

ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต

ลักขณา ขอบดี และ ผกาพรรณ ไพรัตน์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ติดต่ออีเมล: llakkana98@gmail.com

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

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานจำนวน 8 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ โดยเฉพาะอาหารฟรี 2 มื้อ โบนัส และวันหยุดต่าง ๆ ที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย นอกจากนี้บรรยากาศในการทำงานที่เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันและหัวหน้างานสามารถพูดคุยปรึกษาได้ ยังช่วยให้พนักงานรู้สึกสบายใจและมีความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงาน ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากองค์กรมีการดูแลพนักงานอย่างเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, เงินเดือน, สวัสดิการ, บรรยากาศในการทำงาน

บทนำ

ในยุคปัจจุบันพนักงานถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร โดยเฉพาะธุรกิจด้านการบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรในการติดต่อและให้บริการลูกค้าโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การให้ข้อมูล การดูแลลูกค้าหรือการประสานงานภายในองค์กร หากพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานขาดแรงจูงใจ อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เกิดความเหนื่อยล้าและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรควรให้ความสนใจอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และความสำเร็จขององค์กร (Robbins & Judge, 2022)

จากการศึกษาประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า พนักงานในแต่ละแผนกมีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก พนักงานต้องเผชิญกับการะงาดที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าและแรงกดดันในการทำงาน จากการสังเกตดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมองว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการและบรรยากาศในการทำงาน อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความมั่นคงในการทำงานและความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่อธิบายไว้ว่า เงินเดือน สวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยด้านปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow ที่อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งด้านรายได้ ความมั่นคง และความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งล้วนมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงแนวคิดของ Mayo และ McClelland ที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับและความต้องการด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่จำนวนหนึ่ง แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ยังเน้นการศึกษาเชิงปริมาณและยังมิถางงานวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตไม่มากนัก

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการและบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การปรับปรุงสวัสดิการและการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม อันจะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระยะยาว

คำถามการวิจัย

ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการและบรรยากาศในการทำงาน มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ตอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือนที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสวัสดิการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้รับการอธิบายไว้ในงานด้านพฤติกรรมองค์การว่า เป็นทฤษฎีที่อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค่าจูนหรือสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานในการทำงานแตกต่างกัน (Robbins & Judge, 2022)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงานและความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ความกระตือรือร้นและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และโอกาสในการพัฒนาตนเอง ปัจจัยเหล่านี้ช่วยให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยตรง หากองค์กรสามารถส่งเสริมปัจจัยจูงใจได้อย่างเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น (Robbins & Judge, 2022)

2. ปัจจัยค่าจูนหรือสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ปัจจัยค่าจูนหรือสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแม้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้โดยตรง แต่หากองค์กรขาดปัจจัยเหล่านี้ อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ โดยปัจจัยค่าจูนประกอบด้วย เงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการ นโยบายขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ลดความไม่พึงพอใจ และส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่มุ่งศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการและบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต (Robbins & Judge, 2022)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

แนวคิดลำดับขั้นความต้องการของ Maslow อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับสูง และเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะเกิดความต้องการในระดับถัดไป โดยความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (Kinicki & Fugate, 2020)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัยและการพักผ่อน ในบริบทของการทำงาน หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมถึงสวัสดิการพื้นฐาน เช่น อาหารกลางวัน เวลาพักผ่อน หรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน หากความต้องการในระดับนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง อาจส่งผลให้พนักงานขาดสมาธิและประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เป็นความต้องการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและการทำงาน เช่น ความมั่นคงในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย รวมถึงสวัสดิการด้านสุขภาพและประกันสังคม หากพนักงานรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยจะช่วยลดความกังวลและทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social Needs)

เป็นความต้องการด้านความสัมพันธ์ การยอมรับ และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีม และบรรยากาศที่เป็นกันเองภายในองค์กร ความต้องการในระดับนี้มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและความร่วมมือในการทำงาน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)

เป็นความต้องการได้รับการยอมรับ ความเคารพ และความภาคภูมิใจในตนเอง เช่น การได้รับคำชมเชย การได้รับรางวัล หรือการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ ความภาคภูมิใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ การพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เต็มความสามารถ เช่น การเติบโตในสายอาชีพ การได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ และการบรรลุเป้าหมายในชีวิต ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจที่มีความยั่งยืนในระยะยาว (Kinicki & Fugate, 2020)

จากแนวคิดของ Maslow สามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละระดับ ทั้งด้านรายได้ ความมั่นคง สวัสดิการและความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่มุ่งศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการและบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต นอกจากนี้ แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่อธิบายว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจและส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's Theory of Needs)

แนวคิดทฤษฎีความต้องการของ McClelland เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ โดยเชื่อว่า บุคคลแต่ละคนมีความต้องการภายในที่แตกต่างกัน ซึ่งความต้องการเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจ การทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดย McClelland อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch) ความต้องการอำนาจ (Need for Power: nPow) และ ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation: nAff) (Robbins & Judge, 2022)

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch)

เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน ต้องการงานให้บรรลุเป้าหมาย และต้องการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูง มักเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ชอบความท้าทายและต้องการเห็นผลสำเร็จจากการทำงานของตนเอง ซึ่งส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power: nPow)

เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลหรือมีบทบาทในการควบคุมและชี้นำผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูง มักต้องการได้รับการยอมรับ มีบทบาทสำคัญในองค์กรและต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งอาจส่งผลต่อความมั่นใจและความก้าวหน้าในการทำงาน

3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation: nAff)

เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูง มักให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือกันภายในองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่ดี ซึ่งมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความสุขในการทำงานของพนักงาน

ดังนั้น ทฤษฎีความต้องการของ McClelland สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ทั้งด้านความสำเร็จ อำนาจและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต (Robbins & Judge, 2022)

ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Theory)

Robbins และ Judge (2022) อธิบายแนวคิดทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ของ Mayo ว่าเป็นแนวคิดทางการบริหารที่ให้ความสำคัญกับบุคคลและความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยเชื่อว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับค่าตอบแทนหรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การสื่อสารภายในองค์กรและขวัญกำลังใจในการทำงาน แนวคิดดังกล่าวเกิดจากการศึกษาที่เรียกว่า Hawthorne Studies ซึ่งพบว่า การให้ความสำคัญกับพนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี สามารถช่วย

เพิ่มแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ (Robbins & Judge, 2022) แนวคิดของ Mayo ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสังคมภายในองค์กร โดยมองว่า พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมและได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กรและความสุขในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ยังอธิบายว่า บรรยากาศในการทำงานที่ดีและการสื่อสารที่เหมาะสมภายในองค์กร จะช่วยลดความตึงเครียดในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและให้พนักงานเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่า ความสัมพันธ์ที่ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต (Robbins & Judge, 2022)

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพบว่า ทุกทฤษฎีล้วนมีความเชื่อมโยงกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg อธิบายว่า เงินเดือน สวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยต่ำที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ขณะที่ปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานโดยตรง (Robbins & Judge, 2022) ส่วนทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการหลายระดับ ตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานด้านรายได้ ความมั่นคงปลอดภัย ไปจนถึงความต้องการด้านการยอมรับและความสำเร็จในชีวิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร โดยหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น (Robbins & Judge, 2022) นอกจากนี้ทฤษฎีความต้องการของ McClelland ยังสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทั้งด้านความสำเร็จ อำนาจ และความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรมและความตั้งใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคน (Robbins & Judge, 2022) ขณะเดียวกันทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ของ Mayo ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บรรยากาศในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (Robbins & Judge, 2022)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรพร จันทรเพ็ญ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรเอกชนพบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน ในขณะเดียวกัน บรรยากาศ

องค์กรที่ดี เช่น ความยุติธรรม การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

สุภาภรณ์ นาคแก้ว (2561) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในระดับที่สูง โดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ความเป็นกันเองและการสื่อสารที่ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน ซึ่งช่วยให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเกิดความเต็มใจในการทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการยังคงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญ เนื่องจากช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน

มนิรัตน์ ศรีค้อย และธวัชชัย ทุมทอง (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กร และการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งช่วยส่งเสริมความตั้งใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เยาวภา นียากร และกนกกานต์ แก้วนุช (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และรางวัลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจบริการและธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการได้รับการดูแลจากองค์กรทั้งด้านรายได้และบรรยากาศในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้วิจัยที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเงินเดือน สวัสดิการ และความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงาน เป็นปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้สามารถกำหนดได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดและสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานและแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell และคณะ (2020) ที่กล่าวว่า การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพควรคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ตรงกับประเด็นที่ศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 8 คน จากหลากหลายแผนกภายในองค์กร เช่น แผนก HR แผนกจัดซื้อ แผนก Shop Souvenirs แผนก Co - Ordinator แผนกบาร์สแนค แผนก Tiger keeper แผนก Forest และแผนก Customer Services โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

1. เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. มีระยะเวลาการทำงานไม่น้อยกว่า 3 เดือน เพื่อให้มีประสบการณ์เพียงพอในการรับรู้ระบบ

การทำงานขององค์กร

3. ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมหลายมุมมอง
4. ยินยอมเข้าร่วมการสัมภาษณ์โดยสมัครใจ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน

ได้อย่างละเอียด

5. มีความเข้าใจในลักษณะงานของตนเองและสามารถสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด โดยแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ และด้านบรรยากาศในการทำงาน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นและเล่าประสบการณ์ในการทำงานได้อย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 8 คน ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเก็บข้อมูลและระยะเวลาในการสัมภาษณ์ให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจอย่างชัดเจน พร้อมทั้งขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการ

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นและเล่าประสบการณ์การทำงานได้อย่างอิสระ โดยประเด็นคำถามครอบคลุมเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ บรรยากาศในการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

จริยธรรมในการวิจัย

ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งขออนุญาตบันทึกเสียง โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้นและจะนำเสนอในลักษณะภาพรวมโดยไม่เปิดเผยชื่อจริงหรือข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้ และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และจะไม่มีการเผยแพร่หรือใช้ในทางที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเสียงเป็นข้อความด้วยโปรแกรม Transkriptor จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยทำการเรียบเรียงข้อมูล แยกประเด็นสำคัญ และจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามหัวข้อที่ศึกษา ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการและด้านบรรยากาศในการทำงาน นอกจากนี้ยังใช้โปรแกรม Microsoft Word ในการจัดเรียงและสรุปข้อมูล เพื่อช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความเป็นระบบ ชัดเจน และเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลังการสัมภาษณ์และเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลายคนและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทบทวนและตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของผลการวิจัย

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการและบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานจำนวน 8 คน จากหลากหลายตำแหน่งงานภายในองค์กร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีอายุการทำงานตั้งแต่ 4 เดือน ไปจนถึงถึง 6 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งพนักงานที่เพิ่งเริ่มงานและพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานภายในองค์กรมายาวนาน

จากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า บริษัทมีการดูแลพนักงานดี เปรียบเสมือนคนในครอบครัว ทั้งในด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ โดยเฉพาะสวัสดิการด้านอาหารฟรี 2 มื้อ ที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังมองว่า บรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับที่ดี เพื่อนร่วมงานทุกคนให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ยังมองว่า การได้รับคำชมจากหัวหน้างานและการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดียังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานและทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาด้านเงินเดือน

จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 8 คน เกี่ยวกับปัจจัยด้านเงินเดือน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับลักษณะงานและภาระหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ โดยมองว่าสามารถใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ในระดับหนึ่ง ทั้งค่าอาหาร ค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายส่วนตัว นอกจากนี้พนักงานยังมองว่า บริษัทมีการจ่ายเงินเดือนตรงต่อเวลา อีกทั้งยังมีค่าตอบแทนเพิ่มเติมให้ เช่น ค่าคอมมิชชั่นหรือค่าล่วงเวลา ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานและทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมองมีความเห็นว่า รายได้ที่ได้รับอาจจะไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในบางช่วง โดยเฉพาะในช่วง Low Season ที่จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง ส่งผลให้รายได้จากค่าคอมมิชชั่นหรือรายได้พิเศษลดลงตามไปด้วย ทำให้พนักงานบางคนต้องมีการวางแผนค่าใช้จ่ายมากขึ้น และพนักงานบางส่วนยังมีความคิดเห็นว่า หากบริษัทมีการปรับเงินเดือนหรือเพิ่มสวัสดิการด้านการเงินเพิ่มเติม อาจช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น ดังคำกล่าวสนับสนุนที่ว่า

“...เงินเดือนพื้นฐานที่ได้รับในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันมากนัก หากไม่ได้รับค่าคอมมิชชั่นหรือรายได้เพิ่มเติม รู้สึกว่ารายได้ค่อนข้างตึง เพราะยังมีภาระค่าใช้จ่ายหลายด้าน ทั้งค่าห้องพัก ค่าเดินทาง ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายส่วนตัวอื่น ๆ โดยเฉพาะในช่วงโลว์ซีซั่นที่นักท่องเที่ยวน้อย รายได้จากค่าคอมมิชชั่นก็จะลดลงอย่างชัดเจน ทำให้ต้องวางแผนการใช้จ่ายมากขึ้น และบางครั้งก็รู้สึกกดดันเรื่องค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน ในช่วงไฮซีซั่นที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก จะทำให้มีรายได้จากค่าคอมมิชชั่นเพิ่มขึ้น ช่วยให้รายได้เพียงพอมากขึ้นและมีเงินเหลือเก็บบ้าง ค่าคอมมิชชั่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพราะเมื่อทำงานหนักแล้วได้รับผลตอบแทนเพิ่มก็จะรู้สึกว่าการเหนื่อยคุ้มค่า ถ้าบริษัทมีการปรับเงินเดือนก็จะสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานด้วย...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1)

“...เงินเดือนที่ได้รับตอนนี้ถือว่าโอเค เพราะยังสามารถจัดการค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ ถึงบางเดือนอาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นบ้าง แต่โดยรวมก็ยังพอไหว แล้วถ้าช่วงไหนลูกค้าเยอะหรือได้ค่าคอมมิชชั่นเพิ่มก็จะช่วยให้สบายขึ้น มันก็ทำให้มีเงินเหลือเก็บ สามารถเอาไปใช้จ่ายส่วนอื่นได้บ้าง โดยเฉพาะช่วง High Season ลูกค้าเข้าค่อนข้างเยอะต้องเดินทั้งวันยืนทั้งวันบางทีก็แทบไม่ได้พัก แต่ผู้ให้ข้อมูลยังมองว่ารายได้ที่ได้รับก็ยังเหมาะสมกับงานในระดับหนึ่ง แล้วก็รู้สึกว่าถ้าขยันทำงานก็ยังมีโอกาสได้รายได้เพิ่ม...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4)

“...เงินเดือนก็เหมาะสมนะ เพราะเราทำงานอะไรไปก็รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนตามที่ทำ อย่างเวลางานเยอะเลยเวลาเลิกงานบริษัทก็มีโอทีให้ ไม่ได้ให้เราทำฟรี ๆ เลยรู้สึกว่าแฟร์กับพนักงานดี แล้วเงินเดือนก็ออกตรงเวลาตลอด ทำให้วางแผนค่าใช้จ่ายได้สบายไม่ต้องกังวล...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6)

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า เงินเดือนและค่าคอมมิชชั่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยพนักงานบางส่วนมองว่าเงินเดือนพื้นฐานยังไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะช่วง Low Season ที่รายได้จากค่าคอมมิชชั่นลดลง ขณะที่บางส่วนมองว่าเงินเดือนอยู่ในระดับที่เหมาะสม และหากมีค่าคอมมิชชั่นเพิ่มจะช่วยสร้างกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงาน

ผลการศึกษาด้านสวัสดิการ

จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 8 คน เกี่ยวกับด้านสวัสดิการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า สวัสดิการของบริษัทมีความเหมาะสมและช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ โดยเฉพาะสวัสดิการด้านอาหารฟรี 2 มื้อ ซึ่งพนักงานมองว่าเป็นสวัสดิการที่ดีและแตกต่างจากบางสถานประกอบการ นอกจากนี้พนักงานยังให้ความสำคัญกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ สิทธิการลา และสวัสดิการพื้นฐานต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ ดังคำกล่าวสนับสนุนที่ว่า

“...สวัสดิการของบริษัทถือว่าอยู่ในระดับที่ดี และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานได้หลายด้าน โดยเฉพาะอาหารฟรี 2 มื้อ ที่ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้มาก เพราะหากต้องซื้ออาหารเองทุกมื้อก็จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีกมากในแต่ละเดือน การที่บริษัทมีอาหารให้พนักงานช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกและลดภาระเรื่องค่าใช้จ่ายลงได้และทำให้ข้อมูลยังมองว่าสวัสดิการอื่น ๆ เช่น วันหยุด สิทธิการลา หรือโบนัส ก็เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าบริษัทให้ความสำคัญและใส่ใจพนักงานในระดับหนึ่งเลยก็ได้...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2)

“...สวัสดิการของบริษัทดีมาก โดยเฉพาะอาหารฟรี เพราะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้เยอะจริง ๆ แล้วเวลาว่างก็สะดวกมาก ไม่ต้องเสียเวลาออกไปซื้ออาหารเอง ส่วนเรื่องวันหยุดหรือสิทธิการลาก็ถือว่าโอเค เพราะทางบริษัทมีวันหยุดนักขัตฤกษ์ให้ถึง 14 วัน ยังมีลาภกิจที่สามารถลาได้ในส่วนของลาป่วยองค์กรก็ยังเปิดสิทธิให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานยังได้มีเวลาพักผ่อน อีกอย่างก็รู้สึกว่าบริษัทเขาใส่ใจพนักงาน ดูแลพนักงานในหลาย ๆ เรื่อง ทำให้รู้สึกว่าบริษัทไม่ได้มองแค่เรื่องงานอย่างเดียว ทำให้รู้สึกสบายใจในการทำงานมากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7)

“...สวัสดิการที่บริษัทมอบให้พึงพอใจแล้ว รู้สึกว่ามันโอเค ส่วนตัวผู้ให้ข้อมูลชอบสวัสดิการในเรื่องอาหาร เพราะช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย แต่อยากให้มีอาหารมื้อที่ 3 ขนม น้ำ หรือของกินเล่นระหว่างวัน เพราะเวลาทำงานมันใช้พลังงานเยอะ บางทีก็หิวช่วงบ่าย ถ้ามีของกินรองท้องก็น่าจะช่วยให้มีแรงทำงานมากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า สวัสดิการของบริษัทที่มอบให้แก่พนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะสวัสดิการด้านอาหารฟรี วันหยุด และสิทธิการลา ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและทำให้พนักงานรู้สึกว่าบริษัทให้ความสำคัญและใส่ใจในคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น แต่ยังมีพนักงานบางส่วนที่มองว่าควรเพิ่มอาหารมื้อที่ 3 ระหว่างวัน เพราะลักษณะงานต้องใช้พลังงานค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความหิวระหว่างวัน และมองว่าหากบริษัทมีของกินเล่น หรือเครื่องดื่มเพิ่มเติม ก็จะช่วยทำให้พนักงานมีแรงในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการศึกษาด้านบรรยากาศในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 8 คน เกี่ยวกับด้านบรรยากาศในการทำงาน กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า บรรยากาศในการทำงานของบริษัทอยู่ในระดับที่ดี เพื่อนร่วมงานสามัคคี คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันรวมถึงหัวหน้างานสามารถพูดคุยให้คำปรึกษาได้ ส่งผลให้พนักงานรู้สึกสบายใจและมีความสุขในการทำงาน ดังคำกล่าวสนับสนุนที่ว่า

“...โดยรวมบรรยากาศในที่ทำงานโดยรวมค่อนข้างดี เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะในช่วงที่งานหนักหรือช่วงที่มีลูกค้าเยอะ ทุกคนจะช่วยกันทำงาน ทำให้ลดความกดดันในการทำงาน และทำให้สามารถทำงานร่วมกันต่อไปได้ ส่วนหัวหน้างานก็สามารถพูดคุยปรึกษาได้ตลอด และผู้ให้ข้อมูลมองว่า หากทำงานในสถานที่ที่มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการช่วยเหลือกัน มีหัวหน้าที่เข้าใจพนักงาน จะช่วยให้พนักงานอยากมาทำงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3)

“...บรรยากาศในการทำงานที่นี่ถือว่าโอเค ทุกคนค่อนข้างเป็นกันเอง อยู่กันแบบครอบครัว เวลามีปัญหาหรือมีงานที่ต้องช่วยกันทำเพื่อนร่วมงานก็พร้อมช่วยเหลือกันตลอด ทำให้เวลางานหนักหรือช่วงที่ลูกค้าเยอะมันทำให้ไม่รู้ลืกดกดดันมากจนเกินไป เพราะยังมีเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือกันเวลาทำงาน ในส่วนของหัวหน้างาน พี่มองว่าหัวหน้าค่อนข้างเข้าใจพนักงานเลย เวลามีปัญหาหรือมีเรื่องเครียดอะไรจากงานก็สามารถเข้าไปพูดคุยปรึกษาได้ ไม่ได้รู้สึกท้อว่าหัวหน้าเข้าถึงยาก...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5)

“...ที่ทำงานค่อนข้างเป็นกันเอง เพื่อนร่วมงานช่วยกันดี เวลางานยุ่งก็ช่วยกันทำ ไม่มีใครปล่อยให้ทำคนเดียว ถ้ามีอะไรไม่เข้าใจก็ถามกันได้ ทุกคนพร้อมช่วยพร้อมสอนงานให้ โดยเฉพาะช่วงที่ลูกค้าเยอะ ถ้าใครงานเสร็จก่อนก็จะมาช่วยอีกคน ทำให้รู้สึกว่าการทำงานเป็นทีมจริง ๆ ส่วนหัวหน้าก็คุยง่าย ไม่ได้ดุหรือกดดันตลอด เวลาเกิดปัญหาก็จะค่อย ๆ อธิบายแนะนำมากกว่าด่า ทำให้กล้าถาม กล้าพูด แล้วก็กล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น บางวันถึงงานจะเหนื่อยหรือรีบแค่ไหน แต่พอมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ดี บรรยากาศมันก็ไม่เครียดเกินไป รู้สึกสบายใจเวลามาทำงาน ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8)

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศในการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสบายใจในการทำงาน ลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน และทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจและความสุขในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้

สรุปผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีความเกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ด้านเงินเดือน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เงินเดือนได้รับมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ และสามารถใช้จ่ายประจำวันได้ในระดับหนึ่ง อีกทั้งรายได้เสริมในรูปแบบค่าคอมมิชชั่นและค่าล่วงเวลายังเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่เป็นช่วง Low Season พนักงานบางส่วนสะท้อนว่ารายได้ลดลงส่งผลให้รายได้ลดลงตามจำนวนลูกค้าและนักท่องเที่ยวที่ลดลง

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ในด้านปัจจัยจำจุน ซึ่งอธิบายว่า เงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากได้รับอย่างเหมาะสมจะช่วยสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยตรง

ด้านสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สวัสดิการขององค์กรอยู่ในระดับที่เหมาะสม และช่วยสนับสนุนการดำรงชีวิตประจำวันได้ดี โดยเฉพาะสวัสดิการอาหาร 2 มื้อ ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้พนักงานยังรู้สึกว่าการให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น และพนักงานบางส่วนเสนอให้มีการเพิ่มอาหารหรือของว่างระหว่างวัน เนื่องจากลักษณะงานต้องใช้พลังงานสูง อาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งหากมีการปรับปรุงในส่วนนี้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

ผลศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg ในด้านปัจจัยจำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งระบุว่า สวัสดิการเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและส่งเสริมความรู้สึกมั่นคงและความพึงพอใจในงาน แม้จะไม่ได้เป็นแรงจูงใจโดยตรง แต่มีบทบาทสำคัญต่อความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร

ด้านบรรยากาศในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับที่ดี มีความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังมีการให้คำแนะนำและดูแลการทำงานอย่างเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกสบายใจและมีความสุข

ในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ในด้านปัจจัยจำจุน โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจ และส่งเสริมให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น หากองค์กรมีบรรยากาศการทำงานที่ดี จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

อภิปรายผล

ด้านเงินเดือน

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มองว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบและสามารถดำรงชีวิตประจำวันได้ในระดับหนึ่ง อีกทั้งรายได้เสริมในรูปแบบค่าคอมมิชชั่นและค่าล่วงเวลา ยังเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม พนักงานบางส่วนสะท้อนว่าในช่วง Low Season รายได้มีแนวโน้มลดลงตามจำนวนนักท่องเที่ยว ส่งผลให้รายได้เสริมไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายบางช่วงเวลา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า นอกจากระดับเงินเดือนแล้ว ความต่อเนื่องและความมั่นคงของรายได้ก็มีความสำคัญต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของพนักงานด้วย ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่อธิบายไว้ใน Robbins & Judge (2022) ซึ่งระบุว่า เงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและส่งผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงของพนักงาน

ด้านสวัสดิการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มองว่า สวัสดิการขององค์กรอยู่ในระดับเหมาะสม และช่วยสนับสนุนการดำรงชีวิตประจำวันได้ดี โดยเฉพาะสวัสดิการอาหาร 2 มื้อ ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังสะท้อนถึงความใส่ใจขององค์กรต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและยังมีพนักงานบางส่วนเสนอให้มีการปรับปรุงสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มอาหารว่างหรือมื้ออาหารระหว่างวัน รวมถึงการพิจารณาสวัสดิการด้านสุขภาพและวันลาพักร้อน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่ใช้พลังงานค่อนข้างสูง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสุขระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ Dessler (2020) ที่อธิบายว่า สวัสดิการและการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

ด้านบรรยากาศในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มองว่า บรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับที่ดี โดยมีความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น อีกทั้งผู้บังคับบัญชามีบทบาทในการให้คำแนะนำและสนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานเกิดความสบายใจและมีความสุขในการทำงานและในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก พบว่า อาจเกิดแรงกดดันในการทำงาน รวมถึงการสื่อสารภายในทีมที่มีความเร่งรีบมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดของพนักงานในบางช่วงเวลา ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านพฤติกรรมองค์กรที่อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีผลต่อแรงจูงใจ ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Luthans, 2021)

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัด คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนเพียง 8 คน และเป็นการศึกษาเฉพาะในธุรกิจท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต จึงไม่สามารถอ้างอิงผลการศึกษาไปยังธุรกิจท่องเที่ยวทั้งหมดในจังหวัดภูเก็ตได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยเป็นนักศึกษาฝึกงานในองค์กรเดียวกัน อาจส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในเชิงลบอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านเงินเดือน

บริษัทควรพิจารณาทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนและค่าคอมมิชชั่นให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล โดยเฉพาะในช่วง Low Season ทั้งนี้เพื่อช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางรายได้ ลดความกังวลของพนักงานและส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ด้านสวัสดิการ

บริษัทควรรักษามาตรฐานของสวัสดิการที่มีอยู่ โดยเฉพาะสวัสดิการอาหารฟรี 2 มื้อ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและได้รับการยอมรับจากพนักงาน อย่างไรก็ตามควรพิจารณาเพิ่มเติมสวัสดิการระหว่างวัน เช่น อาหารว่าง ขนม หรือเครื่องดื่ม เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่ต้องใช้พลังงานสูงและใช้เวลาปฏิบัติงานต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

ด้านบรรยากาศในการทำงาน

บริษัทควรส่งเสริมและรักษาบรรยากาศการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการสนับสนุนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน รวมถึงช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาให้มากขึ้น และครอบคลุมทุกแผนกภายในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถสะท้อนความคิดเห็นในภาพรวมขององค์กรได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการติดตามและประเมินผลหลังจากการนำข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในองค์กร เพื่อศึกษาว่าการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ สามารถส่งผลต่อระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด

เอกสารอ้างอิง

- มณีนรัตน์ ศรีคุ้ม, และ ธวัชชัย ทุมทอง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 15(2), 45–58.
- พัชรินทร์ จันทร์เพ็ญ. (2560). ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรเอกชน. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 8(1), 23–35.
- เยาวภา นียากร, และ กนกกานต์ แก้วนุช. (2563). ระบบการให้ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และรางวัลที่ส่งผลต่อ ความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม. *วารสารการจัดการธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว*, 5(1), 77–91.
- สุภาภรณ์ นาคแก้ว. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยว. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 10(2), 66–80.
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: Complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652–661. <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

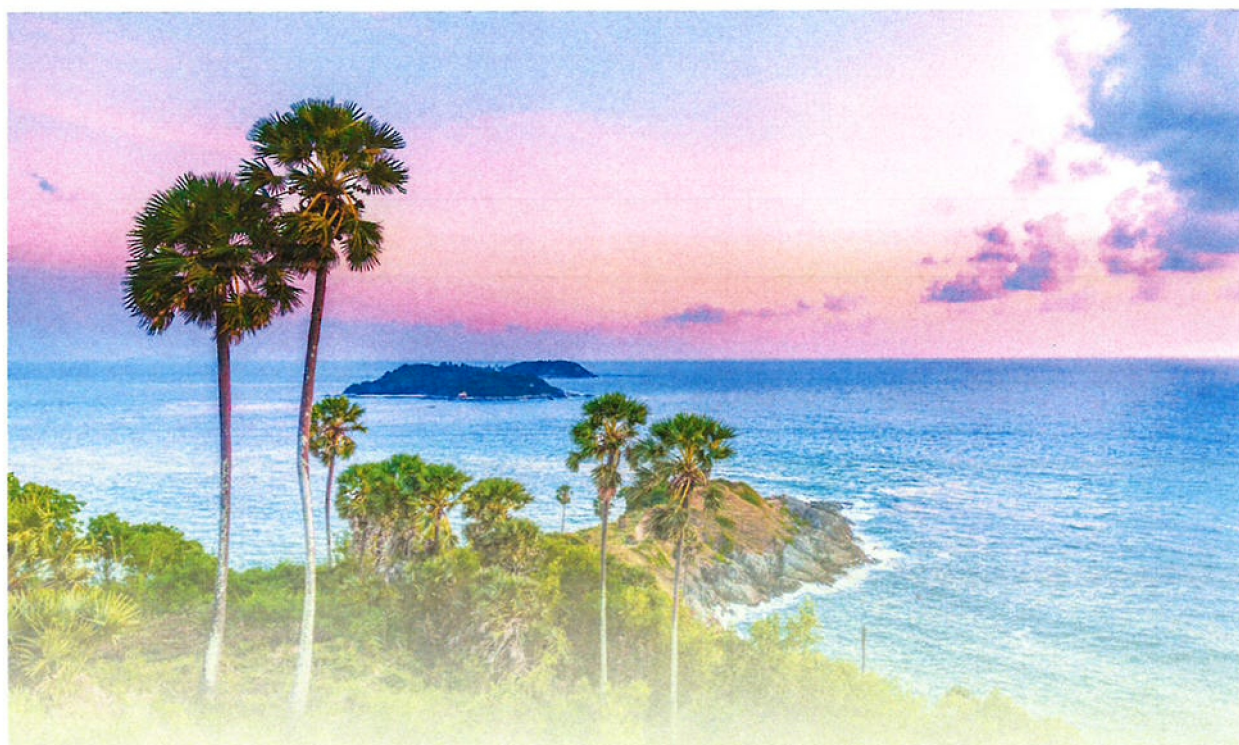
Room 4: Organizational Management and Service Excellence

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,
2.00 – 2.15 PM	[NSU-005]	การตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าในธุรกิจซ่อม รถยนต์ บริษัท ภูเก็ต สมยศ เซอร์วิส จำกัด	ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.15 – 2.30 PM	[NSU-007]	ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการ ทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : กรณีศึกษารัฐกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต	ศรัณยา เพิ่มชอบ, ดร. สิรินทรา สังข์ทอง
2.30 – 2.45 PM	[NSU-013]	ช่องโหว่ระเบียบองค์กรและพฤติกรรมกรลาป่วย เชิงกลยุทธ์: กรณีศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัย แบบช่วงเวลา ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต	ธราธรร เหมงาม, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
2.45 - 3.00 PM	[NSU-016]	การรับรู้ความเสี่ยงก่อนตัดสินใจใช้บริการรถเช่า: กรณีศึกษาร้านภูเก็ตพาร์ท จังหวัดภูเก็ต	ดำรงเดช สุวรรณรักษา, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.00 – 3.15 PM	[NSU-018]	แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการให้บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงานเพื่อความพึงพอใจลูกค้าเข้ามา ใช้บริการ	กาญจนา คหาบะ, ดร.ผกาพรรณ ไพรัตน์
3.15 – 3.30 PM	[NSU-022]	แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเคลมประกันภัยเพื่อ ลดความล่าช้าภายใต้ บริษัทพิพม์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	อลิษา สังสันไชย, ดร. กชพร ชื่นจันทร์
3.30 – 3.45 PM	[NSU-025]	การเสริมแรงจูงใจของพนักงาน: กรณีศึกษาสนามบิน นานาชาติแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย	จันทิมา ธรรมปริชา, 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

Job satisfaction of 7-Eleven employees	172
Pimpakan Prangpan and Phakawan Phairat	
Factors influencing customers' repurchase decisions in an auto repair service business: A case study of Phuket Somyot Service Co., Ltd.	186
Saranya Permchob and Sirinthra Sungthong	
Factors affecting customer satisfaction in choosing Oslo brand porcelain tiles in Phuket Province	207
Kattreeya Akkanithad and Kochaporn Chunjan	
Factors influencing employee work motivation: A case study of salary, welfare benefits, and working atmosphere in a tourism business in Phuket Province	224
Lukkana Chobdee and Phakawan Phairat	
Customer perception toward ACDelco service center in Phuket	241
Oradee Pipat and Kotchaporn Chuenchan	
Factors influencing tourists' decision-making in choosing boat charter services in Phuket Province: A case study of Prasert Seri Fishing Tour Company	257
Apirak khuadkaew and Kotchaporn Chuenchan	
Factors affecting personnel work motivation: A case study of the Phang Nga Highway District Office .	268
Jarinporn Tongpeang and Phakawan Phairat	
Factors influencing customers' decisions to use auto body Repair and paint services in Phuket Province	281
Amonwan Sisroichotikon and Sirinthra Sungthong	
Factors affecting internal communication barriers within the finance and accounting department: A case study of Phang Nga Highway District	298
Tadsada Kasorn and Phakawan Phairat	
Regulatory loopholes and strategic sick leave behavior among shift-based security personnel: A Case Study at Phuket International Airport	312
Tharatarn Hemngarn and Phakawan Phairat	
Personal trainers' perspectives on body image, health behaviors, and alternative weight-control practices in the fitness industry	331
Natthapatsorn Tokumnerd and Sirinthra Sungthong	
Factors affecting the selection of OK coffee service	347
Aroonporn Nilprom and Kotchaporn Chuenchan	

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 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. 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
56. Dr. Ratchada Boonkaew
57. Dr. Sakesit Paksee
58. Dr. Sanya Chimpimon
59. Dr. Sarayute Thongmun
60. Dr. Sathaporn Rungsawang
61. Dr. Sirintra Sangthong
62. Dr. Suthasinee Nirattimanon
63. Dr. Tan Kim Lim
64. Dr. Uraiporn Kattiyapornpong
65. Mr. Theera Watcharamongkol
66. Mr. Weerawat Udomsap
67. Mr. Worapot Treesuk
68. Ms. Nareekarn Na Thalang
69. Ms. Piyawan Khamglad
70. Ms. Sirirak Thanyaphaisan

- Thaksin University
 Yala Rajabhat University
 Kanchanaburi Rajabhat University
 Phuket Rajabhat University
 Phuket Rajabhat University
 Nakhon Pathom Rajabhat University
 Phuket Rajabhat University
 Phuket Rajabhat University
 James Cook University, Singapore
 University of Wollongong (UOW), Australia
 Kanchanaburi Rajabhat University
 Kanchanaburi Rajabhat University
 Phuket Rajabhat University
 Yala Rajabhat University
 Phuket Rajabhat University
 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-0700

เรียน คุณลักขณา ขอบดี และ ดร.ผกาวรรณ ไพรัตน์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษารัฐกิจท่องเที่ยวแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ของเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยภาคใต้

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

โปรดทราบว่าอย่างน้อยหนึ่งคนในทีมผู้เขียนต้องเข้าร่วมการประชุมเพื่อนำเสนอบทความ กำหนดการนำเสนอและรายละเอียดเพิ่มเติมจะประกาศให้ทราบในภายหลัง

ขอแสดงความยินดี และเราหวังว่าจะได้ต้อนรับคุณในการประชุม

ขอแสดงความนับถือ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิมิต ชุ่มสั้น

ประธานการจัดงานประชุม

ติดต่อสอบถามข้อมูลการประชุม

ดร.ศรายุทธ ทองหมั่น โทรศัพท์: 081-645-1998

Email: icdm.pkru@gmail.com



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

CERTIFICATE OF BEST PRESENTER AWARD

This certifies that

นางสาวลักขณา ชอว์ดี และ ดร. พลาภรณ์ ไพรัชต์

HAS WON THE BEST PRESENTER AWARD

at the International Conference on Destination Management (ICDM) 2026

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

held at Phuket Rajabhat University, Phuket, Thailand, on 13 June 2026

(Assoc. Prof. Nimit Soonsan, R.Ph, PhD)
Chairman of the conference



PKRU
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Rajabhat Ramphongburi University

REBORN
RESURGENT RANGKAT

GIA DINH
UNIVERSITY

STIEPHAM
SOUTHERN THAI INSTITUTE OF MANAGEMENT



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

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

ลักขณา ขอบดี และ ดร.พภาวรรณ ไพรัตน์

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อแรง
จูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

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

(รองศาสตราจารย์ ดร. นิमित ชื่นสัน)

ประธานกรรมการประชุมวิชาการ ICDM 2026

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิรัญ ประสารการ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต