

Guidelines for developing a Workday user manual for employees in an organization

Natcha Jamnongjit and Sirinthra Sungthong

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

Corresponding author: E-mail address: s6714672114@pkru.ac.th

Received: 14-05-2026, Revised: 27-05-2026, Accepted: 01-06-2026

Abstract

The purpose of this research was to investigate the challenges and development guidelines for an employee user manual for the Workday application at Anantara Mai Khao Phuket Villas under Minor Hotels. This study is part of the digital transformation in human resource management processes. A qualitative research methodology was employed, utilizing in-depth interviews with 9 hotel employees until data saturation was reached and no new themes emerged. The collected data were analyzed using content and interpretive analysis.

The findings revealed that although the Workday application serves as the primary tool for leave requests, pay slip access, and employee discount redemption, the participants still encountered several operational challenges. These included automatic logouts, login failures, password reset issues, menu complexity, and application lags. These obstacles led some employees to seek assistance from the Human Resources department rather than perform tasks independently, primarily due to a lack of confidence stemming from limited digital literacy. Furthermore, the interviews indicated that a majority of employees preferred a hybrid user manual format, specifically emphasizing videos and step-by-step illustrations that can be rewatched in detail. This preference addresses the convenience needs of employees, particularly those working off-site with limited time to contact the Human Resources department, while also fostering self-reliance in utilizing technology.

The insights gained from this study can serve as a practical guideline for developing an effective Workday application user manual that aligns with employee needs, thereby enhancing digital learning and supporting the actual workflows of hotel personnel.

Keywords: Workday, Human Resources Department, User Manual, Hotel, Technology Acceptance

แนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday สำหรับพนักงานในองค์กร

นันทา จ้านงจิต และ สิรินทรา สังข์ทอง

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ติดต่ออีเมลล์: s6714672114@pkru.ac.th

วันที่รับบทความ: 14-05-2569, วันที่แก้ไขบทความ: 27-05-2569, วันที่ตอบรับบทความ: 01-06-2569

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday สำหรับพนักงานในโรงแรม Anantara Mai Khao Phuket Villas ภายใต้เครือ Minor Hotels ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ระบบเทคโนโลยี โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานของโรงแรม จำนวน 9 คน จนข้อมูลถึงจุดอึดใจไม่พบประเด็นใหม่เพิ่มเติม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาตีความ

จากผลการศึกษาพบว่า แม้อแอปพลิเคชัน Workday จะเป็นเครื่องมือหลักในการกลางาน การตรวจสอบ สลิปเงินเดือน การใช้ส่วนลดพนักงาน แต่กลุ่มตัวอย่างยังเจอปัญหาที่พบในการใช้งาน ได้แก่ แอปพลิเคชันออกจากระบบอัตโนมัติ การเข้าสู่ระบบไม่ได้ ปัญหาการรีเซ็ตรหัสผ่าน และความซับซ้อนของเมนูการใช้งาน ความล่าช้าของแอปพลิเคชัน อุปสรรคเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานบางส่วนต้องขอความช่วยเหลือจากแผนกทรัพยากรบุคคลในการใช้งานแอปพลิเคชันแทน ที่ไม่มีความมั่นใจมากพอที่จะทำรายการด้วยตนเอง เพราะว่าขาดทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการคู่มือการใช้งานในรูปแบบที่ผสมกัน โดยเฉพาะวิดีโอ และภาพประกอบที่บอกขั้นตอนวิธีการใช้งานที่สามารถเปิดดูย้อนหลังได้อย่างละเอียด เพื่อตอบสนองต่อความสะดวกสบายของตัวพนักงานเองทั้งในส่วนที่ต้องทำงานนอกสถานที่เลยไม่มีเวลาในการไปติดต่อแผนกทรัพยากรบุคคล และความเชื่อมั่นในเรื่องของเทคโนโลยีด้วยตนเอง

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ให้มีประสิทธิภาพตรงตามต้องการของพนักงานในโรงแรม และสนับสนุนการเรียนรู้ดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพตรงตามการทำงานจริงของพนักงานในโรงแรม

คำสำคัญ : Workday, แผนกทรัพยากรบุคคล, คู่มือการใช้งาน, โรงแรม, การยอมรับเทคโนโลยี

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันและการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมโรงแรมที่ต้องอาศัยความเร็ว ความถูกต้อง และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ โรงแรมส่วนใหญ่จึงได้มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานผ่านออนไลน์

Anantara Mai Khao Phuket Villas ซึ่งเป็นโรงแรมภายใต้เครือ Minor Hotels จึงได้มีการนำแอปพลิเคชัน Workday มาใช้ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลภายในโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในการดำเนินการต่าง ๆ เช่น การลา งาน การตรวจสอบสลิปเงินเดือน การใช้ส่วนลดพนักงาน และการตรวจสอบข้อมูลพนักงานผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเอง แต่จากการใช้งานจริงพบว่าพนักงานโดยส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday โดยเฉพาะ การเข้าสู่ระบบ การรีเซ็ตรหัสผ่าน และการใช้งานเมนู Absence ซึ่งเป็นเมนูที่เกี่ยวข้องกับการลางานโดยตรงและเป็นเมนูที่พนักงานใช้งานเป็นประจำ และยังพบว่าพนักงานบางกลุ่มขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างถูกต้อง เช่น การตั้งรหัสผ่านใหม่ การเลือกประเภทวันลา การกรอกข้อมูลการลา และการยืนยันการลา ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้งาน และอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูลภายในโรงแรม จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า เมื่อพนักงานไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องติดต่อแผนกทรัพยากรบุคคลเพื่อขอความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และเพิ่มภาระงานให้แก่แผนกทรัพยากรบุคคล แม้ว่าทางโรงแรมจะมีการแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชันเบื้องต้นให้กับพนักงานแล้ว แต่ยังคงพบว่าพนักงานบางกลุ่มยังขาดความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน และไม่มีความมั่นใจในการใช้งานแอปพลิเคชันด้วยตนเอง อีกทั้งยังไม่มีคู่มือที่สามารถอธิบายขั้นตอนการใช้งานได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับการใช้งานจริงของพนักงานในโรงแรม โดยเฉพาะรูปแบบที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง และสามารถเข้าถึงได้สะดวกในทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ จึงทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันอยู่บ่อยครั้ง

แม้ว่าจะมีงานวิจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในองค์กรมีจำนวนมาก แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ายังมีการศึกษาค้นคว้าจำกัดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสื่อสนับสนุนการเรียนรู้หรือคู่มือการใช้งานระบบในภาคของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมุมมองประสบการณ์ผู้ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่เป็นเอกลักษณ์และมีระดับความพร้อมทางดิจิทัลที่หลากหลาย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday สำหรับพนักงานใน Anantara Mai Khao Phuket Villas โดยศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือการใช้งานที่เหมาะสม เข้าใจง่าย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานแอปพลิเคชัน ลดปัญหาการพึ่งพาแผนกทรัพยากรบุคคล และสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

แนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในองค์กรควรมีลักษณะอย่างไร

วัตถุประสงค์

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเสนอแนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานใน Anantara Mai Khao Phuket Villas

ทบทวนวรรณกรรม

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อธิบายการยอมรับระบบสารสนเทศโดยบุคคล TAM ตั้งสมมติฐานว่าการยอมรับเทคโนโลยีนั้น คาดการณ์ได้จากความตั้งใจทางพฤติกรรมของผู้ใช้ ซึ่งในทางกลับกัน จะถูกกำหนดโดยการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Marikyan, D., & Papagiannidis, S. 2024).

แนวคิดดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงกับพนักงานโรงแรม Anantara Mai Khao Phuket Villas ได้ โดยพบว่าสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และคู่มือการใช้งานระบบมีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับ และการใช้งานเทคโนโลยีของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีข้อจำกัดในด้านภาษา และต้องเจอกับความซับซ้อนของแอปพลิเคชัน หากมีคู่มือหรือสื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจง่าย จะช่วยให้พนักงานเข้าใจการใช้แอปพลิเคชันได้ง่ายขึ้นส่งผลให้เกิดความมั่นใจ และมองเห็นประโยชน์ของแอปพลิเคชันมากขึ้น แต่ในทางกลับกันหากแอปพลิเคชันมีความซับซ้อน และขาดสื่อสนับสนุนที่มีความเหมาะสมพนักงานก็หลีกเลี่ยงการใช้งานด้วยตนเอง และเลือกที่จะพึ่งพาเพื่อนร่วมงานในแผนก หรือให้แผนกทรัพยากรบุคคลแก้ปัญหาแทน ซึ่งทำให้เห็นว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรบริการเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Davis และคณะนักวิจัยที่ศึกษาซ้ำในภายหลังกล่าวไว้

การเรียนรู้มัลติมีเดีย (Multimedia Learning)

การเรียนรู้มัลติมีเดีย (Multimedia Learning) แนวคิดกระบวนการการเรียนรู้ที่ใช้ สื่อหลายรูปแบบ ร่วมกัน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น เช่น สื่อวิดีโอ แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ ภาพประกอบ ซึ่งช่วยกระตุ้นความสนใจและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนให้เกิดการจดจำ และเข้าใจเนื้อหาได้ดีกว่าการใช้สื่อเพียงรูปแบบเดียว

ปัจจุบันการศึกษาเกี่ยวกับ หลักการเรียนรู้มัลติมีเดีย (Multimedia Learning Principles) ส่วนใหญ่มักจำกัดอยู่เพียงหนึ่งหรือสองหลักการและเน้นไปที่สภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบดั้งเดิม ทำให้การวิจัยในบริบทของเทคโนโลยี VR (Virtual Reality) และ AR (Augmented Reality) ยังมีช่องว่างอยู่มาก งานวิจัยฉบับนี้จึงได้ทำการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) จากบทความวิชาการ 136 ฉบับตามแนวทาง PRISMA เพื่อขยายขอบเขตความเข้าใจและช่วยประกอบการตัดสินใจในการลงทุนเทคโนโลยีและแนวทางการสอนของครูในอนาคต (Çeken, B., & Taşkın, N. 2022).

ดังนั้นการออกแบบคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ควรมีภาพประกอบในแต่ละขั้นตอนการใช้งานอย่างละเอียด เพื่อที่จะช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันได้ง่ายขึ้น ลดความสับสน และเพิ่มความถูกต้องในการใช้งาน และภาพประกอบยังช่วยให้พนักงานสามารถจดจำขั้นตอนการใช้งานของเมนูต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ส่งผลให้การเรียนรู้และการใช้งานแอปพลิเคชันมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะสำหรับพนักงานที่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ และพนักงานใหม่

ประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience)

ประสบการณ์ผู้ใช้ (User Experience) ความรู้สึก ความพึงพอใจ และประสบการณ์โดยรวมของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นจากการตอบโต้ระหว่าง ผลิตภัณฑ์ ระบบ หรือบริการ ทั้งในด้านความสะดวกในการใช้งาน ความเข้าใจง่าย ความรวดเร็ว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ร่วมสมัย ประสบการณ์ผู้ใช้ (UX) เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีแนวทางที่น่าสนใจสองแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่ การออกแบบที่มุ่งเน้นเป้าหมาย และการออกแบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง แนวทางแรกเน้นการทำความเข้าใจเป้าหมายและความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้ ออกแบบกิจกรรมและข้อมูลเพื่อสนับสนุนเป้าหมายเหล่านั้นโดยตรง ส่วนแนวทางหลังเน้นการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ตลอดกระบวนการออกแบบ ตั้งแต่การระบุปัญหา การออกแบบ การพัฒนา ไปจนถึงการประเมินผล โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ที่ดีโดยรวม แม้ว่าจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แต่ทั้งสองแนวทางให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจผู้ใช้อย่างลึกซึ้งผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบกับผู้ใช้จริง ทั้งสองแนวทางมีเป้าหมายร่วมกันคือการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพและน่าพึงพอใจอย่างแท้จริงซึ่งตอบสนองความต้องการที่แท้จริง (Chanyam, P. 2025).

ในด้านการวัดผลประสบการณ์ผู้ใช้ (UX Measurement) ยังคงมีความท้าทายสำคัญในการนิยามขอบเขตและการเลือกใช้ตัวชี้วัดที่เหมาะสม โดยเฉพาะความกังวลในกลุ่มนักออกแบบต่อความสามารถในการวัดผลเชิงประสบการณ์ อย่างไรก็ตาม แนวโน้มปัจจุบันชี้ให้เห็นถึงการยอมรับที่เพิ่มขึ้นต่อการวัดผลเชิงปริมาณ หากมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีร่วมกับการสร้างแบบจำลองที่ชัดเจน ทั้งนี้ ความสมบูรณ์ของการประเมิน UX ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการวัดผลเชิงวัตถุเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยการบูรณาการข้อมูลเชิงอัตนัยเพื่ออุดช่องว่างของข้อมูลและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผลการศึกษา (Law, E. L. C., Van Schaik, P., & Roto, V. 2014)

จากการศึกษาทฤษฎีทำให้ทราบว่า การพัฒนาคู่มือแอปพลิเคชัน Workday ไม่ควรเน้นแค่การสอนเมนูการใช้งานพื้นฐานเพื่อให้พนักงานทำงานเสร็จเท่านั้น แต่ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจ และลดความกังวลเกี่ยวกับการใช้งานด้วย เพราะหากมีคู่มือที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและมองว่าการใช้งานระบบไม่ซับซ้อน จะนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยี และสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดีในโรงแรมได้อย่างแท้จริง

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resources : HR)

Human Resources หรือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง หน่วยงานหรือกระบวนการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กร ตั้งแต่การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการและค่าตอบแทน ตลอดจนการดูแลความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากการวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลมีความคิดเห็นระดับสูงมาก รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และอันดับสามด้านคลาวด์ ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล โดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง โดยพบว่า ด้าน

คุณภาพ มีความคิดเห็นระดับสูงมาก รองลงมาคือ ด้านปริมาณ และอันดับสามด้านเวลาเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานทรัพยากรบุคคล แยกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และจังหวัด ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนประเภทองค์กร ลักษณะงาน และประเภทอุตสาหกรรม มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันเทคโนโลยีดิจิทัล HR ที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ด้านสื่อสังคม ด้านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ Digital HR ทั้ง 3 ด้าน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทรัพยากรบุคคลได้ร้อยละ 2 (พราวแพรว สิริรัตน์ พงศ์พันธ์, ภัททิราภรณ์ คำยัง, ศุภลักษณ์ ภาวันนา, กานดา ไสยรัตน์, & รัตนา สี ตี. 2022).

จากการศึกษาพบว่า พนักงานในโรงแรมจำนวนมากยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday โดยเฉพาะในด้านความซับซ้อนของระบบ และขั้นตอนการใช้งานที่มีหลายลำดับส่งผลให้พนักงานบางส่วนเกิดความสับสน และไม่มั่นใจในการทำรายการผ่านระบบออนไลน์ ปัญหาดังกล่าวพบได้มากในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งลักษณะงานส่วนใหญ่เน้น การให้บริการและมีเวลาจำกัดในการเรียนรู้ระบบใหม่ รวมถึงพนักงานที่มีอายุงานค่อนข้างมากซึ่งไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล พนักงานบางส่วนยังคุ้นชินกับรูปแบบการติดต่อหัวหน้างานโดยตรง และการใช้เอกสารแบบเดิมทำให้การเปลี่ยนมาใช้ระบบ ออนไลน์ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่สะดวกและเกิดการต่อต้านการใช้งานในบางกรณี สะท้อนให้เห็นว่า อุปสรรคในการใช้งาน HR Application ในธุรกิจโรงแรมไม่ได้เกิดจากตัวระบบเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความแตกต่างด้านทักษะดิจิทัลของพนักงานร่วมด้วย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ที่อธิบายว่า การรับรู้ว่าจะระบบใช้งานยาก ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานของผู้ใช้ โดยในบริบทของธุรกิจโรงแรม ความเร่งรีบในการทำงานและข้อจำกัดด้านเวลาซึ่งส่งผลให้ พนักงานให้ความสำคัญกับระบบที่ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน ดังนั้น การนำ HR Application มาใช้ในองค์กรจึงไม่ควรมุ่งเน้นเพียง ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการอบรม การสื่อสาร และการสร้างความมั่นใจให้พนักงานสามารถใช้งานระบบได้อย่างเหมาะสมระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday สำหรับพนักงานในองค์กรของพนักงานใน Anantara Mai Khao Phuket Villas ผู้วิจัยดำเนินการกำหนดระเบียบวิธีวิจัยแบบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษา ปัญหา อุปสรรค ผลกระทบ ความต้องการของพนักงานที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือ การใช้งานแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับพนักงาน

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกจนข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว (Data Saturation) ซึ่งพบว่าใน พนักงาน 9 คน ข้อมูลที่ได้รับเริ่มมีความซ้ำซ้อน และไม่ปรากฏประเด็นปัญหาหรือความต้องการใหม่ที่เป็นนัยสำคัญเพิ่มเติม ผู้วิจัย จึงสิ้นสุดกระบวนการเก็บข้อมูลประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานใน Anantara Mai Khao Phuket Villas ในแผนกปฏิบัติงาน 4 แผนก ดังนี้ แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกครัว และแผนก F&B ซึ่งเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ใน การใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือ โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถอธิบายถึงประสบการณ์ ปัญหา ผลกระทบ และความต้องการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ได้อย่างมีอิสระและใช้การวิเคราะห์เชิงธีม 3 รหัส Raw Data, Code, Conceptual Theme เพื่อจับกลุ่มปัญหาโดยให้เชื่อมโยงกับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

คำถามที่ใช้สัมภาษณ์ครอบคลุมประเด็นการใช้งานแอปพลิเคชัน ปัญหา อุปสรรคในการใช้งาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการทำงาน รวมถึงรูปแบบและเนื้อหาของคู่มือการใช้งาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนวทางการพัฒนาคู่มือที่เหมาะสมและสามารถใช้งานได้จริงภายในโรงแรม ได้แก่

1. พนักงานใช้งานแอปพลิเคชัน Workday เมนูส่วนใดบ่อย
2. ในการใช้เมนูส่วนดังกล่าวพนักงานพบปัญหา อุปสรรคอะไรบ้าง
3. ปัญหาในการใช้งาน Workday เกิดขึ้นบ่อยเพียงใด และปัญหาใดที่ท่านคิดว่ามีความยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุด
4. คู่มือหรือการสอนที่เคยได้รับ ช่วยให้เข้าใจการใช้งานมากน้อยเพียงใด
5. เมื่อแอปพลิเคชันใช้งานไม่ได้ พนักงานมีความรู้สึกร้อยอย่างไร และส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านอย่างไร
6. เมื่อเกิดปัญหา ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองอย่างไร
7. พนักงานเคยหลีกเลี่ยงการใช้งานระบบ หรือขอให้ผู้อื่นดำเนินการแทนหรือไม่ เพราะเหตุใด
8. พนักงานเคยขอความช่วยเหลือจากแผนกทรัพยากรบุคคล (HR) หรือไม่
9. พนักงานต้องการให้คู่มือที่จัดทำขึ้นใหม่มีการนำเสนอเนื้อหา หรือลักษณะการใช้งานอย่างไรเพื่อให้เกิดความสะดวก

มากที่สุด เช่น วิดีโอ ภาพประกอบ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้คำถามต่อยอดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้สัมภาษณ์ ดังนี้

1. ที่มีความรู้สึกร้อยอย่างไร เมื่อ Workday ใช้งานไม่ได้
2. เพราะอะไรถึงเกิดปัญหาดังกล่าว
3. มีวิธีการจัดการปัญหาดังกล่าวอย่างไร

ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งาน Workday สำหรับพนักงานภายในโรงแรม Anantara Mai Khao Phuket Villas โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานที่มีประสบการณ์การใช้งานระบบ Workday ในการปฏิบัติงานจริงเพื่อนำข้อมูลที่ได้อธิบายถึงลักษณะการใช้งาน ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ผลกระทบจากการใช้งาน รวมถึงความต้องการเกี่ยวกับคู่มือการใช้งานเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับพนักงาน

ผู้วิจัยได้นำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ และเรียบเรียงข้อมูลตามประเด็นสำคัญ จากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพผ่านกระบวนการ 3 ระดับคือ การตีความ รหัสเชิงตีความ แกนแนวคิด เพื่ออธิบายการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานดังตารางที่ 1. การวิเคราะห์รหัสเชิงตีความ (Interpretive Coding Table)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์รหัสเชิงตีความ (Interpretive Coding Table)

| Raw Data | Code | Conceptual Theme |
|--|---|--|
| 1. มันหลุดบ่อย เข้าสู่ระบบลำบาก ต้องรอรหัส OTP นาน / ลืมรหัสผ่านประจำ | อุปสรรคในการพิสูจน์ตัวตน (Authentication Difficulty) | อุปสรรคด้านการใช้งานของระบบ (System Usability Barrie) |
| 2. ต้องเดินไปหาฝ่ายบุคคลให้เขาทำแทน เพราะเราลาในมือถือไม่ได้ / ยุ่งยากเดินไปหา HR ง่ายกว่า | สภาวะการพึ่งพาฝ่ายบริหารบุคคล (HR Dependency) | การขาดความเชื่อมั่นในทักษะดิจิทัล (Low Technology Confidence) |
| 3. ภาษาอังกฤษเยอะอ่านไม่ออก / บางคำศัพท์ยากไป | อุปสรรคด้านความหมายและภาษา (Semantic & Language Barrier) | ภาระทางการรับรู้ที่เกิดจากเนื้อหา Content-related Cognitive Load |
| 4. อยากได้วิดีโอสั้นๆ ดูแล้วทำตามได้เลย ไม่ต้องอ่านเยอะ | ความชอบในการเรียนรู้แบบสั้น Micro-learning Preference | กลยุทธ์การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง Self-efficacy Enhancement Strategy |
| 5. บางทีลูกค้าเยอะเราไม่มีเวลาไปหา HR / ทำงานนอกสถานที่ | ข้อจำกัดเชิงเวลาในบริบทงานบริการ Temporal Constraint in Service Context | ความขัดแย้งระหว่างงานกับเทคโนโลยี Job-Technology Conflict |
| 6. ไม่เข้าใจเท่าไร / ไม่เคยได้อบรม | ไม่ได้รับการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ They did not receive support for their education. | อุปสรรคต่อการยอมรับ Barriers to adoption |

จากการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่า ปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ของพนักงานเกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่ ความซับซ้อนของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ การขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีด้วยตนเอง ปัญหาด้านภาษา และข้อจำกัดด้านเวลาในการเรียนรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ส่งผลให้พนักงานยังคงต้องพึ่งพาแผนกทรัพยากรบุคคล ในการทำรายการแทน ดังนั้น การพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ควรเน้นไปทางเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่ชัดเจน วิดีโอมีภาพและขั้นตอนการทำรายการประกอบอย่างชัดเจน และสามารถที่จะเรียนรู้ได้รวดเร็ว เพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจการใช้งานเทคโนโลยี และส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อที่จะลดการพึ่งพาแผนกทรัพยากรบุคคล และการยอมรับใช้เทคโนโลยี

งานวิจัยในครั้งนี้นี้จึงเสนอว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีในภาคอุตสาหกรรมโรงแรมมีความสำคัญต่อการทำงานและประสบการณ์ผู้ใช้ของพนักงานควรจะมาคู่กันไม่ใช่มุ่งเน้นแค่พัฒนาแค่ตัวแอปพลิเคชันเพียงอย่างเดียวเพื่อลดภาวะการพึ่งพาแผนก

HR และเพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน ลดการหลีกเลี่ยงการใช้ระบบเปลี่ยนจากแผนกทรัพยากรบุคคลที่แก้ไขเฉพาะหน้า เป็นแผนกทรัพยากรที่สร้างฐานความมั่นคงให้กับการใช้งานแอปพลิเคชันของพนักงาน และสามารถที่จะสร้างความมั่นคงให้กับโรงแรมในเรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่าวิจัยนี้ช่วยขยายความแบบจำลองของ TAM (Technology Acceptance Model) ในบริบทของโรงแรมว่าการยอมรับเทคโนโลยีไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่การรับรู้และความเข้าใจเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับเรื่องของเวลาความไม่มั่นใจในเรื่องของเทคโนโลยีส่งผลต่อการพึ่งพาแผนกทรัพยากรบุคคลเพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการใช้งานระบบด้วยตนเอง

คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday

คู่มือการลา ในระบบ Workday A guide to request

Absence on Workday's System



ภาพที่ 1. หน้าปกของคู่มือการใช้งาน Workday

เป็นส่วนของหน้าปกหรือหน้าแรกของคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday

จับที่ปุ่มด้านล่างเพื่อเลือกภาษาของท่าน
Tap the button below to select your language.



ภาพที่ 2. การเปลี่ยนภาษา

อธิบายเกี่ยวกับวิธีการเปลี่ยนภาษาในแอปพลิเคชันมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

โปรดเลือกประเภทการลาของท่าน



ภาพที่ 3. ประเภทวันลาภาษาไทย

Please choose your leave type:



ภาพที่ 4. ประเภทวันลาภาษาอังกฤษ

ภาพที่ 3. และ ภาพที่ 4. จะบอกประเภทวันลาให้พนักงานสามารถเลือกประเภทวันลาได้ถูกต้องตามที่ต้องการโดยภาพที่ 3. จะเป็นภาษาไทย และภาพที่ 4. จะเป็นภาษาอังกฤษ

ส่งวันลาหยุดงาน
Workday แอปพลิเคชัน



ภาพที่ 5. การส่งวันลา

เป็นหน้าแรกก่อนจะเข้าสู่ขั้นตอนการลาในระบบ (ภาษาไทย)



ภาพที่ 6. บอกขั้นตอนการลา

บอกขั้นตอนการลาโดยเริ่มตั้งแต่การเลือกเมนูไปจนถึงเลือกวันที่ต้องการที่จะลา (ภาษาไทย)

2

ประเภทการลา



3

จากนั้น เลือกประเภทการลาหยุดงานของท่าน



ภาพที่ 7. ประเภทการลา

บอกประเภทของการเลือกวันลา (ภาษาไทย)

3

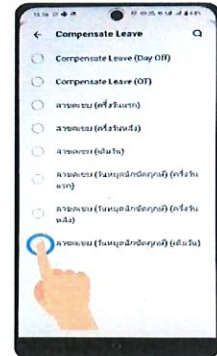
ระยะเวลาการลา



4

จากนั้น เลือกระยะเวลาในการลาของท่าน

- เต็มวัน
- ครึ่งวันแรก
- ครึ่งวันหลัง



ภาพที่ 8. เลือกระยะเวลาของการลา

บอกขั้นตอนการเลือกระยะเวลาของการลา เช่น
ลาครึ่งวันแรก ครึ่งวันหลัง ลาเต็มวัน (ภาษาไทย)

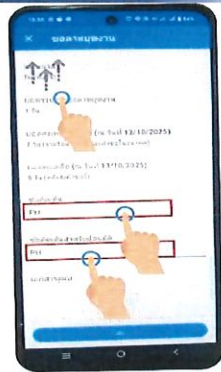
4

กรอกข้อคิดเห็น



5

เลื่อนมาด้านล่าง กรุณากรอกข้อคิดเห็นทั้งสองบรรทัดด้วยประเภทการลาของท่าน เพื่อให้สามารถดำเนินการต่อได้



ภาพที่ 9. การกรอกข้อคิดเห็น

บอกขั้นตอนการกรอกความคิดเห็นในการลาให้ถูกต้อง
ลาที่เลือก (ภาษาไทย)

5

ส่งวันลา



6

กดที่ "ส่ง" เป็นอันเสร็จเรียบร้อย



ภาพที่ 10. ส่งวันลา

เมื่อกรอกความคิดเห็นการลาเรียบร้อยแล้ว ตามประเภทการ
สามารถกดส่งเพื่อขอลา (ภาษาไทย)

6

เรียบร้อยแล้ว!



ภาพที่ 11. ขั้นตอนสุดท้ายของการลา



Absence Request via Workday Application



ภาพที่ 12. การส่งวันลา

หากขึ้นแสดงหน้าจอนี้คือยื่นขอลาเรียบร้อยแล้ว
หัวหน้าตรวจทาน (ภาษาไทย)

(ภาษาอังกฤษ)

เป็นหน้าแรกก่อนจะเข้าสู่ขั้นตอนการลางานในระบบแล้วรอ

1 Go to Home Page



1 At the workday's homepage, tap "Absence"



2 At the calendar, choose your leave dates, then tap "Request days"



ภาพที่ 14. ประเภทการลา

บอกขั้นตอนการลาโดยเริ่มตั้งแต่การเลือกเมนูไปจนถึงเลือกวันที่ต้องการที่จะลา (ภาษาอังกฤษ)

2 Type of Absence



3 Now, choose your type of Absence



บอกประเภทของการเลือกวันลา (ภาษาอังกฤษ)

3

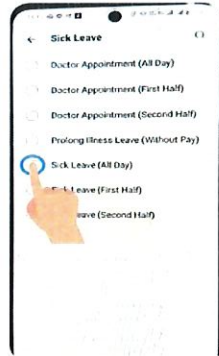
Leave Period



4

Then, choose your leave period.

- All day
- First Half
- Second Half



ภาพที่ 15. เลือกระยะเวลาของการลา
บอกขั้นตอนการเลือกระยะเวลาของการลา เช่น
ลาครึ่งวันแรก ครึ่งวันหลัง ลาเต็มวัน (ภาษาอังกฤษ)

4

Fill out Comments



5

Scroll down.
Please fill out both
lines of comments
with your leave type
to us in order to
proceed.



ภาพที่ 16. การกรอกข้อคิดเห็น
บอกขั้นตอนการกรอกความคิดเห็นในการลาให้
ถูกต้องตามประเภทการลาที่เลือก (ภาษาอังกฤษ)

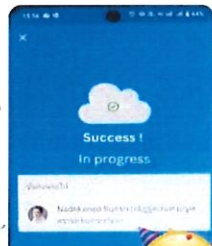
5

Submit Your Leave



6

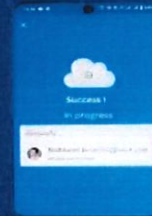
Now, tab
"Submit."



ภาพที่ 17. ส่งวันลา
เมื่อกรอกความคิดเห็นการลาเรียบร้อยแล้ว
สามารถที่จะกดส่งเพื่อขอลา (ภาษาอังกฤษ)

6

All Done!



Congratulations!
You have successfully
submitted your leave
request.

Back to Home



ภาพที่ 18. ขั้นตอนสุดท้ายของการลา
หากขึ้นแสดงหน้าจอนี้คือยื่นขอลาเรียบร้อยแล้ว
แล้วรอหัวหน้าตรวจทาน (ภาษาอังกฤษ)

จากที่ได้ศึกษาพบแอปพลิเคชัน Workday เป็นระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และข้อมูลพนักงานที่โรงแรม Anantara Mai Khao Phuket Villas ใช้ในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ เช่น การลางาน การดูสลิปเงินเดือน การใช้ส่วนลดพนักงาน และข้อมูลส่วนบุคคล แต่แอปพลิเคชันมีหลายเมนูหลายขั้นตอนที่พนักงานไม่คุ้นเคย ส่งผลให้เกิดความสับสนในการใช้งานแอปพลิเคชัน จากการพูดคุยกับพี่เลี้ยงและผู้ที่มีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชัน Workday พบว่าพนักงานมักเกิดความสับสนในขั้นตอนการทำรายการในบางส่วน โดยเฉพาะการเลือกเมนูที่เกี่ยวข้องกับประเภทการลางาน และการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงออกแบบคู่มือให้มีภาพประกอบและคำอธิบายแบบเป็นลำดับเพื่อช่วยลดความซับซ้อนในการเรียนรู้ระบบ

แต่ด้วยข้อจำกัดในด้านระยะเวลาคู่มือการใช้งานจึงทำได้แค่เพียงมุ่งเน้นในการพัฒนาคู่มือการใช้งานเป็นหลัก และยังไม่ได้มีการทดลองใช้งาน หรือประเมินประสิทธิภาพของคู่มือกับพนักงานจริง แต่ได้มีการปรึกษากับพี่เลี้ยงว่างานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อยอดในอนาคตได้ เช่น การประเมินความพึงพอใจ หรือการเปรียบเทียบความเข้าใจก่อนและหลังการใช้คู่มือ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในโรงแรม

จากที่ได้ทำการศึกษา และได้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ทำให้พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาการใช้งาน Workday โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการลางานในระบบ การเข้าสู่ระบบ การรีเซตรหัสผ่าน และความซับซ้อนของการใช้งานบางเมนู และพนักงานส่วนใหญ่เองก็เป็นผู้ที่ มีอายุมากไม่เข้าใจการใช้งานเทคโนโลยี โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิด TAM (Technology Acceptance Model) ที่ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี พนักงานที่มองว่าแอปพลิเคชันมีความซับซ้อน มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการใช้งานด้วยตนเอง มีความต้องการคู่มือแบบวิดีโอสะท้อนหลักการของ Digital Learning ที่ผู้ใช้ต้องการสื่อการเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงย้อนหลังได้ตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้โรงแรมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแนวคิด HR ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1.การยกระดับสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ดิจิทัลควรเปลี่ยนจากกระดาษที่มีแค่ข้อความล้วน เป็นวิดีโอที่มีภาพเคลื่อนไหวประกอบ และอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจนทีละขั้นตอน เพื่อลดภาระทางปัญญาของพนักงานที่มีข้อจำกัดด้านเวลา และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี
- 2.โรงแรมควรจัดตั้งช่องทางช่วยเหลือแบบเรียลไทม์ เช่น มี QR Code คู่มือออนไลน์ตามจุดพักของพนักงาน เพื่อที่จะช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งจะช่วยลดสภาวะพึ่งพาแผนกทรัพยากรบุคคลมากเกินไป
- 3.การพัฒนาสื่อดิจิทัลอย่างต่อเนื่องควรมีการจัดอบรมอย่างน้อยทุก 3 เดือน หรือทุกครั้งที่มีการอัปเดตเวอร์ชัน เพื่อสร้างความคุ้นเคยการใช้งานแอปพลิเคชันให้กับพนักงานลดความกังวล และความไม่มั่นใจในการใช้เทคโนโลยี และควรมีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจขึ้น
- 4.ควรประสานงานกับผู้ดูแลระบบ เพื่อพัฒนาเกี่ยวกับการลดความซับซ้อนของเมนู และเพิ่มขั้นตอนการอัปเดตเอกสารสำคัญได้ในเวลานั้นเลยโดยไม่ต้องรอวันถัดไป เช่น กรณีลาป่วยที่ต้องรออีก 1 วันถึงจะสามารถที่จะอัปเดตใบรับรองแพทย์ลงในระบบได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีกุ่มตัวอย่างในการศึกษาเพิ่มขึ้น และครอบคลุมในทุกแผนกของโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น สามารถที่จะนำข้อมูลของแต่ละแผนกมาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาที่พบเจอไปต่อยอดได้กว้างขึ้น
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานหลังจากได้มีการนำคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ออกไปใช้ใน ชีวิตประจำวันจริง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาคู่มือให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบสื่อการเรียนรู้อื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday ให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- พราวแพรว สิริรัตน์ พงศ์พันธ์, ภัททิราภรณ์ คำยัง, ศุภลักษณ์ ภาวันนา, กานดา ไสยรัตน์, & รัตนา สีสี. (2022). เทคโนโลยี ดิจิทัล HR กับ ประสิทธิภาพ ใน การ ทำงาน ของ พนักงาน ทรพยากร บุคคล. *วารสาร สังคมศาสตร์ ปัญญา พัฒนา*, 4(4), 27-40.
- Chanyam, P. (2025). การ ใช้เทคนิคการออกแบบที่มุ่งเน้นเป้าหมาย และ การออกแบบ โดยยึดผู้ใช้เป็น ศูนย์กลาง เพื่อ เสริม ประสิทธิภาพ ผู้ ใช้. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 19(1), 328-339.
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2024). Technology acceptance model: A review. *TheoryHub book*.
- Çeken, B., & Taşkın, N. (2022). Multimedia learning principles in different learning environments: A systematic review. *Smart Learning Environments*, 9(1), 19.
- Law, E. L. C., Van Schaik, P., & Roto, V. (2014). Attitudes towards user experience (UX) measurement. *International Journal of Human-Computer Studies*, 72(6), 526-541.

Room 6: Marketing and Organizational Management

Faculty-Room: 19512

Chairperson: Dr. Piyaporn Na Takuathung

Phuket Rajabhat University

Chairperson: Assist. Prof. Dr. Jarunee Kongkul

Phuket Rajabhat University

| Time | Code | Title | Presenter |
|----------------|---|---|--|
| 1.30 – 1.45 PM | [NSU-002] | อุปสรรคเชิงองค์กรต่อการเข้าถึงบริการกายภาพบำบัด: มุมมองของบุคลากรในโรงพยาบาล | สัลวา ลาเต้, ดร.ผกาพรรณ ไพรรัตน์ |
| 1.45 – 2.00 PM | [NSU-009] | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเหมาเรือนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต: กรณีศึกษา บริษัท ประเสริฐ เสรี พีชซิ่ง | อภิรักษ์ ขวดแก้ว, ดร. กชพร ชื่นจันทร์ |
| 2.00 – 2.15 PM | [NSU-010] | ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรในการทำงานที่แตกต่างกัน: กรณีศึกษาแขวงทางหลวงพังงา | จรินทร์ ทองเพียง, ดร.ผกาพรรณ ไพรรัตน์ |
| 2.15 – 2.30 PM | [NSU-012] | แนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday สำหรับพนักงานในองค์กร | นัทชา จ่านจิต, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง |
| 2.30 – 2.45 PM | [NSU-014] | มุมมองของผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลต่อการจัดการรูปร่าง สุขภาพ และ การใช้วิถีทางเลือกของผู้ใช้บริการในธุรกิจออกกำลังกาย | นัฏฐภัตสร โตกำเนิด, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง |
| 2.45 - 3.00 PM | [NSU-017] | การรับรู้ของลูกค้าต่อร้าน La Playa Chalong Phuket | อริญ ยังจันทร์, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง |
| 3.00 – 3.30 PM | [NSU-019] | บทบาทของ eWOM และประสบการณ์ทางสังคมต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำ: กรณีศึกษาร้านนึ่งต้มในจังหวัดภูเก็ต | ศิริลักษณ์ อยู่เจริญ, ดร.ผกาพรรณ ไพรรัตน์ |
| 3.30 – 3.45 PM | [NSU-021] | ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเดลิเวอรี่ของลูกค้าในจังหวัดภูเก็ต | อาทิตยา ศาโสทร, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง |
| 3.45 – 4.00 PM | [NSU-023] | ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารภายในทีมของแผนกการเงินและบัญชี กรณีศึกษา แขวงทางหลวงพังงา | ทีศดา เกสร, ดร.ผกาพรรณ ไพรรัตน์ |
| 4.00 – 4.15 PM | Group discussion, comments, and suggestions for future research between the panel and the presenter | | |
| 4.15 – 4.45 PM | Award and certificate by | | |



International Conference on Destination Management

The 2nd National Research Conference
of the Southern Universities Graduate
Studies Network

Proceedings

“EMPOWERING NEXT-GEN FOR RESPONSIBLE DEVELOPMENT”

12-14 JUNE 2026
PHUKET THAILAND



International Conference on Destination Management (ICDM 2026)
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network
 12-14 June 2026, Phuket Thailand

| | |
|---|-----|
| Customer perceptions toward La Playa Chalong Phuket..... | 337 |
| Aran Youngjan and Sirinthra Sungthong | |
| Guidelines for enhancing the efficiency of visa and work permit services in the digital Era for foreign customers in Phuket..... | 357 |
| Kanjana Kahapana and Phakawan Phairat | |
| The role of eWOM and social experience on customer satisfaction and revisit intention: A case study of a Bar in Phuket Province | 372 |
| Sirilak Yucharoen and Phakawan Phairat | |
| Factors influencing customers’ reuse intention toward Bolt pplication services in Phuket Province..... | 388 |
| Darunee Bueraheng and Sirinthra Sungthong | |
| Determinants of customers’ decision to use food delivery services in Phuket Province | 406 |
| Atima Sasok and Sirinthra Sungthong | |
| Guidelines for improving the insurance claims process to reduce delays: Under Tipaya Insurance Public Company Limited | 426 |
| Alisa Sangsinchai and Kotchaporn Chuenchan | |
| Guidelines for developing a Workday user manual for employees in an organization..... | 437 |
| Natcha Jamnongjit and Sirinthra Sungthong | |
| Factors influencing customers’ decision to use insurance-partnered auto repair garages in Phuket Province | 452 |
| Krithin Phithak and Sirinthra Sungthong | |
| Enhancing employee motivation: A case study of employees at an international airport in Southern Thailand | 472 |
| Jantima Thumapreecha and Phakawan Phairat | |
| Factors affecting customer satisfaction in Dalaa Pool Villa Resort | 494 |
| Pongtakorn Pitisuk and Kotchaporn Chuenchan | |
| Appendixes | 512 |
| Appendixes I Organizing Committee | 513 |
| Appendixes II Editorial Team | 518 |



International Conference on Destination Management (ICDM 2026)
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network
12-14 June 2026, Phuket Thailand

Editorial Team

Editorial Advisory Board

Assistant Professor Dr. Hiran Prasarnkarn
Assistant Professor Dr. Thawatchai Thumthong
Assistant Professor Dr. Doungnat koykijcharone
Assistant Professor Dr. Piangjit Tanticharatwarodom
Assistant Professor Nongyao Prasomthong
Dr. Manop Chachiyo
Mr. Teerapong Nuchaikaew

Editorial Board

Associate Professor Dr. Nimit Soonsan
Assistant Professor Suphattra Sangthong
Dr. Sarayute Thongmun
Dr. Sanya Chimpimon
Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul
Dr. Barisa Laemlaksakul
Dr. Sirintra Sangthong
Dr. Kochaporn Chunjan
Dr. Bongkotrat Piamsirikamon
Dr. Phakawan Phairat

Reviewer Board

- | | |
|---|---|
| 1. Professor Dr. Hiram Ting | President of Responsible Borneo (REBORN) Sarawak, Malaysia |
| 2. Professor Dr. Ir. Sony Heru Priyanto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 3. Professor Dr. Ir Sugiarto | STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia |
| 4. Associate Professor Dr. Bamrung Srinuanpan | Nakhon Si Thammarat Rajabhat University |
| 5. Associate Professor Dr. Chayanon Phucharoen | Prince of Songkla University |
| 6. Associate Professor Dr. Khwanruedee Ponchaitiwat | Khon Kaen University |
| 7. Associate Professor Dr. Lenny Yusrini | Universitas Asa Indonesia |

8. Associate Professor Dr. Li-Hsin Chen
National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, Taiwan
9. Associate Professor Dr. Nimit Soonsan
Phuket Rajabhat University
10. Associate Professor Dr. Orachorn Maneesong
Chiang Mai University
11. Associate Professor Dr. Pita Jarupunphol
Phuket Rajabhat University
12. Associate Professor Dr. Pongpichit Jannui
Walailak University
13. Associate Professor Chayaporn Boonruangsak
Nakhon Sawan Rajabhat University
14. Assistant Professor Dr. Anak Agung Gde Satia Utama
Airlangga University, Indonesia
15. Assistant Professor Dr. Anuwat Worlee
Fatoni University
16. Assistant Professor Dr. Anusara Sawangchai
Phuket Rajabhat University
17. Assistant Professor Dr. Autchara Klinchan
Phetchabun Rajabhat University
18. Assistant Professor Dr. Chantinee Boonchai
Prince of Songkla University
19. Assistant Professor Dr. Chidchanok Anantamongkolkul
Phuket Rajabhat University
20. Assistant Professor Dr. Chawanrat Srinounpan
Nakhon Si Thammarat Rajabhat University
21. Assistant Professor Dr. Jarunee Kongkul
Phuket Rajabhat University
22. Assistant Professor Dr. Jitwimon Klaysubun
Suan Dusit University
23. Assistant Professor Dr. Jumani Zulfiqar Ali
Khon Kaen University
24. Assistant Professor Dr. Nattaya Chombunchoo
Kanchanaburi Rajabhat University
25. Assistant Professor Dr. Pannraphat Takolpuckdee
Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage
26. Assistant Professor Dr. Pimmada Wichasin
Suan Dusit University
27. Assistant Professor Dr. Ratirat Na Songkhla
Chulalongkorn University
28. Assistant Professor Dr. Runglawan Iamkusolkij
Nakhon Phanom University
29. Assistant Professor Dr. Sanit Srichookiat
Thaksin University
30. Assistant Professor Dr. Sudarat Kliangsa-Art
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University
31. Assistant Professor Dr. Suthat Kammanee
Kanchanaburi Rajabhat University
32. Assistant Professor Dr. Suwaphat Siridhammasakul
Ubon Ratchathani University
33. Assistant Professor Dr. Yutthana Kadem
Yala Rajabhat University
34. Assistant Professor Dr. Techatam Sangkrom
Suratthani Rajabhat University
35. Assistant Professor Puriwaj Dachum
Kasetsart University
36. Assistant Professor Suphattra Sangthong
Phuket Rajabhat University
37. Assistant Professor Jaruwat Songmuang
Fatoni University
38. Assistant Professor Thanai Tanvanich
Songkhla Rajabhat University
39. Dr. Amin Kiswantoro
STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia
40. Dr. Barisa Laemlaksakul
Phuket Rajabhat University
41. Dr. Bongkotrat Piamsirikamon
Phuket Rajabhat University
42. Dr. Calla Phueng Bui
Gia Dinh University, Vietnam
43. Dr. Christina Shen
Hainan Tropical Ocean University, China
44. Dr. Ir. Aldi Wisnumurti Sarwono
STIPRAM Institute of Tourism Yogyakarta, Indonesia
45. Dr. Jureerut Wongpluksin
Phuket Rajabhat University
46. Dr. Kanyapat Pattanaphokinsakul
Phuket Rajabhat University
47. Dr. Kochaporn Chunjan
Phuket Rajabhat University
48. Dr. Mumtaz Meeraman
Songkhla Rajabhat University
49. Dr. Narawadee Buakhwan
Songkhla Rajabhat University
50. Dr. Nguyen (Beo) Thai
University of Wollongong (UOW), Australia
51. Dr. Pamprae Chaoprayoon Udomraksasup
Maejo University
52. Dr. Pattarin Makka
Phuket Rajabhat University
53. Dr. Phakawan Phairat
Phuket Rajabhat University
54. Dr. Phiphop Somwathee
Phuket Rajabhat University



International Conference on Destination Management (ICDM 2026)
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network
 12-14 June 2026, Phuket Thailand

- | | |
|---------------------------------|---|
| 55. Dr. Pinit Duangjinda | Thaksin University |
| 56. Dr. Ratchada Boonkaew | Yala Rajabhat University |
| 57. Dr. Sakesit Paksee | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 58. Dr. Sanya Chimpimon | Phuket Rajabhat University |
| 59. Dr. Sarayute Thongmun | Phuket Rajabhat University |
| 60. Dr. Sathaporn Rungsawang | Nakhon Pathom Rajabhat University |
| 61. Dr. Sirintra Sangthong | Phuket Rajabhat University |
| 62. Dr. Suthasinee Nirattimanon | Phuket Rajabhat University |
| 63. Dr. Tan Kim Lim | James Cook University, Singapore |
| 64. Dr. Uraiporn Kattiyapompong | University of Wollongong (UOW), Australia |
| 65. Mr. Theera Watcharamongkol | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 66. Mr. Weerawat Udomsap | Kanchanaburi Rajabhat University |
| 67. Mr. Worapot Treesuk | Phuket Rajabhat University |
| 68. Ms. Nareekarn Na Thalang | Yala Rajabhat University |
| 69. Ms. Piyawan Khamglad | Phuket Rajabhat University |
| 70. Ms. Sirirak Thanyaphaisan | Phuket Rajabhat University |

International Conference on Destination Management &
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network
12-14 June 2026 Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand



ICDM 2026

1 มิถุนายน 2569

เรื่อง ตอบรับบทความเข้าร่วมการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ

หมายเลขบทความ NSU-2300

เรียน คุณนันทชา จำนงจิต และ ดร.สิรินทรา สังข์ทอง

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday สำหรับพนักงานในองค์กร” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ของเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยภาคใต้

บัดนี้กองบรรณาธิการ และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันต่างๆ ได้ประเมินและตรวจสอบคุณภาพบทความของท่านเรียบร้อยแล้ว เรามีความยินดีที่จะแจ้งให้ทราบว่าบทความของคุณพิจารณาให้นำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ในวันที่ 13 มิถุนายน 2569 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ภายใต้หัวข้อ “เสริมสร้างศักยภาพคนรุ่นใหม่เพื่อการพัฒนาอย่างมีความรับผิดชอบต่อ”

โปรดทราบว่าอย่างน้อยหนึ่งคนในทีมผู้เขียนต้องเข้าร่วมการประชุมเพื่อนำเสนอบทความ กำหนดการนำเสนอและรายละเอียดเพิ่มเติมจะประกาศให้ทราบในภายหลัง

ขอแสดงความยินดี และเราหวังว่าจะได้ต้อนรับคุณในการประชุม

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิमित ชุณสิน
ประธานการจัดงานประชุม

ติดต่อสอบถามข้อมูลการประชุม

ดร.ศรายุทธ ทองหมั่น โทรศัพท์: 081-645-1998

Email: icdm.pkru@gmail.com



PKRU
มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ
PHRAJONGKRAJONGRAJIT
UNIVERSITY

REBORN
UNIVERSITY

GIA DINH
UNIVERSITY

STIPBAM



International Conference on Destination Management
The 2nd National Research Conference of the Southern Universities Graduate Studies Network

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นักชา จ่าบงจิต และ ดร. สิรินทรา สังข์ทอง

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน Workday

สำหรับพนักงานในองค์กร

จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ให้ไว้ ณ วันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2569

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชู่นั่น)

ประธานกรรมการประชุมวิชาการ ICDM 2026

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หิรัญ ประสารการ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต