนักงานทุกแผนกได้มีโอกาสพบปะพูดคุยรู้จักซึ่งกันและ  
 กันได้มากขึ้น พร้อมทั้งเป็นสถานที่ที่พนักงานพักผ่อนจากเวลารว่างในการทำงาน
- 3) แนวทางที่ 3 ครอบครัวยุติธรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างครอบครัวของพนักงานและบริษัท

### ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกกับหน่วยงานอื่น หรือ บริษัทในเครือที่มีอัตราการ  
 การลาออกที่น้อยกว่าหรือมากกว่า เพื่อให้ทราบถึงปัญหาใดที่ทำให้พนักงานลาออกในระดับมากหรือน้อยแตกต่าง  
 กันออกไป เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมมากที่สุด

### กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้จากอาจารย์ที่ปรึกษาท่านผู้ช่วย  
 ศาสตราจารย์ ดร.รักพงษ์ เพชรคำที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะแนวทางให้ถูกต้อง ซึ่งได้ทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางการ  
 การศึกษาค้นคว้า หาความรู้และประสบการณ์ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และ การขอพระคุณ  
 เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานทุกท่านของบริษัท ลาวโตโยต้า บริการ จำกัด ที่ให้  
 ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์  
 ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้า

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาววิทยาลัยขอนแก่น และวิทยากรทุกท่านที่ถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ และคำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาอิสระครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และ สมาชิกครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ และ การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

### เอกสารอ้างอิง

- [1] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [2] กัลยารัตน์ ธารณชัยกุล. (2557). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989).
- [3] วีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาว.การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [4] Maslow, A.H. 1970. **Motivation and personality (2nd ed)** New York: Harper & Row.