



การประจักษ์วิทยารายวิชาสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ในเขตภาคใต้
"การประจักษ์วิทยารายวิชาสาขานิติศาสตร์และสังคมศาสตร์ในเขตภาคใต้"

แนวทางเสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ
ของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต
Guidelines for Strengthening Work Potential to Achieve Goals and Success
Of Generation Y Personnel, 4-Star Hotels in Phuket

จตุรรัตน์ ว่องปลุกศิลป์

สาขาวิช การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่องแนวทางเสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ตมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรม และ 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์เสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรมอย่างเกิดประสิทธิผลเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากแนวคิดทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัย และศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ ผู้รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 10 โรงแรม ทำการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรม เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสร้างบรรยากาศที่ดีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การสร้างแรงจูงใจผ่านกระบวนการอบรมให้ความรู้และวางแผนการทำงานให้พนักงาน สร้างการทำงานเป็นทีม พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรม และ 2) การศึกษากลยุทธ์เสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรม ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสม ปัญหา อุปสรรคในเรื่องประสิทธิภาพและศักยภาพ ในการเสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย คือการทำงานเป็นทีมและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจ การวางแผน การตั้งเป้าหมายการทำงานด้วยตัวเองไว้อย่างชัดเจน และมีความมั่นใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลต่อการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: เจนเนอเรชั่นวาย, ศักยภาพ, ธุรกิจโรงแรม

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine Guidelines for strengthening work potential to achieve goals and success of Generation Y personnel, 4-star hotels in Phuket, Thailand. This study 1. Factors affecting personnel development and 2. also investigates strategy to enhance strengthening work potential to achieve goals and success generation Generation Y



personnel in Phuket hotel, Thailand. The methodology of study is Mixed Method which comprises of qualitative research and In-Depth Interview whereby study from insight information such as concept, theory and empirical study. Therefore, using In-Depth Interview method to gain the key information from the person who in charge of human resource development in ten four-star hotels, Phuket, Thailand by 400 distributed questionnaire.

The research found that the impact of Generation Y personnel development in the hotel business is related to the use of modern technology and innovation, the working environment and creating a good environment affecting the efficiency In the work of employees Motivation through the process providing knowledge and planning for employees Create team work Employees are involved in hotel development and studying strategies to enhance the potential of work to achieve the goals and success of Generation Y personnel in the hotel business Through the appropriate learning process, obstacles in the efficiency and potential of the hotel personnel The potential for work to achieve the goal and success Impact factors in enhancing the capacity of the generation Y personnel is a team work and has good human relations Affecting work to achieve the goal And succeed Including creating motivation, planning, setting goals for A 'work in advance And have confidence in working to achieve the goal Affecting work in the organization To be more efficient

Keyword: Generation Y Capacity Hotel business

Oral
490

1.บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีอยู่ด้วยกันหลากหลายประเภท อาจเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยทางอ้อม จัดเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศด้วยจำนวนรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต มีธุรกิจโรงแรมเป็นองค์กรหลักและเกี่ยวข้องโดยตรงมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในการดำเนินงานพร้อมกับการแข่งขันที่เข้มข้นส่งผลให้ต้องมีการปรับแผนการบริหารจัดการการบริหารทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงสร้างกลยุทธ์ส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะทฤษฎีขององค์กร ประเด็นสำคัญที่พบในการบริหารทุนมนุษย์ องค์กรกำลังประสบปัญหาการทำงานร่วมกันของพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชัน โดยเฉพาะเจนเนอเรชันวายที่เป็นกลุ่มคนทำงานหลักในการทำงานขององค์กร (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2552) และเป็นกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะและพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยจะเป็นตัวของตัวเองสูง มีเป้าหมาย ทศคติ รูปแบบการใช้ชีวิตที่เป็นแบบฉบับของตนเอง มีความอดทนต่ำ มีความอยากรู้อยากเห็น มีความทะเยอทะยาน มีเป้าหมายทางอาชีพที่ชัดเจน ชอบการเปลี่ยนแปลง มีความส่วนร่วมในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงในองค์กร มีความกระตือรือร้นคล่องแคล่ว มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแนวคิดต่างๆ มากมาย อยากแสดงออก มีแนวคิดที่แตกต่าง มั่นใจในตัวเองสูง มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ชอบความทันสมัย และมีความเคารพต่อองค์กรต่ำ ให้ความสำคัญกับตัวเองมากกว่าองค์กร มองหางานที่พอใจ ทำให้เกิดอัตราการลาออกจากงานสูง ลักษณะของงานสิ่งที่เป็นเป้าหมายในชีวิตของคนเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ต้องเป็นงานที่สามารถตอบสนองเป้าหมายในอนาคต ต้องการงานที่มีความสำคัญและมี



ความหมาย มีเพื่อนร่วมงานที่ดีและไว้วางใจได้ อยากประสบความสำเร็จในเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายทางการเงิน แนวทางการปรับกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างคนหลายกลุ่มที่มีความแตกต่างกันไป และจำเป็นสิ่งที่เป้าหมายในชีวิตของคนกลุ่มหนึ่งใช้การบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาสร้างแนวทางการบริหาร โดยมุ่งประเด็นสำคัญคือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานและใช้วิธีการพัฒนาบุคลากรรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มขีดความสามารถ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรรวมถึงการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณค่าให้ทำงานกับองค์กรในระยะยาว

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งอาศัยเครื่องมือหรือทฤษฎีเข้ามาช่วยเพื่อเป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินการ ทำให้เกิดกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ทฤษฎีความคาดหวัง โดยมีแนวคิดแสดงถึงการกระทำต่างๆของคนเรา ส่วนแต่เป็นการกระทำที่มีเป้าหมาย มีแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมและก่อผลลัพธ์ที่มีความเชื่อมโยงระหว่างการใช้ความพยายามของพนักงานในการทำงานกับการบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพในการทำงานโดยการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยรวมตั้งแต่องค์กร พนักงาน ทัศนคติ และกลุ่มคนในองค์กรจะมีการใช้แผนที่กำหนดหรือไม่กำหนดก็ได้ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการทำงานของบุคลากรจนเนื้อเรชั่นหน่วยโรงแรมระดับ 4 ดาวจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นธุรกิจโรงแรมในระดับที่ต้องอาศัยกลยุทธ์ในการพัฒนาและบริหารงานองค์กรเข้าสู่ระดับธุรกิจที่สูงขึ้น

งานวิจัยชิ้นนี้ จึงมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) และกลยุทธ์การเสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรมอย่างเกิดประสิทธิผล ซึ่งเป็นกลุ่มคนทำงานที่อยู่ในองค์กรตลาดแรงงาน และจะกลายเป็นประชากรหลักขององค์กรในอนาคต งานวิจัยชิ้นนี้เป็นสิ่งสะท้อนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาบุคลากรและประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จเป็นแนวทางให้ภาคธุรกิจภาคธุรกิจและผู้ปฏิบัติงาน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนากลยุทธ์เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรที่เหมาะสมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองในการทำงาน เรียนรู้ และพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพบริการที่ดีขึ้น บรรลุพันธกิจและเป้าหมายทำงานร่วมกับองค์กรอย่างมีความสุขหน่วยงานภาครัฐ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในภาคธุรกิจมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจต่อไปอันจะนำมาสู่การปรับปรุงเพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการบุคลากรที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์เสริมสร้างศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรมอย่างเกิดประสิทธิผล

3. ประโยชน์ของการวิจัย

1. หน่วยงานภาครัฐ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในภาคธุรกิจมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจต่อไป



2. ภาครัฐกิจและผู้ปฏิบัติงาน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนากลยุทธ์เสริมสร้างศักยภาพบุคลากรที่เหมาะสมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการตระหนักถึงคุณค่าของตนเองในการทำงาน เรียนรู้ และพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพบริการที่ดีขึ้น บรรลุพันธกิจและเป้าหมายทำงานร่วมกับองค์กรอย่างมีความสุข

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร และพื้นที่ของการวิจัย กำหนดที่ใช้ในงานวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มงานเนอเรชันนารี คือผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2520 - 2542 อายุตั้งแต่ 18 - 40 ปี เพศชายและหญิงซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานธุรกิจโรงแรม ระดับ 4 ดาวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 แห่งโดยเป็นโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย เป็นสมาชิกของชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต แบ่ง 2 กลุ่ม คือสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นผู้ที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเลือกจากโรงแรมละ 1 คน เป็นจำนวน 10 คน จากโรงแรมทั้ง 10 แห่งและกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับการปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าฝ่ายจากธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัย และศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ผู้รับผิดชอบ คือ ผู้ทำหน้าที่ฝ่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 10 โรงแรม จากนั้นทำการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

1. ด้านประชากร กำหนดขอบเขตไว้เป็นประชากรที่ใช้ในงานวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มงานเนอเรชันนารี ได้แก่ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2520 - 2542 มีอายุตั้งแต่ 18 - 40 ปี เพศชายและหญิงซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานธุรกิจโรงแรม ระดับ 4 ดาวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 แห่งโดยเป็นโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย และเป็นสมาชิกของชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นผู้ที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเลือกจากโรงแรมละ 1 คน เป็นจำนวน 10 คนจากโรงแรมทั้ง 10 แห่ง

1.2 สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับการปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าฝ่ายจากธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง

2. สถานที่ที่จะใช้ทำการวิจัย/เก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 แห่ง

3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล



การประเมินผลโครงการวิจัยระดับปริญญาโทและปริญญาตรี
"การเมือง การบริหาร และสังคมในยุคดิจิทัลและการจัดการเรียนรู้"

4.1 รวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีสำรวจโดยการใช้นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถาม
เอง จำนวน 400 ชุด

4.2 การสัมภาษณ์ บันทึกข้อมูลภาคสนามเพื่อทำการบันทึกข้อมูลภาคสนาม เพื่อบันทึกข้อมูลทั่วไป
ประกอบการวิเคราะห์และใช้เครื่องบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ และถอดข้อมูลเสียงที่ได้ให้อยู่ในรูปของ
ข้อความและสร้างโครงสร้างคำถามทั้งโครงสร้างปลายเปิด ใช้วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า
(Triangulation) จำนวน 10 คน

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 21-40 ปี มีการศึกษาระดับการศึกษา
ปริญญาตรี ทำงานในแผนกหรือฝ่ายงานการเงิน/บัญชี/บุคคลมีประสบการณ์การทำงานที่โรงแรม 1-5 ปีรายได้รวม
ทั้งหมด 15,001-20,000 บาท

ประเด็น แนวทางการเสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ ของ
บุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (GEN Y) โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต

รายการประเมิน	n=400		ระดับความสำคัญ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบ หมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	0.58	มากที่สุด
2. กระตุ้นเตือนตนเองหรือสร้างแรงจูงใจให้ อยากทำงานตลอดเวลา	4.43	0.61	มาก
3. มีการวางแผนและตั้งเป้าหมายการทำงาน ของตนเองไว้ล่วงหน้า	4.40	0.60	มาก
4. มีความมั่นใจในการทำงานของตนเองให้ บรรลุเป้าหมาย	4.43	0.64	มาก
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความร่วมมือร่วมใจ ในการทำงานเป็นทีม	4.53	0.59	มากที่สุด
รวม	4.46	0.40	มาก

จากตารางที่ 1 ประเด็นแนวทางการเสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบ
ความสำเร็จของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (GEN Y) โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความร่วมมือร่วมใจใน
การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ
อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาจากนั้นมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน 2 อันดับคือ มีความมั่นใจในการ



ทำงานของตนเองให้บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับมาก และมีการกระตุ้นเตือนตนเองหรือสร้างแรงจูงใจให้อยากทำงานตลอดเวลาอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ มีการวางแผนและตั้งเป้าหมายการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับจึงสรุปได้ว่ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่ส่งผลด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จมากที่สุด และมีการวางแผนและตั้งเป้าหมายการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จน้อยที่สุด

6.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ปัญหาด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงแรม อุปสรรค คือด้านการสร้างแรงจูงใจผ่านกระบวนการอบรม ให้ความรู้ และวางแผนการทำงานให้พนักงาน สร้างการทำงานเป็นทีม

2. ปัจจัยในการเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายเป็นอันดับต้น คือ การทำงานเป็นทีมและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจการวางแผนและตั้งเป้าหมายการทำงานตัวเองไว้ล่วงหน้า และมีความมั่นใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) ด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

ด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ เห็นว่าด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ มีผลกระทบต่อแนวทางการเพิ่มคุณค่างานเพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) โดยประเด็นที่มีผลกระทบมากที่สุดคือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม ทำให้เห็นกลยุทธ์ในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระชนนัท ทวีผล ชลิตรา ผลาซิด และนริศรา บุณธ์เจริญ (2559) ศึกษาแนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย โรงแรมเครือฮาย ระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ที่ใช้พัฒนาบุคลากร เจนเนอเรชั่นวาย (Gen Y) จะถูกแบ่งเป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่ โปรแกรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายเพื่ออบรมพนักงานให้ได้มาตรฐานตามคุณภาพของโรงแรมและโปรแกรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อเพิ่มโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในเรื่อง การศึกษากลยุทธ์เสริมสร้างศักยภาพที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยของ Heather Neely (2007, อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ ไพบุณย์, 2551, น.12) ได้ทำการวิจัยซึ่งได้ผลสรุปเกี่ยวกับเหตุผลหลัก 3 ข้อที่ Gen Y ใช้ในการเลือกงาน 1) พวกเขาต้องการงานที่สำคัญ และมีความหมาย 2) พวกเขาต้องการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดีและไว้วางใจได้ และ 3) พวกเขาต้องการประสบความสำเร็จ ทั้งในเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายทางการเงิน ค่าตอบแทนที่ดี และผลงานวิจัยของ แจ็คสัน และเบวิน (Jackson & Bewin, 1975 อ้างถึงใน กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์, 2541, หน้า 59) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของ เฮอริชเบิร์ก (Herberg) โดยมุ่งศึกษากลุ่มประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหาร



ระดับกลางที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่าทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยจิตใจ อัน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น

แนวทางการเสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานของบุคลากรโรงแรมบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จมีการสร้างแรงจูงใจผ่านกระบวนการอบรม ให้ความรู้ และวางแผนการทำงานให้พนักงาน สร้างการทำงานเป็นทีมมีการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจน และส่งเสริมความก้าวหน้าอยู่เสมอมีการเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสมและระเบียบของโรงแรมด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านรูปแบบการจัดการ สำหรับบางแผนกมีการเปิดโอกาสให้กำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนุช เกษกลาง (2552) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมบูติคแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานแผนกต้อนรับ ห้องอาหาร ห้องครัว แม่บ้านและสปา จำนวน 50 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานจำนวน 7 คน พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสูงที่สุด ส่วนปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานส่งผลน้อยที่สุดส่วนสิ่งที่ควรปรับปรุง คือ เรือคุณภาพของสวัสดิการที่ให้พนักงาน และควรส่งเสริมความผูกพันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยกระทบในการเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ในด้านการศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จด้านการทำงานเป็นทีมและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีผลต่อบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ การวางแผนและการตั้งเป้าหมายการทำงานตัวเองไว้ล่วงหน้า เป็นอีกปัจจัยที่กระทบต่อศักยภาพการทำงานในส่วนน้อยส่งเสริมให้มีความท้าทาย กระตุ้นการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยเลือกวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภโชค อินทจักร์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านลักษณะงานพนักงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างและด้านปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางทั้งยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ในด้านของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรมอีกด้วย

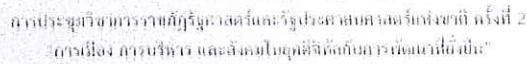
8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เช่นการนำโปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารงานบุคคลมาใช้งาน เป็นต้น
2. ใช้เทคนิควิธีการในการวางแผนและการตั้งเป้าหมายการทำงานของตนเอง ส่งเสริมความมั่นใจในการทำงานโดยการสร้างงานที่มีความร่วมมือกันเป็นทีม และสร้างแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา
3. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ โดยมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อเป็นปัจจัยให้เกิดความพึงพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงาน
4. ควรส่งเสริมโอกาสให้พนักงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ ได้มีโอกาสแสดงศักยภาพการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มกลุ่มให้ข้อมูลหลัก เช่น กลุ่มผู้บังคับบัญชาระดับสูงของแผนกต่างๆ ในโรงแรม เพื่อให้เห็นมุมมอง แนวความคิดที่หลากหลายในการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)



2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังแนวทางการเพิ่มศักยภาพด้านอื่นๆ นอกจากการเสริมสร้างด้านศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

9. บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความหือเห่ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ชาย โพธิ์สิตา. (2556). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ / ชาย โพธิ์สิตา. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง.

ชัยวัฒน์ ไพฑูรังต์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2552). การรับรู้คุณลักษณะของเจนเนอเรชั่นวายและแรงจูงใจในการทำงาน: มุมมองระหว่างเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ ในองค์กร. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 31(121), 1-25.

เดชา เดชะวิวัฒนไพศาล, กัญญา นุ่มพญา, จีราภา นวลลักษณ์ และชนพัฒน์ ปลั่งบุญ. (2557). การศึกษาเจเนอ
เรชั่นเอ็กซ์และเจเนอเนอเรชั่นวายในมุมมองต่อคุณลักษณะของตนเองและความคาดหวังต่อ
คุณลักษณะของเจเนอเนอเรชั่นอื่น. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 36 (141), 1-17

บุญธรรม กิจปราบวิสุทธิ. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

ปิยนุช เกษมกลา. (2552). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมบูติคแห่งหนึ่งใน
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและ
การแนะแนว, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ระชาชนนท์ ทวีผล ชลิตรา ผลาจิต และนริศรา บุรณ์เจริญ. (2559). แนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเงินเนอเรชั่นวัย โรงแรมเครือข่าย ระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร. การจัดการธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, 2 (50-62).

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาว จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์. ปรินญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศุทธกานต์ มีตรภูถและอัมรินทร์ชัย คงจันทร์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องของค่านิยมกับความผูกพันต่อองค์กร. ปรินญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อานนท์ วงษ์เชียง และสุรีย์ เข้มทอง. (2555). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 10 (1), 107-118.

อัศวิน ไชยวุฒิ. (2551). ความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.



ภาพประกอบจากวารสารศึกษาศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ปริทัศน์ ครั้งที่ 2
"การเมือง การบริหาร และสังคมในยุคดิจิทัลกับมหาวิทยาลัยไทย"

Nadler, L.C. (1980). Corporate Human Resource Development. New York: American Society for Training and Development.

Yamane, T. (1967). Statistics: An Introductory analysis. New York: Harper and Row.

Oral
457