

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความหลากหลาย ทางเพศในธุรกิจร้านกาแฟ

The Influence of Internal and External Environments on Gay Employees' Satisfaction at Coffee Shops

ศุภัญญา วาริboro (Sukanya Wareebor)* ชมพูนุท สุทธิกุล (Chompoonut Suttikun)^{1**}

(Received: February 23, 2021; Revised: June 25, 2021; Accepted July 30, 2021)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในธุรกิจร้านกาแฟ นอกจากนี้ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของเจ้าของกิจการและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ (ชายรักชาย) ที่ปฏิบัติงานในร้านกาแฟ จำนวน 10 ราย โดยผู้เข้าร่วมได้ตอบคำถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ (1) ด้านปัญหาในการปฏิบัติงาน (2) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (3) ด้านลักษณะของผู้นำหรือเจ้าของกิจการและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศมีแรงจูงใจมาจาก รางวัล การได้รับคำชมยกย่องจากเจ้าของกิจการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ สวัสดิการของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านกาแฟในการใช้ข้อมูลเพื่อปรับกลยุทธ์ของธุรกิจที่นำไปสู่ความพึงพอใจของพนักงาน

ABSTRACT

This research aims to investigate gay employees' motivation affecting their job satisfaction at coffee shops. Additionally, the purpose of this study is to understand employers' characteristics and organizational environments enhancing employees' work efficiency. The researchers employed a qualitative method using in- depth interviews with 10 (LGBT) employees who were working at a coffee shop. The participants were asked questions with three sections including (1) problems at work, (2) work motivation, (3) employer characteristics and work environment. The results show that gay employees' satisfaction was influenced by rewards, approval from employer, work facilities, external environments, and work benefits respectively. The outcomes of this research could benefit coffee shop entrepreneurs by providing useful information regarding how to organize their business through the implementation of strategies that may lead to employee satisfaction.

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน พนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ ธุรกิจร้านกาแฟ

Keyword: Work motivation, Gay employees, Coffee shop

¹Corresponding author: chomsu@kkumail.com

*นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจบริการและการจัดงาน คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการและการจัดงาน คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ธุรกิจร้านกาแฟมีการเติบโตเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมในการลงทุนจากผู้ประกอบการ เนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่นิยมบริโภคกาแฟในชีวิตประจำวันมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นเครื่องดื่มที่นิยมของคนทั่วโลก [1] นอกจากนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขยายตัวของจำนวนร้านกาแฟ คาเฟ่ และ Co-working Space ที่สะท้อนให้เห็นถึงค่าใช้จ่ายด้านขนมและเครื่องดื่มของผู้บริโภค ซึ่งพบว่า ผู้บริโภคได้มีการใช้จ่ายเกี่ยวกับร้านกาแฟ คาเฟ่ และ Co-working Space มากขึ้น [2] ด้วยเหตุนี้ จึงส่งผลให้ธุรกิจกาแฟมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และทำให้มีผู้สนใจเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้เป็นจำนวนมาก

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ธุรกิจร้านกาแฟมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น โดยการจัดตั้งธุรกิจร้านกาแฟในปี 2561 เพิ่มขึ้น 37.71% เมื่อเทียบกับปี 2560 ส่วนมูลค่าทุนในปี 2561 ลดลง 70.72% เมื่อเทียบกับปี 2560 และรายได้ของธุรกิจขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเฉลี่ย 2.83% ต่อปี โดยในปี 2560 มีรายได้รวม 28,824 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็น 4.85% และมีกำไรสุทธิรวม 3,765 ล้านบาท [3] จากการขยายตัวธุรกิจกาแฟเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากต้นทุนในการเริ่มธุรกิจที่ต่ำลงและผลกำไรที่สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดการจ้างงานในกลุ่มธุรกิจร้านกาแฟเพิ่มขึ้น

สืบเนื่องจาก ในปัจจุบันมีการจ้างงานที่เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ ได้มีการจ้างงานของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ (ชายรักชาย) มากขึ้น ซึ่งในประเทศไทยมีจำนวนประชากรของกลุ่มของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศประมาณ 4,000,000 คน [4] ปัจจุบันสังคมไทยเปิดกว้างมากขึ้นและยอมรับในด้านอาชีพของชายรักชายมากขึ้น การยอมรับด้านอาชีพของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ (ชายรักชาย) โดยการเปิดโอกาสให้มีการเติบโตในหน้าที่การงาน รวมถึงเปิดโอกาสพัฒนาความสามารถ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างหนึ่ง [5]

ธุรกิจร้านกาแฟได้ให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศเพิ่มขึ้น โดยได้มีการว่าจ้างรับบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศเข้ามาทำงานมากขึ้น เนื่องด้วยบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศจะมีลักษณะพิเศษในการให้บริการ [6] โดยเฉพาะพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ (ชายรักชาย) จะมีทักษะการทำงานพิเศษต่าง ๆ ที่แสดงออกอย่างชัดเจน เช่น การเจรจาต่อรองกับลูกค้า มีความสามารถในการเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็วและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างได้เป็นอย่างดี [7] ซึ่งทักษะเหล่านี้มีความสำคัญสำหรับธุรกิจการให้บริการในร้านกาแฟ ด้วยเหตุนี้ จึงส่งผลให้เจ้าของกิจการหันมาให้ความสำคัญต่อพนักงานกลุ่มนี้ ทำให้พนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศเข้ามามีบทบาทมากขึ้น และเจ้าของกิจการต้องการทราบถึงความต้องการและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มนี้เพื่อเป็นการใส่ใจดูแล และกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อต้องการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่การทำงานของพนักงานและเป็นการรักษาบุคลากรให้ทำงานขององค์กรในระยะยาว ซึ่งย่อมส่งผลต่อเพิ่มผลผลิตและกำไรของผู้ประกอบการ

สำหรับความพึงพอใจของการทำงาน เกิดจากหลายปัจจัย อาทิเช่น สวัสดิการ เงินเดือน สภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานหรือการได้รับการยอมรับจากเจ้าของกิจการ [8] ซึ่งก็ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ กล่าวได้ว่า หากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็อาจจะส่งผลให้เป็นเหตุที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลงและอาจส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดที่มีผู้นำที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน [9]

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้น เจ้าของกิจการจะต้องมีการกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจนในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจถึงหน้าที่ ๆ ต้องรับผิดชอบ เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานและทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจัง อีกทั้ง ทำให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนเองและความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่ [10] นอกจากนี้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ถ้าหากบุคคลในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะส่งผลที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ คุณภาพลดลง มีการขาดงาน มีการลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ นอกจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานที่ดีและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น คณะผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจร้านกาแฟ โดยข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการที่ให้บริการในธุรกิจร้านกาแฟ สามารถนำผลงานวิจัยมาปรับแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดแก่พนักงานมีความหลากหลายทางเพศ จนนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่ร้านกาแฟและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษานี้ ผู้วิจัยแบ่งการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ 3. แนวคิดและความหมายของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ในด้านบวกของบุคคลที่มีต่อบรรยากาศภายในองค์กร หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนของพนักงานและขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบ โดยพื้นฐานแล้วความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อหน้าที่ทำ [11] หรืออาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกถูกใจหรืออารมณ์ในด้านบวกของบุคคลที่มีต่อหน้าที่หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน [12] พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานสูง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น มีความมุ่งมั่น และเต็มใจที่จะเสียสละเพื่อองค์กรมากขึ้น [13] อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันตัวแปรหรือ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานนั้นมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในงานมากที่สุด [14]

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายที่มีทั้งส่วนที่เหมือนกันและแตกต่างกันในบางส่วน ซึ่งมีความสอดคล้องกันตามมุมมองแนวคิดที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันไป ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีความสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของบุคคลแต่ละคน ที่มีแรงกระตุ้นด้วยปัจจัยทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ไม่ว่าจะเป็นทั้งที่ตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายในการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น จะส่งผลต่อการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางเอาไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศจากการศึกษาของ [7] ที่ศึกษาเรื่อง Organizational Climate and Job Satisfaction of Office Workers with Various Gender Identities in Bangkok Metropolitan Region อธิบายได้ว่า

ความพึงพอใจในงานของพนักงานสำนักงานกลุ่ม LGBT แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยพบว่า ปัจจัยด้านรสนิยมทางเพศ ศาสนา สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ขณะที่อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสำนักงานกลุ่ม LGBT ที่เป็นกลุ่มเกย์ได้รับการยอมรับและมีพื้นที่ทางสังคมมากขึ้นในทุกสาขาอาชีพ หลายองค์การสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการทำงาน เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อีกทั้งวัฒนธรรมขององค์การที่ส่งเสริมความเท่าเทียมกันนี้ ทำให้กลุ่มเกย์มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทางเพศ และมีบรรยากาศในการทำงานที่ผ่อนคลาย จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำทั้งในอดีตและปัจจุบัน นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษา เพื่อค้นคว้าว่าทฤษฎีภาวะผู้นำรูปแบบใดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละยุคแต่ละสมัยที่จะทำให้ภาวะผู้นำมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการบริหารจัดการองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือศึกษาเพื่อระบุลักษณะองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Leadership Theories) มีแนวความคิดว่า บุคคลบางกลุ่มเกิดมาพร้อมกับภาวะผู้นำ เป็นภาวะผู้นำซึ่งเกิดขึ้นโดยกำเนิดเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่สามารถพัฒนาขึ้นได้ บุคคลบางคนมีลักษณะบางประการที่จะสนับสนุนให้พวกเขาเป็นผู้นำได้ เช่น สติปัญญา (Intelligence) ความซื่อตรง (Honesty) ความน่าเชื่อถือศรัทธา (Charisma) ความคิด สร้างสรรค์ (Creativity) ความทะเยอทะยาน (Ambition) ความมั่นคง (Integrity) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) ความยุติธรรม (Fairness) และความจงรักภักดี (Loyalty) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พวกเขา เหล่านั้นพัฒนากลายเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพได้

2.2 ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Leadership Theories) มีแนวความคิดที่ว่าความสำเร็จของผู้นำ มาจากสิ่งที่เขาประพฤติปฏิบัติมากกว่าลักษณะที่เขาเกิดมาเป็น นักวิชาการกลุ่มนี้เน้นศึกษาถึงสิ่งที่ผู้นำพูดและสิ่งที่ผู้นำทำ โดยมุ่งหาแบบพฤติกรรมที่ดีที่สุดในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลทรงประสิทธิภาพ เป็นการผสมกันของคุณลักษณะทักษะและพฤติกรรมที่ผู้นำประพฤติปฏิบัติกับผู้ตาม โดยพิจารณาในสิ่งที่ผู้นำปฏิบัติ ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าทั้งผู้นำและผู้ตามต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำทั้งเชิงคุณลักษณะและเชิงพฤติกรรมของผู้นำยังไม่สามารถตอบคำถามนักวิชาการในหลายๆด้านได้อย่างเด่นชัดและยังไม่ได้ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย จึงได้เกิดการค้นคว้าเพิ่มเติมขึ้นอีกในช่วงเวลาต่อมากลายเป็น แนวคิดทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ (Situational theories) ขึ้น

2.3 ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership Theories) มีแนวความคิดว่า ผู้นำจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างมีระบบตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากสถานการณ์หนึ่งไปยังอีกสถานการณ์หนึ่งเพื่อความเหมาะสม แสดงให้เห็นว่าการเป็นผู้นำที่ดีมีประสิทธิภาพนั้น ผู้นำจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนภาวะผู้นำของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยทฤษฎีนี้จะใช้วิธีการยึดหยุ่นในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน [15]

2.4 ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงบูรณาการ (Integrative Leadership Theories) เป็นการประยุกต์ใช้ภาวะผู้นำในการสร้างผลกระทบให้เกิดกับสถานการณ์ในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อเอื้ออำนวยต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กร โดยมีทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงบูรณาการที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงศรัทธาบารมี (Charismatic Leadership) ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และทฤษฎีภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) โดยในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปของแต่ละทฤษฎี เพื่อเชื่อมโยงอย่างชัดเจนว่า ภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง เป็นภาวะผู้นำที่เอื้ออำนวยให้องค์การบรรลุประสิทธิผลและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก [16]

ส่วนที่ 3 แนวคิดและความหมายของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่มอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ (LGBT) กลุ่มบุคคลที่มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ ได้แก่ เลสเบี้ยน (Lesbian) เกย์ (Gay) คนรักสองเพศ (Bisexual) และคนข้ามเพศ (Transgender/Transsexual) โดยกลุ่มนี้ มักถูกมองว่า “ไม่ปกติ” เพราะความแตกต่างจากเพศสภาวะ หรือ “เบี่ยงเบน” ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม นำไปสู่ทัศนคติและพฤติกรรมเลือกปฏิบัติ [17] โดยกลุ่ม LGBT นี้ ต้องเผชิญกับปัญหาการยอมรับทางสังคมที่แตกต่างกัน บางกลุ่มต้องเผชิญกับการเลือกปฏิบัติที่รุนแรง ส่งผลให้ขาดโอกาสทางการศึกษา การเข้าไม่ถึงแหล่งงาน และสวัสดิการสังคม [18]

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ เพื่อศึกษาแรงจูงใจ และศึกษาลักษณะของผู้นำและสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจร้านกาแฟ

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์ วิทยาตามแนวคิดของสตรีเบิร์ตและคาร์เพนเตอร์ [19] เป็นการแบ่งปันบอกเล่าประสบการณ์ชีวิตสะท้อนแก่นแท้และทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์นั้นและบรรยายตามคำบอกเล่าของผู้มีประสบการณ์ตรง โดยสัมภาษณ์พนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ (ชายรักชาย) ที่ปฏิบัติงานในร้านกาแฟในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ม.ใหม่) ซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้ประกอบการสะดวกให้เก็บข้อมูลได้ อีกทั้งในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้ใช้วิธีแบบเจาะจงและใช้วิธีบอกต่อแบบลูกโซ่ (snowball sampling) [20] โดยผู้ที่ถูกสัมภาษณ์แล้ว ได้ทำการแนะนำบุคคลที่รู้จักที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (ชายรักชาย) ที่เข้าข่ายของการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้เกิดแก่คณะผู้วิจัย จากนั้น คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนกระทั่งไม่ได้รับข้อมูลที่แตกต่างจากข้อมูลที่ได้เก็บมาแล้ว จึงทำให้คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศที่ทำงานที่ร้านกาแฟ จำนวน 10 คน

สำหรับการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ครั้งละ 1 คน โดยแต่ละครั้งใช้เวลา 30 – 60 นาที ในการสัมภาษณ์จะเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลได้บรรยายความรู้สึก ความคิดเห็นและให้ข้อมูลต่างๆ โดยจะถามคำถามในประเด็นที่ได้ตั้งเอาไว้และการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยการพูดคุยตามจังหวะและโอกาสที่เหมาะสม ในการสัมภาษณ์จะมีเพียงแค่ผู้สัมภาษณ์และผู้ตอบเท่านั้น จะไม่อนุญาตให้บุคคลอื่นมารับฟังการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ด้วย และจะมีการเก็บข้อมูลที่เป็นความลับและจะรายงานผลโดยใช้นามแฝง

ผลการวิจัย

1. ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟ

1.1 ด้านการให้บริการ

จากการสำรวจพบว่า ปัญหาในด้านการบริการส่วนใหญ่ เป็นเรื่องของ การสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้าที่สื่อสารไม่ตรงกัน ส่งผลให้เกิดปัญหาในการทำงาน รองลงมาเป็นเรื่องการบริการที่ไม่ทันตามเวลาและเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ภายในร้านไม่พร้อมใช้งาน

1.2 ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

จากการสำรวจพบว่า ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานที่ทำให้การทำงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ส่วนใหญ่ที่พบคือ เพื่อนร่วมงาน ซึ่งการทำงานเป็นทีมพนักงานทุกคนจะต้องทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ถ้าหากในการทำงานเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือกันเป้าหมายที่กำหนดไว้ก็จะไม่บรรลุผลตามที่กำหนดไว้

1.3 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง

จากการสำรวจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ตนได้รับ เนื่องจากการทำงานพนักงานทุกคนย่อมหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนเป็นจำนวนเงิน ถ้าหากได้ค่าตอบแทนตามที่พนักงานคาดหวังก็จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ การทำงานร่วมกับเจ้าของกิจการเป็นกันเอง ยืดหยุ่น ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข รู้สึกกดดันในการทำงานลดน้อยลง ทั้งนี้ สวัสดิการที่พนักงานได้รับ สวัสดิการก็เป็นอีกหนึ่งส่วนที่สำคัญในสิ่งที่เป็นแรงจูงใจเสริมที่ทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการได้เป็นที่ยอมรับในการปฏิบัติงาน

เจ้าของกิจการ จากการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่เจ้าของกิจการยอมรับพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศเข้ามาทำงานและปฏิบัติกับพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศไม่แตกต่างจากพนักงานคนอื่น ๆ และส่วนใหญ่เจ้าของกิจการมองพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เนื่องจากพนักงานในธุรกิจบริการมีความสามารถพิเศษในการสื่อสารเจรจาต่อกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ดังนั้น เจ้าของกิจการจึงปฏิบัติกับพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศไม่แตกต่างจากพนักงานคนอื่น ๆ

ลูกค้า จากการสำรวจพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เมื่อได้รับการบริการจากพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศไม่เกิดปฏิกิริยาที่ต่อต้านหรือรังเกียจในการให้บริการของพนักงาน เนื่องจากการพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศในหน้าที่การปฏิบัติงานก็ให้บริการอย่างเต็มที่และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขในการให้บริการและเต็มใจในการให้บริการกับลูกค้า

1.5 ปัญหา อุปสรรคในการทำงานเรื่องอื่นด้วยไหมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า ปัญหาหรืออุปสรรคด้านอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานคือ เรื่อง โรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบเป็นอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าไม่สามารถออกมาใช้บริการได้ตามปกติ ส่งผลให้ยอดขายลดลงอย่างมาก นอกจากนั้นยังส่งผลให้พนักงานเกิดความกังวลในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ รองลงมาเป็นเรื่องของเศรษฐกิจและเรื่องของพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. เรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านกาแฟที่พนักงานจะให้ความสำคัญ

2.1 ด้านรางวัลตอบแทน

จากการสำรวจพบว่า รางวัลตอบแทนที่พนักงานให้ความสำคัญและรางวัลตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันคือ เงินเดือน รองลงมาเป็นเรื่องสวัสดิการที่ได้รับและเรื่องค่ารักษาพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุภายในร้าน

2.2 ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ที่ส่งผลทำให้ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม พนักงานบางคนไม่ให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เนื่องจากชอบในหน้าที่ ๆ ตนเองได้รับผิดชอบอยู่ปัจจุบันอยู่แล้ว ไม่ต้องการการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งพนักงานบางส่วนทำงานที่ร้านกาแฟร้านที่ปัจจุบันไม่มีตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักในด้านนี้

2.3 สวัสดิการสำหรับพนักงาน เช่น ที่พัก ค่าน้ำมันสำหรับการเดินทางมาทำงานหรือค่ารักษาพยาบาล

จากการสำรวจพบว่า สวัสดิการที่พนักงานส่วนใหญ่ได้รับในปัจจุบันคือเงินพิเศษต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโบนัส เบี้ยขยัน ทิปจากลูกค้า เงินพิเศษจากการทำยอดขายตามเป้าหมาย รองลงมาเป็นสวัสดิการเรื่องอาหารและเครื่องดื่มฟรี จากทางร้านขณะปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านค่ารักษาพยาบาลเมื่อเกิดอุบัติเหตุภายในร้านและการจัดเลี้ยงสังสรรค์

2.4 การรับรับค่าชมและค่ายกย่อง

จากการสำรวจพบว่า การได้รับคำชมยกย่องจากเจ้าของร้านส่งผลเป็นอย่างมากในเชิงบวกกับพนักงานทั้งในด้านที่ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน ด้านทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อเจ้าร้าน จนกระทั่งส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่ซื่อสัตย์ต่อเจ้าของกิจการ

2.5 ด้านวันหยุดที่เพิ่มขึ้น

จากการสำรวจพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทำงาน 6 วัน วันละ 8 ชั่วโมงและ 10 ชั่วโมงต่อวัน รองลงมาคือ 7 ชั่วโมงและ 9 ชั่วโมงต่อวัน สามารถเลือกวันหยุดเองได้ แต่มีเงื่อนไขว่าห้ามหยุดตรงกับพนักงานคนอื่น ๆ เพราะจะทำให้พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการและให้ความคิดเห็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลงวันหยุดและไม่เปลี่ยนแปลงวันหยุดเท่ากันกัน โดยพนักงานที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลง เนื่องจากต้องการวันหยุดที่เพิ่มขึ้นเป็นวันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์และพนักงานที่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงวันหยุด เนื่องจากความต้องการที่ได้หยุดงาน 1 วันถือว่าเพียงพอสำหรับการหยุดพักผ่อนแล้ว

3. เรื่องของลักษณะของผู้นำหรือเจ้าของกิจการและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3.1 การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น

จากการสำรวจพบว่า ลักษณะของเจ้าของร้านส่วนใหญ่มีการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในเรื่องกระบวนการในการให้บริการและการจัดการร้าน รองลงมาคือ เรื่องการออกแบบร้านและการขอคำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการทำบัญชี ส่วนเจ้าของร้านที่ไม่ได้เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เนื่องจากร้านมีการวางกฎระเบียบต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว จึงไม่สามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้

3.2 การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกับพนักงาน

จากการสำรวจพบว่า เมื่อเกิดปัญหาลุกขึ้นภายในร้านเจ้าของร้านส่วนใหญ่จะมีการเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้น หากเกินความสามารถของพนักงานเจ้าของร้านก็จะเข้ามาช่วยเหลือพูดคุยกับลูกค้าด้วยตนเอง

3.3 การให้อำนาจการตัดสินใจกับพนักงาน

จากการสำรวจพบว่า เจ้าของร้านส่วนใหญ่มอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับพนักงานในเรื่องการแก้ไขเฉพาะหน้า กระบวนการการทำงานและการรับออเดอร์ ส่วนเจ้าของร้านที่ไม่ได้มอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับพนักงานเนื่องจากต้องทำตามกฎที่ร้านได้ตั้งไว้

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นและช่วยให้การทำงานถูกต้องแม่นยำมากขึ้น เช่น เครื่องบันทึกการขายสินค้าและเครื่องตีมน้ำร้าน (Point of Sale) WIFI กล้องวงจรปิดและเครื่องใช้ไฟฟ้าในการทำอาหารและเครื่องดื่ม

3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศภายในร้าน เช่นแสง สี เสียง อุณหภูมิ ฯลฯ เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในร้านส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้

พนักงานมีความสุขในการทำงานและเกิดความสุขใจในการทำงาน สำหรับสภาพแวดล้อมภายนอกนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน คือ ถ้าหากพนักงานทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานไม่เกิดความกดดันระหว่างทำงานและทำให้งานมีผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพด้วย แต่ถ้าหากพนักงานทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ก็จะส่งผลกระทบต่อทางด้านอารมณ์ของพนักงานทำให้เกิดการแสดงอาการที่ไม่ดีต่อลูกค้าในขณะที่ให้บริการได้

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจร้านกาแฟมีดังนี้

1. **ด้านรางวัลตอบแทนในเรื่องของเงินเดือน** พนักงานให้ความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thanyathep and Pakavadee [7] ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานของกลุ่มพนักงานสำนักงาน ที่มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานสำนักงานกลุ่ม LGBT ที่มีรายได้มากมีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow [21] ที่สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในงานได้ว่า พนักงานในองค์กรระดับต่าง ๆ จะมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร ซึ่งมีรายได้ต่อเนื่องที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากระดับความต้องการของคนทั้งสองแตกต่างกัน และผลการศึกษาของ Folger and Konovsky [22] ที่ศึกษาการจ่ายเงินค่าจ้างในกระบวนการยุติธรรม ยังยืนยันได้ว่า ระดับเงินเดือนมีผลในเชิงบวกต่อความมุ่งมั่นในงาน ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจในงานนั่นเอง

2. **ด้านการได้รับคำชมยกย่องจากเจ้าของกิจการ** พนักงานให้ความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Issara Faijaree [23] ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัทศุภาลัยจำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความนับถือในการทำงานบริษัทศุภาลัยจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความคิดเห็นด้านการได้รับการยกย่องนับถือในการทำงานไว้ว่า ควรได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thanyathep and Pakavadee [7] พบว่า พนักงานสำนักงานกลุ่ม LGBT ที่เป็นกลุ่มเกย์ได้รับการยอมรับและมีพื้นที่ทางสังคมมากขึ้นในทุกสาขาอาชีพ [24] หลายองค์กรสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการทำงาน เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อีกทั้งวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมความเท่าเทียมกันนี้ ทำให้กลุ่มเกย์มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงออกทางเพศ และมีบรรยากาศในการทำงานที่ผ่อนคลาย จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มอื่น

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน** พนักงานให้ความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Renu Sookkritki [8] ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย (จำกัด) พบว่า ภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคลากรให้ความสำคัญมากที่สุดคือความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ดี รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทั่วไปมีเพียงพอต่อการใช้งานและสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ มีความเหมาะสม

4. **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** พนักงานให้ความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thanyathep and Pakavadee [7] ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานของกลุ่มพนักงานสำนักงาน ที่มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า สภาพแวดล้อม บรรยากาศภายในองค์กรมี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาได้ระบุว่า บรรยายากภายในองค์กรมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสำนักงานกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBT) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานถึงความแตกต่างในรสนิยมทางเพศ รวมถึงความอิสระในการเปิดเผยตัวตนในที่ทำงาน และการได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันกับพนักงานคนอื่น ๆ ในที่ทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBT)

5. ด้านสวัสดิการที่พนักงานได้รับ พนักงานให้ความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Komkrit Saowichit [25] ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานการไฟฟ้ามีค่าตอบแทนและสวัสดิการสูง ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและองค์กรก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และจากการศึกษางานวิจัยของ Yosanan [26] เรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาล โบนัสประจำปี และเงินชดเชย นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Thanyathep and Pakavadee [7] พบว่า หนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจของพนักงาน คือ ผลตอบแทนหรือเงินค่าจ้างพิเศษเพิ่มเติมนอกเวลาปกติของการทำงาน [27] ที่นอกเหนือจากเงินค่าจ้างประจำ แนวคิดนี้ตรงกับผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานสำนักงานกลุ่ม LGBT ที่มีรายได้มากขึ้นเกิดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า ซึ่งพบว่าเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

การศึกษาในอนาคต

1. สำหรับการศึกษาในอนาคต คณะผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพิ่มเติม โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศและพนักงานกลุ่มบุคคลทั่วไป รวมถึงศึกษาในธุรกิจอื่น ๆ เช่น ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจสปา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อที่จะสามารถบ่งชี้ถึงลักษณะที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม และใช้ในการตีความถึงความต้องการที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. นอกเหนือจากการสัมภาษณ์ คณะผู้วิจัยจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิเช่นจากการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศ รวมถึง การศึกษาโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative method) เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของบุคคล ทั้งนี้เพื่อสามารถอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความหลากหลายทางเพศในธุรกิจร้านค้าแพคเกจจิ้งครบครันมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. PPTV Online. Coffee shop business has been growing continuously. As a result, it is a business that has received interest in investment from entrepreneurs [Internet]. 2018 [updated 2018 Jul 10; cited 2019 Dec 25]. Available from: <https://bit.ly/2Yku4Jh>.

2. Kasikorn Discovery Center. Economic base. The value of the restaurant market in 2018 is expected to grow 4-5 percent [Internet].2018 [updated 2018 May 9; cited 2019 Dec 25]. Available from: <https://www.thansettakij.com/business/266747>. Thai.
3. Department of Population and Social Research. Snowball sample selection [Internet]. 2015 [cited 2020 Jun 28]. Available from: <http://www.popterms.mahidol.ac.th/popterms/showmean.php?id=s00400>.
4. TAT IC. LGBT Tourism: Thailand as a vagaytion [Internet].2017 [updated 2017 May 9; cited 2017 Aug 15]. Available from: <https://www.tatreviewmagazine.com/article/vagaytion/>. Thai.
5. Faghihparvar M, Allameh, S, Ansari, R. Effect of quality of work life on organizational commitment by SEM (Case study: OICO Company). International Journal of Academic Research Business and Social Sciences 2013;10:135 -144.
6. Chanamnuaysuk R, Balzer C, LaGata C. respect for the cross Gender vs. Transphobia Transgender Social Experiences sex in thailand. Bangkok: A network of bisexual friends; 2015. Thai.
7. Kraisri T, Patmanee P. The atmosphere within the organization and job satisfaction of the office staff. with gender-diverse identity in Bangkok and its vicinities. Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University. 2019;3:73-87. Thai.
8. Sukritsakit R. Factors Affecting Employee Satisfaction Airports of Thailand Public Company Limited [Master's Thesis]. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2011. Thai.
9. Wongnutararot P. Industrial psychology. Bangkok : Bangkok Supplemental Media Center; 2005.
10. Kasemsin S. Administration (8th edition). Bangkok: Thai Wattana Panich; 1983. Thai.
11. Coomber B, Louise K. Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses. International Journal of Nursing Studies; 2007.
12. Clark, C.R.,e-Learning and the science of instruction. San Francisco: John Wiley and Son; 1996.
13. Bartle, S. A., Dansby, M. R., Landis, D. & McIntyre, R. M. The effect of equal opportunity fairness attitudes on job satisfaction, organizational commitment, and perceived work group efficacy. Military Psychology; 2002.
14. Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance. New York: Lexington Books;1992.
15. Lussier R, Achua C. Leadership: Theory Application Skill Building. Cincinnati. Ohio: South-Western College; 2004.
16. Bass, Bernard M, Riggio, Ronald E. Transformational Leadership. 2. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates; 2006.
17. Ojanen, T.T. Sexual/gender minorities inThailand: identities,challenges,and voluntary-sector counseling. Sexuality Research & Social Policy 2009; 6: 4.
18. Suriyasan B. Identity and sexual orientation in Thailand. Bangkok: International Labor Organization, 2014. Thai.

19. Streubert H, Carpenter D. Qualitative Research in Nursing: Advancing the Humanistic Imperative. Philadelphia: J. B. Lippincott company; 1995.
20. Gagne D, Walters. The lived experience of online educators: Hermeneutic phenomenology [Internet]. 2010 [cited 2019 Nov 30] Available from: http://jolt.merlot.org/vol1no2/degagne_0610.htm.
21. Maslow, Abraham M. Motivation and Personality. New York: Harper and Row; 1954.
22. Folger R, Konovsky M. Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions. Academy of Management Journal 1989; 32: 115-130.
23. Fayjaree I. Employee's motivation towards Supalai Public Company Limited [Master's thesis]. Bangkok: Ramkhamhaeng University; 2019. Thai.
24. United Nations Development Program and U.S. Agency for International Development. Being LGBT in Asia: The Thailand Country Report. Bangkok; 2014.
25. Saowichit K. Factors Affecting Performance of Employees of the Provincial Electricity Authority, Region 1 (Central Region), Phra Nakhon Si Ayutthaya Province [Master's Thesis]. Phra Nakhon Si Ayutthaya: Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University; 2013. Thai.
26. Onsathat Y. Satisfaction and motivation affecting the performance of employees at 4-star hotels in Bangkok and its vicinity [Master's thesis]. Bangkok: Bangkok University; 2017. Thai.
27. Singh P, Loncar N. Pay satisfaction job satisfaction and turnover intent. Relations Industrielles/Industrial Relations 2010; 3: 470-490.