

Enhancing employee motivation: A case study of employees at an international airport in Southern Thailand

Jantima Thumapreecha and Phakawan Phairat

Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

Corresponding author: E-mail address: s6714672104@pkru.ac.th

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

Abstract

This study aimed to investigate the factors affecting employees' work motivation and to explore approaches to promoting and enhancing it among employees at an international airport in Southern Thailand. A qualitative research approach was employed, with data collected through in-depth interviews and analyzed using content analysis. The findings revealed that employees' work motivation was influenced by several key factors, including compensation and benefits, the work environment, workplace relationships, and career advancement opportunities. Inadequate and inequitable compensation and benefits were found to diminish work motivation, whereas a supportive working environment and positive workplace relationships contributed directly to job satisfaction and a favorable work atmosphere. Furthermore, opportunities for self-development and career growth were identified as important factors in enhancing employee motivation. Factors contributing to decreased motivation included an unbalanced workload, unfavorable working conditions, and interpersonal issues within the organization. The study concluded that work motivation is shaped by multiple interrelated factors. Therefore, organizations should develop compensation and benefit systems that are aligned with job responsibilities, foster a supportive working environment, strengthen positive workplace relationships, and provide opportunities for professional development and career advancement. Such initiatives can enhance employee performance and strengthen organizational commitment in the long term.

Keywords: Work motivation, compensation and welfare, working environment

การเสริมแรงจิตใจของพนักงาน : กรณีศึกษาสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย

จันทิมา ธรรมปรีชา และ ผกาพรรณ ไพรัตน์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ติดต่ออีเมล: s6714672104@pkru.ac.th

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

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงใจในการทำงานและศึกษาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาแรงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า แรงใจในการทำงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ในองค์กร และความก้าวหน้าในอาชีพ โดยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เหมาะสมและไม่เท่าเทียม ส่งผลให้แรงใจลดลง ขณะที่สภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจและบรรยากาศการทำงานโดยตรง รวมทั้งโอกาสในการพัฒนาตนเอง ช่วยเพิ่มแรงใจในการทำงาน นอกจากนี้ ปัจจัยที่ทำให้แรงใจลดลง ได้แก่ ภาระงานที่ไม่สมดุล สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย และปัญหาความสัมพันธ์ในองค์กร โดยสรุปแรงใจในการทำงานเกิดจากหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับภาระงาน ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สนับสนุนความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร และเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

คำสำคัญ: แรงใจในการทำงาน, ค่าตอบแทนและสวัสดิการ, สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บทนำ

ปัจจุบันการคมนาคมทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อการเดินทาง การท่องเที่ยว และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยซึ่งเป็นภูมิภาคที่มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญจำนวนมาก ส่งผลให้สนามบินกลายเป็นหน่วยงานหลักในการรองรับผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงเป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกด้านการเดินทางและการให้บริการในด้านต่าง ๆ การดำเนินงานภายในสนามบินจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในหลายฝ่าย ทั้งด้านการให้บริการผู้โดยสาร การรักษาความปลอดภัย งานปฏิบัติการภาคพื้น และงานสนับสนุนอื่น ๆ ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2565; การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565)

พนักงานสนามบินจึงถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการให้บริการ หากพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่องานที่สามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม

การเสริมแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ตลอดจนโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในสายงาน มีแรงกดดันจากระยะเวลาและจำนวนผู้โดยสาร รวมถึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจการเสริมแรงจูงใจของพนักงาน กรณีศึกษาสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและความยั่งยืนขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย
2. แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทยอย่างไร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

อรรถพล เกิดอรุณสุขศรี (2565) แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยครอบคลุมทั้งปัจจัยจูงใจ เช่น ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับ และความสำเร็จในงาน รวมถึงปัจจัยค้ำจุน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความตั้งใจและความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เกศสุดา ไชยภักดิ์ (2566) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยหากบุคลากรมีแรงจูงใจสูง จะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

กิตติพงศ์ สุวรรณรักษ์ (2566) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเกิดจากทั้งปัจจัยจูงใจ เช่น ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสำเร็จในงาน และการยอมรับ และปัจจัยค้ำจุน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

กล่าวโดยสรุป "แรงจูงใจในการทำงาน" หมายถึง การแสดงออกของบุคคลหรือพฤติกรรมที่พึงแสดง โดยได้รับแรงขับ หรือแรงกระตุ้นจากสภาพแวดล้อม ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์นั้น ๆ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับสูง โดยเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะเกิดความต้องการในระดับถัดไป ความต้องการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการด้านการยกย่องนับถือ และความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของตนเองสูงสุด

ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย และรายได้ที่เพียงพอ ส่วนความต้องการด้านความปลอดภัยเกี่ยวข้องกับความมั่นคงในชีวิตและการทำงาน เช่น ความมั่นคงในอาชีพและสวัสดิการต่าง ๆ ขณะที่ความต้องการด้านสังคมเป็นความต้องการได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เช่น ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและการทำงานร่วมกันเป็นทีม สำหรับความต้องการด้านการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการได้รับการยอมรับ ความเคารพ และคำชื่นชมจากบุคคลอื่น ซึ่งส่งผลต่อความภาคภูมิใจและความเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถ การสร้างความสำเร็จ และการบรรลุเป้าหมายในชีวิตและการทำงาน

ดังนั้น หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสมในแต่ละระดับ จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สุภาวิตา ชมภูประทีป และยุทธนาท บุณยะชัย, 2567)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยเฮิร์ซเบิร์กแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงานและความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ และโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองต่อปัจจัยเหล่านี้ จะทำให้เกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแม้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้โดยตรง แต่หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กชี้ให้เห็นว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างควบคู่กัน โดยการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ควบคู่กับการส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาตนเอง การยอมรับในผลงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์กเป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยมาสโลว์อธิบายว่าแรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากความต้องการที่เรียงลำดับจากพื้นฐานไปสู่ระดับสูง ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม การยอมรับ และความสำเร็จในชีวิต ซึ่งบุคคลจะพยายามตอบสนองความต้องการในแต่ละระดับตามลำดับ ขณะที่เฮิร์ชเบิร์กอธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานเกิดจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่สร้างความพึงพอใจ เช่น ความสำเร็จและความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจ เช่น เงินเดือนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น ทั้งสองทฤษฎีจึงสะท้อนว่าแรงจูงใจในการทำงานเกิดจากทั้งความต้องการภายในของบุคคล และปัจจัยแวดล้อมภายนอก ซึ่งองค์กรควรนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (อรรถพล เกิดอรุณสุขศรี 2565)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรถพล เกิดอรุณสุขศรี (2565) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและต้องการปฏิบัติงานต่อไป

สุภาวิตา ชมภูประทีป และยุทธนาท บุญยะชัย (2567) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ชยันต์รัชฎ์ อนันทนันตร และอมรรณ รังกุล (2567) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โรงสีเสียงฮงไชย จำกัด อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและเพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 10 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1. เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในสนามบินสุราษฎร์ธานี
2. มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน
3. ผู้ที่สมัครใจให้ข้อมูลและยินยอมเข้าร่วมการสัมภาษณ์
4. พนักงานจากหลากหลายตำแหน่งงานในสนามบิน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจอาวุธและวัตถุอันตราย จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่กักกันและ

ดับเพลิง จำนวน 1 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุม และสะท้อนมุมมองจากผู้ปฏิบัติงานในหลากหลายหน้าที่ภายในองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นและอธิบายประสบการณ์ได้อย่างอิสระ โดยแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยติดต่อประสานงานและนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้า ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการเก็บข้อมูล การสัมภาษณ์ใช้เวลาอย่างน้อยประมาณ 25 นาทีต่อคน โดยทำการบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งในรูปแบบการจดบันทึกและการบันทึกเสียง (โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูล) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง สอดคล้องกับข้อเท็จจริง และสามารถสะท้อนมุมมองของผู้ให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน โดยดำเนินการตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลาย ดังนี้

การตรวจสอบโดยผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) ภายหลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญจากข้อมูลที่ได้รับ และนำกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา รวมถึงยืนยันว่าการบันทึกและการตีความข้อมูลสอดคล้องกับความคิดเห็น ประสบการณ์ และความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลจริง หากพบข้อมูลที่

คลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลตามข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและสะท้อนข้อเท็จจริงมากที่สุด

การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่ง (Data Triangulation) โดยเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันไป เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลในแต่ละประเด็น นอกจากนี้ยังนำข้อมูลที่ได้นี้มาเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบ และลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้แหล่งข้อมูลเพียงแหล่งเดียว

การตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลการวิเคราะห์ และการตีความข้อมูล เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการวิจัย ความสอดคล้องของข้อค้นพบ และความสมเหตุสมผลของการสรุปผล พร้อมรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการวิเคราะห์ข้อมูล ให้มีความชัดเจนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำต่อคำ จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ก่อนนำมาวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยทำการจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเด็นที่ศึกษา วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล และเชื่อมโยงผลการศึกษากับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน สนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย

ด้านจริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งขอความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัยและการบันทึกเสียง โดยผู้ให้ข้อมูลสามารถปฏิเสธหรือยุติการให้ข้อมูลได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมโดยไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ให้ข้อมูล



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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย รวมถึงแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึก ประสบการณ์ และมุมมองของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างละเอียด จากการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสามารถสะท้อนผ่านประสบการณ์และความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล และสามารถจำแนกประเด็นผลการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1) “การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ โดยเฉพาะคนรุ่นเดียวกัน ทำให้ทำงานง่าย คุยกันเข้าใจ และช่วยกันทำงานได้ดี เวลามีปัญหาก็สามารถพูดคุยกันได้สบาย ๆ ทำให้บรรยากาศในการทำงานดี สำหรับพี่นะ พี่คิดว่ายังรู้สึกว่าการมีองค์กรมีความมั่นคง เพราะอาจจะเป็นข้าราชการด้วย เงินเดือนก็ขึ้นตลอด โดยรวมถือว่าดีเลย เพราะที่ผ่านมาแม้จะมีช่วงโควิด-19 หรือเศรษฐกิจไม่ดี องค์กรก็ไม่เคยเลิกจ้างพนักงาน ทำให้รู้สึกมั่นใจและอยากทำงานกับองค์กรไปนาน ๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3) “พี่ทำงานที่นี่มานานกว่า 20 ปีแล้ว พี่รู้สึกว่าความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้มาจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเดียว แต่เกิดจากหลายอย่างรวมกัน ทั้งตัวองค์กร เพื่อนร่วมงาน และตัวเราเอง ถ้าองค์กรดี เพื่อนร่วมงานดี แล้วเราก็มั่นใจกับงานที่ทำ ก็จะทำให้เราอยากทำงานต่อไปเรื่อย ๆ สำหรับพี่ สิ่งที่ทำให้รู้สึกดีในการทำงานคือการที่องค์กรดูแลพนักงานมาตลอด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการ ความเป็นอยู่ หรือการให้ความช่วยเหลือในช่วงที่มีปัญหา ทำให้รู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานจริง ๆ องค์กรยังมีความมั่นคงสูง แม้ในช่วงที่เศรษฐกิจไม่ดีหรือช่วงโควิด-19 ก็ยังดูแลพนักงานและไม่มีการเลิกจ้าง ทำให้รู้สึกมั่นใจในอาชีพและวางแผนชีวิตได้ อีกเรื่องหนึ่งคือเพื่อนร่วมงาน ทุกคนช่วยเหลือกันดี เวลามีปัญหาก็สามารถปรึกษากันได้ ทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่กดดันจนเกินไป จึงทำให้พี่รู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกสบายใจในการทำงาน และตั้งใจว่าจะทำงานอยู่ที่นี่ไปจนถึงเกษียณ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5) “รู้สึกว่าการได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรทำให้ตัวเองมีคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของการทำงาน ไม่ได้เป็นแค่คนที่ทำงานตามหน้าที่อย่างเดียว การได้เสนอความคิดเห็นหรือมีส่วนช่วยให้งานดีขึ้น ทำให้รู้สึกภูมิใจและมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น แล้วองค์กรยังเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในหลาย ๆ เรื่อง ทำให้รู้สึกว่าการได้มีส่วนร่วมให้ความสำคัญกับพนักงาน และเห็นคุณค่าในสิ่งที่พนักงานทำ ส่งผลให้เกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น อีกทั้งการทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ยังช่วยให้รู้สึกมั่นคงในอาชีพ มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถวางแผนอนาคตได้ รู้สึกมั่นคงและได้รับโอกาสในการเติบโต ก็ยังทำให้มีความสุขและพึงพอใจกับการทำงานมากขึ้นค่ะ”

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากหลายองค์ประกอบร่วมกัน ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในอาชีพ การสนับสนุนจากองค์กร และการมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพัน ความเชื่อมั่น และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สะท้อนว่า การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและลดความตึงเครียด ขณะที่ความมั่นคงในการจ้างงานและการดูแลจากองค์กร โดยเฉพาะในช่วงวิกฤต ช่วยสร้างความมั่นใจและเอื้อต่อการวางแผนอนาคต

2. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6) “ในมุมมองของพี่ รายได้ที่ได้รับในปัจจุบันก็ถือว่าสามารถใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ และเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายพื้นฐานทั่วไป แต่ถ้ามองในเรื่องของภาระงาน ความรับผิดชอบ และความกดดันที่ต้องรับในแต่ละวัน ก็ยังรู้สึกว่าค่าตอบแทนอาจจะไม่ค่อยสอดคล้องกับงานที่ทำมากนัก เพราะบางช่วงต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่ ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทำงานภายใต้ความกดดันอยู่ตลอด ทำให้รู้สึกว่าหากมีการปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับลักษณะงานมากขึ้น ก็น่าจะช่วยสร้างกำลังใจในการทำงานได้มากขึ้น ส่วนในเรื่องสวัสดิการ พี่มองว่าอยู่ในระดับมาตรฐานทั่วไป อาจจะได้โดดเด่นหรือมีสิทธิประโยชน์มากกว่าที่อื่น แต่ก็ให้ในสิ่งที่จำเป็นและช่วยเหลือพนักงานได้จริง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการรักษาพยาบาลหรือสวัสดิการพื้นฐานต่าง ๆ ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายได้ในระดับหนึ่ง ทำให้รู้สึกว่าองค์กรยังคงให้ความสำคัญกับพนักงานและพยายามดูแลพนักงานอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ค่าตอบแทนอาจจะยังไม่ตอบโจทย์ทั้งหมด แต่เมื่อมองภาพรวมทั้งเรื่องความมั่นคงและการดูแลจากองค์กร ก็ยังทำให้รู้สึกพึงพอใจและอยากทำงานกับองค์กรต่อไปค่ะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3) “สำหรับพี่ ค่าตอบแทนถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างกำลังใจในการทำงาน เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกว่าความทุ่มเทและความตั้งใจในการทำงานได้รับการตอบแทนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะ

การที่องค์กรมีการปรับเงินเดือนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เห็นถึงโอกาสในการเติบโตและมีรายได้เพิ่มขึ้นตามประสบการณ์และผลงานที่ทำ นอกจากนี้ การได้รับโบนัสเป็นรายไตรมาสก็ช่วยสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดีด้วยค่ะ เพราะว่าทำให้รู้สึกว่าการตั้งใจทำงานและทำผลงานได้ดี ก็จะได้รับผลตอบแทนกลับมาอย่างเป็นรูปธรรม อีกส่วนหนึ่งที่ผมมองว่าสำคัญไม่แพ้กันคือเรื่องสวัสดิการ เพราะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้มาก ไม่ว่าจะเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง หรือที่พัก ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นสำหรับพนักงาน การที่องค์กรมีสวัสดิการในส่วนนี้ช่วยให้พนักงานรู้สึกอุ่นใจและสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายมากเกินไป คือเมื่อมองภาพรวมแล้ว ทั้งค่าตอบแทน โบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ ล้วนเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างกำลังใจในการทำงาน ทำให้รู้สึกมั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และอยากพัฒนาตัวเองเพื่อสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรต่อไป”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4) “ผมมองว่าระบบค่าตอบแทนขององค์กรค่อนข้างมีความชัดเจนและเป็นธรรม เพราะมีการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ทุกคนมองเห็นว่าความตั้งใจและผลงานที่ทำมีผลต่อผลตอบแทนที่ได้รับจริง ๆ นอกจากนี้ องค์กรยังมีระบบ Incentive ที่โปร่งใส มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจว่าหากทำผลงานได้ดีหรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ก็จะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นตามผลงานที่ทำ การมีระบบแบบนี้ช่วยสร้างกำลังใจในการทำงานได้มากค่ะ เพราะพนักงานรู้สึกว่าความทุ่มเทของตัวเองได้รับการตอบแทนอย่างเหมาะสม และมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับผลตอบแทนได้อย่างชัดเจน จึงทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตัวเองและทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยค่ะ อีกเรื่องหนึ่งที่ให้ความสำคัญคือความมั่นคงขององค์กร เพราะตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แม้จะมีช่วงที่เศรษฐกิจผันผวนหรือเกิดวิกฤตต่าง ๆ องค์กรก็ยังสามารถดูแลพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในอาชีพและสบายใจในการทำงาน เมื่อรู้สึกว่ามีทั้งระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและความมั่นคงในการทำงาน ก็ยิ่งทำให้มีแรงจูงใจและอยากทำงานกับองค์กรในระยะยาว”

ผลการศึกษาพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่มองว่ารายได้สามารถรองรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ และสวัสดิการช่วยลดภาระทางการเงิน ส่งผลให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิตและการทำงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลบางรายเห็นว่าค่าตอบแทนยังไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความกดดันในการปฏิบัติงาน จึงคาดหวังให้มีการปรับปรุงผลตอบแทนให้เหมาะสมกับลักษณะงานมากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพ

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1) “ฟุ้งมองว่าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานเติบโตในสายอาชีพได้ค่อนข้างดี ไม่ว่าจะเป็นสายงานปฏิบัติการหรือสายงานสำนักงาน ทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าได้หากมีความรู้ ความสามารถ และมีผลงานที่ดี ยิ่งในช่วงที่องค์กรมีการขยายตัวหรือมีการพัฒนางานในด้านต่าง ๆ ก็จะมีตำแหน่งงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้พนักงานมีโอกาสเติบโตมากขึ้น ฟุ้งรู้สึกว่าเราได้เห็นเส้นทางความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างกำลังใจ เพราะทำให้รู้ว่าหากเราพัฒนาตัวเองและตั้งใจทำงาน ก็มีโอกาที่จะก้าวหน้าในอนาคตได้”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2) “แม้องค์กรจะเปิดโอกาสให้พนักงานเติบโตและเลื่อนตำแหน่งได้ค่อนข้างเร็ว แต่ในความเป็นจริงแล้ว การเติบโตในสายอาชีพก็มาพร้อมกับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน ยิ่งตำแหน่งสูงขึ้น ก็ยิ่งต้องดูแลงานมากขึ้น ต้องตัดสินใจในเรื่องสำคัญมากขึ้น และบางครั้งอาจต้องมีการโยกย้ายไปปฏิบัติงานในพื้นที่อื่น ซึ่งถือเป็นเรื่องที่หลายคนต้องนำมาคิดประกอบการตัดสินใจ โดยเฉพาะคนที่มีความรอบคอบ เพราะการย้ายสถานที่ทำงานอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว แม้จะเป็นโอกาสที่ดีในด้านความก้าวหน้าก็ตาม หลายคนจึงต้องชั่งน้ำหนักระหว่างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับความพร้อมของตนเองและครอบครัวค่ะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5) “ฟุ้งคิดว่าบรรยากาศในการทำงานมีส่วนสำคัญมากต่อการเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง เพราะที่ทำงานมีความเป็นกันเอง ทุกคนสามารถพูดคุยและปรึกษากันได้ เวลามีปัญหาหรือไม่เข้าใจงานก็มีเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานคอยให้คำแนะนำ ทำให้ได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ อยู่ตลอด การได้ทำงานร่วมกับคนที่มีประสบการณ์ยังช่วยให้เราได้พัฒนาความรู้และทักษะของตัวเองมากขึ้น ฟุ้งรู้สึกว่าการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีมีคนคอยสนับสนุนและให้โอกาสในการเรียนรู้ ทำให้กล้าพัฒนาตัวเอง กล้าลองทำสิ่งใหม่ ๆ และพร้อมที่จะเติบโตในสายอาชีพต่อไปในอนาคต”

ผลการศึกษาพบว่า โอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน โดยพนักงานรับรู้ว่าจะเปิดโอกาสให้เติบโตตามศักยภาพและผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และสร้างผลงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การมองเห็นเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพช่วยสร้างเป้าหมายในการทำงานและเพิ่มความเชื่อมั่นต่ออนาคตในองค์กร อย่างไรก็ตาม การเลื่อนตำแหน่งมักมาพร้อมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปรับตัวต่อบทบาทใหม่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อจิตใจของพนักงานบางส่วน โดยเฉพาะผู้ที่มีการระแวดระวัง

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งในด้านกายภาพและด้านจิตสังคม โดยรวมถึงบรรยากาศการทำงาน ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน รวมถึงความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance)

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6) “สำหรับที่ ความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับเรื่องเงินเดือนหรือรายได้เพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับความสบายใจในการทำงานด้วย เพราะต่อให้รายได้ดีแค่ไหน แต่ถ้าต้องทำงานแบบเครียดตลอดเวลา หรือไม่มีความสุขกับการทำงาน ก็คงทำงานอยู่ได้ไม่นาน พิจารณาว่าการได้ทำงานในที่ที่มีบรรยากาศดี ไม่กดดันจนเกินไป และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะทำให้มีความสุขกับการทำงานและอยากทำงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8) “พีคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความรู้สึกและประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างมาก ถ้าสถานที่ทำงานมีความพร้อม มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นครบถ้วน ก็จะช่วยให้ทำงานได้สะดวกขึ้น และการทำงานในบรรยากาศที่ไม่ตึงเครียดจนเกินไป รวมถึงการมีอิสระในการจัดการเวลาและวิธีการทำงานในบางเรื่อง ยังช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและสามารถบริหารจัดการงานได้ดีขึ้น เมื่อรู้สึกสบายใจในการทำงานก็จะมีสมาธิ มีความกระตือรือร้น และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นค่ะ”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 10) ระบุว่า “ที่รู้สึกว่าการมีบรรยากาศการทำงานที่ค่อนข้างอบอุ่น เหมือนอยู่กับแบบครอบครัว ทุกคนสามารถพูดคุย สอบถาม หรือปรึกษากันได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องทั่วไป ทำให้การทำงานไม่รู้สึกอึดอัดหรือกดดันจนเกินไป เวลามีปัญหาที่สามารถขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ ทำให้รู้สึกสบายใจในการทำงานมากขึ้น บรรยากาศแบบนี้ช่วยลดความเครียด ทำให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ดี และส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย”

ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน โดยพนักงานให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความเป็นมิตร และไม่ก่อให้เกิดความกดดันมากเกินไป ซึ่งช่วยส่งเสริมความสุขในการทำงานและความต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว นอกจากนี้ ความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดอุปสรรคในการทำงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการงานตามความเหมาะสม ยังช่วยส่งเสริมความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร การให้เกียรติ และการสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในทีม

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1) “พื้มองว่าการสื่อสารกันแบบตรงไปตรงมาและการให้เกียรติกันเป็นเรื่องสำคัญมากในการทำงาน เพราะเมื่อทุกคนสามารถพูดคุยกันได้อย่างเปิดเผย รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน และเคารพซึ่งกันและกัน ก็จะช่วยลดปัญหาความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้ เวลามีปัญหาหรือมีเรื่องที่ต้องแก้ไขก็สามารถพูดคุยกันได้โดยตรงไปตรงมา ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นมากขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้รู้สึกสบายใจและอยากมาทำงานทุกวัน เพราะรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจและให้ความเคารพซึ่งกันและกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2) “สำหรับพี่ ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญต่อความรู้สึกและแรงจูงใจในการทำงานมาก ถ้าหัวหน้างานเป็นคนมีเหตุผล รับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ให้ความเป็นธรรมกับทุกคน และสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจในการทำงาน เพราะรู้ว่าการตัดสินใจต่าง ๆ เป็นไปอย่างยุติธรรม เมื่อพนักงานเกิดความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชา ก็จะมีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้นค่ะ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการทำงาน ส่งผลให้ความขัดแย้งภายในองค์กรลดลง และบรรยากาศในการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย”

(ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3) “พื้คิดว่าผู้บังคับบัญชาที่มีเหตุผล ให้ความเป็นธรรม และสื่อสารอย่างชัดเจน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกไว้วางใจและมั่นใจในการทำงานมากขึ้น เพราะพนักงานจะรู้สึกว่าตัวเองได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และเข้าใจเป้าหมายหรือแนวทางการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตัวเองอย่างชัดเจน ก็จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความสับสนและความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ ยังช่วยลดความไม่พอใจและความขัดแย้งภายในองค์กร ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปในทางที่ดี ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น”

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงาน โดยการสื่อสารที่เปิดกว้าง การรับฟังความคิดเห็น และการให้เกียรติซึ่งกันและกันช่วยลดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็น และสื่อสารอย่างชัดเจน ช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กร

อภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเกิดจากหลายปัจจัยร่วมกัน ทั้งความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงขององค์กร การดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างต่อเนื่อง และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร โดยพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากองค์กรไม่มีการเลิกจ้างแม้ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจและสถานการณ์โควิด-19 ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและสามารถวางแผนอนาคตได้อย่างมั่นคง นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานยังช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีการช่วยเหลือและสนับสนุนกัน ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานเป็นไปในทางบวก ขณะเดียวกัน การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและพัฒนาองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ส่งผลให้เกิดความผูกพัน ความสุขในการทำงาน และความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) โดยเฉพาะความต้องการด้านความมั่นคงในชีวิต (Safety Needs) ความต้องการด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Needs) และความต้องการได้รับการยอมรับและเห็นคุณค่าในตนเอง (Esteem Needs) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่า ค่าตอบแทน โบนัส Incentive และสวัสดิการต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่มองว่าค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงาน มีความเป็นธรรม และมีความชัดเจนในการพิจารณาผลตอบแทน จะช่วยสร้างกำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกัน โบนัสและ Incentive ยังเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาผลงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง และที่พัก มีส่วนช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย สร้างความมั่นคง และทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ อย่างไรก็ตาม พนักงานบางส่วนยังมองว่าค่าตอบแทนในปัจจุบันอาจไม่สอดคล้องกับภาระงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น จึงต้องการให้มีการปรับปรุงให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งในด้านกายภาพและด้านจิตสังคม โดยพนักงานให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานที่ดี ความพร้อมของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความยืดหยุ่นในการทำงาน รวมถึงความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พนักงานส่วนใหญ่มองว่า การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่กดดันจนเกินไป มีความเป็นกันเอง และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จะช่วยลดความเครียด ทำให้เกิดความสบายใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การมีอิสระในการบริหารจัดการงานและการรักษาสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวยังช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และต้องการทำงานกับองค์กรในระยะยาว

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) โดยสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน จัดอยู่ในกลุ่ม ปัจจัยค้ำจุ้น (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดและขาดแรงจูงใจ แต่หากมีสภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่น และมีความสุขมากขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ในด้านความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง รวมถึงความต้องการด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เนื่องจากพนักงานต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์ที่ดี และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ชัดเจน การให้เกียรติซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็น และการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ช่วยลดความขัดแย้ง สร้างความไว้วางใจ และทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้ การมีบรรยากาศการทำงานที่ดีและการสนับสนุนจากหัวหน้างานยังช่วยให้พนักงานรู้สึกสบายใจ มีกำลังใจในการทำงาน และพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรมากขึ้น

ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) โดยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจัดอยู่ในกลุ่มปัจจัยค้ำจุ้น (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

จะช่วยให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี ลดความตึงเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กร ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ในด้านความต้องการความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (เนื่องจากพนักงานต้องการการยอมรับ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน เมื่อได้รับการยอมรับและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในองค์กร จะช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้มากขึ้น

สรุป

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มากที่สุด เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสามารถอธิบายได้ทั้งในด้านปัจจัยจำจุน (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivators) โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยจำจุนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจและสร้างความรู้สึkmั่นคงในการทำงาน ขณะเดียวกัน พนักงานยังให้ความสำคัญกับโอกาสในการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะความมั่นคงขององค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่พนักงานกล่าวถึงมากที่สุดและมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างชัดเจน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการศึกษา องค์กรควรส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นคงในการจ้างงานและการสื่อสารนโยบายองค์กรให้ชัดเจน เพื่อเสริมความเชื่อมั่นและความมั่นคงในอาชีพ นอกจากนี้ควรพัฒนาความสัมพันธ์ในที่ทำงานทั้งระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาผ่านการสื่อสารที่เปิดเผย การให้เกียรติซึ่งกันและกัน และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี ลดความขัดแย้ง และเพิ่มความร่วมมือภายในองค์กร อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม

บริหารเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถรักษาสมาคมระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

จากผลการศึกษา องค์กรควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา โดยเน้นการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้รับฟังความคิดเห็น และสร้างวัฒนธรรมการให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มความไว้วางใจภายในองค์กร นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในกระบวนการบริหารงานและการตัดสินใจ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกยอมรับในหมู่พนักงาน อีกทั้งควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีม และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร เพื่อให้พนักงานรู้สึกสบายใจ มีกำลังใจในการทำงาน และพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

จากผลการศึกษา พบว่า การส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานควรมุ่งพัฒนาปัจจัยสำคัญอย่างรอบด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยองค์กรควรสร้างความมั่นคงในการทำงาน จัดระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในอาชีพ จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมการสื่อสารรวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ การพัฒนาปัจจัยดังกล่าวอย่างต่อเนื่องจะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ควรมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยให้มากขึ้น และควรครอบคลุมบุคลากรในทุกแผนกขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและสะท้อนความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมได้อย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น การเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และทำให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การติดตามและประเมินผลหลังการนำข้อเสนอแนะไปใช้

ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะการติดตามและประเมินผล หลังจากที่ยังคงได้นำข้อเสนอแนะจากการวิจัยไปปรับใช้จริง เพื่อวิเคราะห์ว่าการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ในองค์กร สามารถส่งผลกระทบต่อระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด และควรติดตามผลอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายและให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- อรรถพล เกิดอรุณสุขศรี. (2565). แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากร
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์, 18(1), 1-12.
- เกศสุตา ไชยภักดิ์. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพญาไท.
Sripatum University Research, 1-15.
- กิตติพงศ์ สุวรรณรักษ์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
วารสารการบริหารและการพัฒนา, 15(2), 1-12.
- สุภาวิตา ชมภูประทีป, และ ยุทธนาท บุญยะชัย. (2567). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.วารสารวิทยาการจัดการ, 16(1), 1-12.
- อรรถพล เกิดอรุณสุขศรี. (2565). แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความคงอยู่ในการทำงานของบุคลากร
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์, 18(1), 1-12.
- ชยันต์รัชฎ์ อนันนันทนดร, และ อมรรวรรณ รังกุล. (2567). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทโรเลียงฮงไชย
จำกัด อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น. วารสารร้อยแก่นสารวิชาการ, 9(3), 120-134.

Room 4: Organizational Management and Service Excellence

Faculty-Room: 19504

Chairperson: Mr. Haris Annanhnab, Phuket Rajabhat University

Chairperson: Dr. Wathusiri Chaiprasit, Phuket Rajabhat University

Time	Code	Title	Presenter
1.30 – 1.45 PM	[NSU-001]	การรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความภักดี ของลูกค้าสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัด นครศรีธรรมราช	สุทธิดา ใจสบาย
1.45 – 2.00 PM	[NSU-003]	การจัดการความปลอดภัยในการทำงานของพาร์ท เนอร์ Grab ในจังหวัดภูเก็ต	ภูวดล บางโสภ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.00 – 2.15 PM	[NSU-005]	การตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าในธุรกิจซ่อม รถยนต์ บริษัท ภูเก็ต สมยศ เซอร์วิส จำกัด	ศรัณยา เพิ่มชอบ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.15 – 2.30 PM	[NSU-007]	ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการ ทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	ลักขณา ขอบดี, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.30 – 2.45 PM	[NSU-013]	ช่องโหว่ระเบียบองค์กรและพฤติกรรมการลาป่วย เชิงกลยุทธ์: กรณีศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัย แบบช่วงเวลา ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต	ธราธาร เหมงาม, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.45 – 3.00 PM	[NSU-016]	การรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพิมพัทธ์ จังหวัดภูเก็ต	ดำรงเดช สุวรรณรักษา, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.00 – 3.15 PM	[NSU-018]	แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการให้บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงานเพื่อความพึงพอใจลูกค้าเข้ามา ใช้บริการ	กาญจนา คหาปนะ, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.15 – 3.30 PM	[NSU-022]	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัยเพื่อ ลดความล่าช้าภายใต้ บริษัทพิทยประกันภัย จำกัด (มหาชน)	อลิษา สังสินไชย, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.30 – 3.45 PM	[NSU-025]	การเสริมแรงจูงใจของพนักงาน: กรณีศึกษาสนามบิน นานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย	จันทิมา ธรรมปรีชา, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.45 – 4.00 PM	Group discussion, comments, and suggestions for future research between the panel and the presenter		
4.00 – 4.30 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

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 application 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

Editorial Team

Editorial Advisory Board

Assistant Professor Dr. Hiran Prasarnkarn
Assistant Professor Dr. Thawatchai Thumthong
Assistant Professor Dr. Doungrat 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. Pannrphat 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 Phuong 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. Parnprae 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 |

- | | |
|---------------------------------|---|
| 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 |



ICDM 2026

1 มิถุนายน 2569

เรื่อง ตอบรับบทความเข้าร่วมการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ

หมายเลขบทความ NSU-2500

เรียน คุณจันทิมา ธรรมปรีชา และ ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “การเสริมแรงจูงใจของพนักงาน : กรณีศึกษาสนามบินนานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ของเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยภาคใต้

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

โปรดทราบว่าอย่างน้อยหนึ่งคนในทีมผู้เขียนต้องเข้าร่วมการประชุมเพื่อนำเสนอบทความ กำหนดการนำเสนอและรายละเอียดเพิ่มเติมจะประกาศให้ทราบในภายหลัง

ขอแสดงความยินดี และเราหวังว่าจะได้ต้อนรับคุณในการประชุม

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชุ่นสัน

ประธานการจัดงานประชุม

ติดต่อสอบถามข้อมูลการประชุม

ดร.ศรายุทธ ทองหมั่น โทรศัพท์: 081-645-1998

Email: icdm.pkru@gmail.com



PKRU

REBORN

GIA DINH UNIVERSITY

STIPRAM



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

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

จันทิมา รธรรมปรีชา และ ดร.พภาวรรณ ไพรัตน์

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

เรื่อง การเสริมแรงจูงใจของพนักงาน: กรณีศึกษาสมาคมบิน นานาชาติแห่งหนึ่ง

ในภาคใต้ของประเทศไทย

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

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชื่นชื่น)

ประธานกรรมการการประชุมวิชาการ ICDM 2026

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ ประสารการ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต