RU NATIONAL CONFERENCE
ON BUSINESS MANAGEMENT AND SOCIAL SCIENCE

การประชุมวิชาการระดับชาติ เพื่อนำเสนอผลงานวิจัย ด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 3

วันที่ 27 มิถุนายน 2562

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
12 แนวทางการส่งเสริมบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต จุรีรัตน์ ว่องปลูกศิลป์	151-162
13 แนวทางสำหรับผู้ประกอบการเพื่อการท่องเที่ยวสีเขียว จุฑาทิพย์ เดชยางกูร	163-177
14 แนวทางการพัฒนาตลาดสดสู่ความยั่งยืน กรณีศึกษา : ตลาดสดเทศบาลเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ทัศนีย์ สิราริยกุล อธิเดช อินทรัมพรรย์ พรมนัส สิริธรังศรี แก้วกัญญา ตั้งสุวรรณรังสี จรีพร ศรีทอง ศรัญญา เนียมฉาย อัจฉรา อุนรัตน์ สิรภพ วงศ์ลภัส	178-194
15 กลยุทธ์การตลาดสินค้าเชิงวัฒนธรรมที่มีผลต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วัชราภรณ์ ขายม ขจรจิตร์ ธนะสาร อัครวฒิ สื่อประสาร สรวงภรณ์ สัจภาพพิชิต	195-206

แนวทางการส่งเสริมบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต

GENERATION Y PERSONNEL PROMOTION GUIDELINES THE SATISFACTION IN THE OPERATION OF A 4-STAR HOTEL IN PHUKET

จุรีรัตน์ ว่องปลูกศิลป์ [1]

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่องแนวทางการส่งเสริมบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ็นเนอเรชั่นวายในธุรกิจโรงแรม และเพื่อศึกษาแนวทางที่ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ็นเนอเรชั่นวายในธุรกิจโรงแรมอย่างเกิดประสิทธิผล เป็นการวิจัยแบบผสม ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำราง งานวิจัย และศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 10 โรงแรม ทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มขีดความสามารถ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ็นเนอเรชั่นวาย ในธุรกิจโรงแรม คือ ความภูมิใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ ความภูมิใจที่ได้ทำงาน และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรมให้มีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้น มีความพอใจกับงานที่ทำและต้องการทำงานกับโรงแรมอย่างมั่นคง การทำงานที่ไม่น่าเบื่อหน่าย และมีความท้าทายอยู่เสมอ รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในสภาพแวดล้อม การทำงาน ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย ส่งผลต่อการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแนวทางที่ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ็นเนอเรชั่นวาย ในธุรกิจโรงแรมอย่างเกิดประสิทธิผล เป็นการสร้างความภูมิใจในการปฏิบัติงานและการเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรมผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

คำสำคัญ : เจนเนอเรชั่นวาย, ความพึงพอใจ, ธุรกิจโรงแรม

---

[1] อาจารย์สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ABSTRACT

The objective is to study factors that affects in job satisfaction of Generation Y personnel in the hotel business, and to study the guidelines used to promote job satisfaction of the Generation Y personnel in the hotel business in an effective manner. This study is a mixed method research consisting of qualitative research by studying in-depth information from the concepts, theories, texts, research papers and studies by in-depth interviews to get information empirical from key informant groups, who are responsible for human resource development of 4-star hotels in Phuket Province, a total of 10 hotels. The quantitative research is also conducted by using questionnaires of 400 sets. This research used the concept theory for education factors that cause job satisfaction guidelines for promoting job satisfaction to create job satisfaction allowing personnel to work at full capacity satisfied in operation. The research found that factors resulting in satisfaction in the performance of personnel Generation Y in the hotel business is pride of responsibility, pride in working and being part of the success of the hotel. Participation in the development of the hotel has become more famous. Satisfied with the work done and wanting to work with the hotel firmly work that is not boring and always challenging including creating a good atmosphere in the work environment, using modern technology and innovation affecting the promotion of job satisfaction by using guidelines for promoting job satisfaction of Generation Y personnel in the hotel business in an effective manner is to create pride in working and being part of the work participate in hotel development through appropriate learning processes. For the best benefit of the organization

Keywords : Generation Y, satisfaction, Hotel business

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจจำนวนหลากหลายประเภทที่เกี่ยวข้องโดยตรง และโดยทางอ้อม เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศด้วยจำนวนรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ธุรกิจโรงแรมเป็นองค์กรหลักและเกี่ยวข้องโดยตรงมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในการดำเนินงานพร้อมกับการแข่งขันที่เข้มข้น ส่งผลให้ต้องปรับแผนการบริหารจัดการการบริหารทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงสร้างกลยุทธ์ส่งเสริม ความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะทุนมนุษย์ในองค์กร ประเด็นสำคัญที่พบในการบริหารทุนมนุษย์ คือองค์กรกำลังประสบปัญหาการทำงานร่วมกันของพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชั่น โดยเฉพาะเจนเนอเรชั่นวายที่เป็นกลุ่มคนทำงานหลักในการทำงานขององค์กร ประเด็นการเข้าออกของพนักงาน เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่ดีกว่า ซึ่งสะท้อนถึงการบริหารจัดการเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรให้บุคลากรทำงานกับองค์กรได้อย่างยาวนาน การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในรูปแบบต่างๆ จึงมีความจำเป็นในการนำมาบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มขีดความสามารถ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร รวมถึงการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณค่าให้ทำงานกับองค์กรในระยะยาว

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแนวทางที่ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ็นเนอเรชั่นวายในธุรกิจโรงแรมอย่างเกิดประสิทธิผล เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต โดยธุรกิจที่ศึกษาเป็นธุรกิจโรงแรมที่มีความเติบโตสูงในจังหวัดภูเก็ต และเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีความเคลื่อนไหวอย่างผันผวน ด้วยจำนวนห้องพักและจำนวนโรงแรมที่เพิ่มสูงขึ้น การแข่งขันในตลาดโรงแรมเป็นไปอย่างรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว เป็นระดับโรงแรมที่ต้องอาศัยแนวทางกลยุทธ์ ในการพัฒนาและบริหารงานองค์กร เพื่อเข้าสู่ระดับธุรกิจที่สูงขึ้น โดยกลุ่มบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย เป็นกลุ่มคนทำงานที่อยู่ในองค์กร ตลาดแรงงาน และเป็นประชากรหลักขององค์กรในอนาคต เพื่อมีแนวทางส่งเสริมบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในองค์กร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นสิ่งสะท้อนปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแนวทางที่ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย จึงเป็นแนวทางให้ภาคธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญของศักยภาพบุคลากร มีความตระหนักถึงการส่งเสริมด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะนำมาสู่การปรับปรุง เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการบุคลากรที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรม

2. เพื่อศึกษาแนวทางที่ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรมอย่างเกิดประสิทธิผล

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร และพื้นที่ของการวิจัย กำหนดที่ใช้ในงานวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย คือ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2520 – 2542 อายุตั้งแต่ 18 – 40 ปี เพศชายและหญิง ซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานธุรกิจโรงแรม ระดับ 4 ดาวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 แห่ง โดยเป็นโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย เป็นสมาชิกของชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต แบ่ง 2 กลุ่ม คือ สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นผู้ที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเลือกจากโรงแรมละ 1 คนเป็นจำนวน 10 คน จากโรงแรมทั้ง 10 แห่ง และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับการปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าฝ่ายจากธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง

นิยามศัพท์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัยโดยมีขอบเขตเฉพาะดังนี้

เจนเนอเรชั่นวาย หมายถึง ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2520 – 2542 มีอายุตั้งแต่ 18 – 40 ปี เพศชายและเพศหญิง ซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานธุรกิจโรงแรม ระดับ 4 ดาวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 แห่ง

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ธุรกิจโรงแรม หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ลูกค้ามาใช้บริการ ธุรกิจโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การส่งเสริมบุคลากรในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีพื้นฐานสำคัญมาจากแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ และทฤษฎีในการสร้างมูลเหตุการณ์สร้างความพึง

พอใจเพิ่มขึ้นในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ จะมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและมีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการอันใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการอันอื่นเข้ามาแทนที่

2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความจำเป็นหรือความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะถูกกระตุ้นให้มีการตอบสนองทันที ทัศนะความคิดของมาสโลว์เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการหลายระดับ โดยเรียงจากระดับต่ำไปหาระดับสูง เมื่อใดความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจมนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงขึ้นไป เพราะว่ามนุษย์เรามีความต้องการไม่สิ้นสุด มาสโลว์จึงได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์โดยลำดับตั้งแต่ขั้นสูงสุดไว้ 5 ลำดับ

ภาพ 1 ลำดับขั้นความต้องการ

(ที่มา: Abraham Maslow, 1970)

ทฤษฎี Herzberg เป็นทฤษฎีในการสร้างมูลเหตุการณ์สร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการทำงานที่เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน 2 ปัจจัย (Two Factors Theory of Motivation)

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกระตุ้นให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จในงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อเราได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จปัจจัยนี้นับว่ามีความสำคัญที่สุด ความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดี จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดควบคู่กับความสำเร็จในงาน ลักษณะงานหมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ งานที่

ต้องประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามา ทำให้เกิดความพึงพอใจ ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากจนเกินไปความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน หรือเพิ่มความเจริญกว่าหน้าที่ในการทำงาน

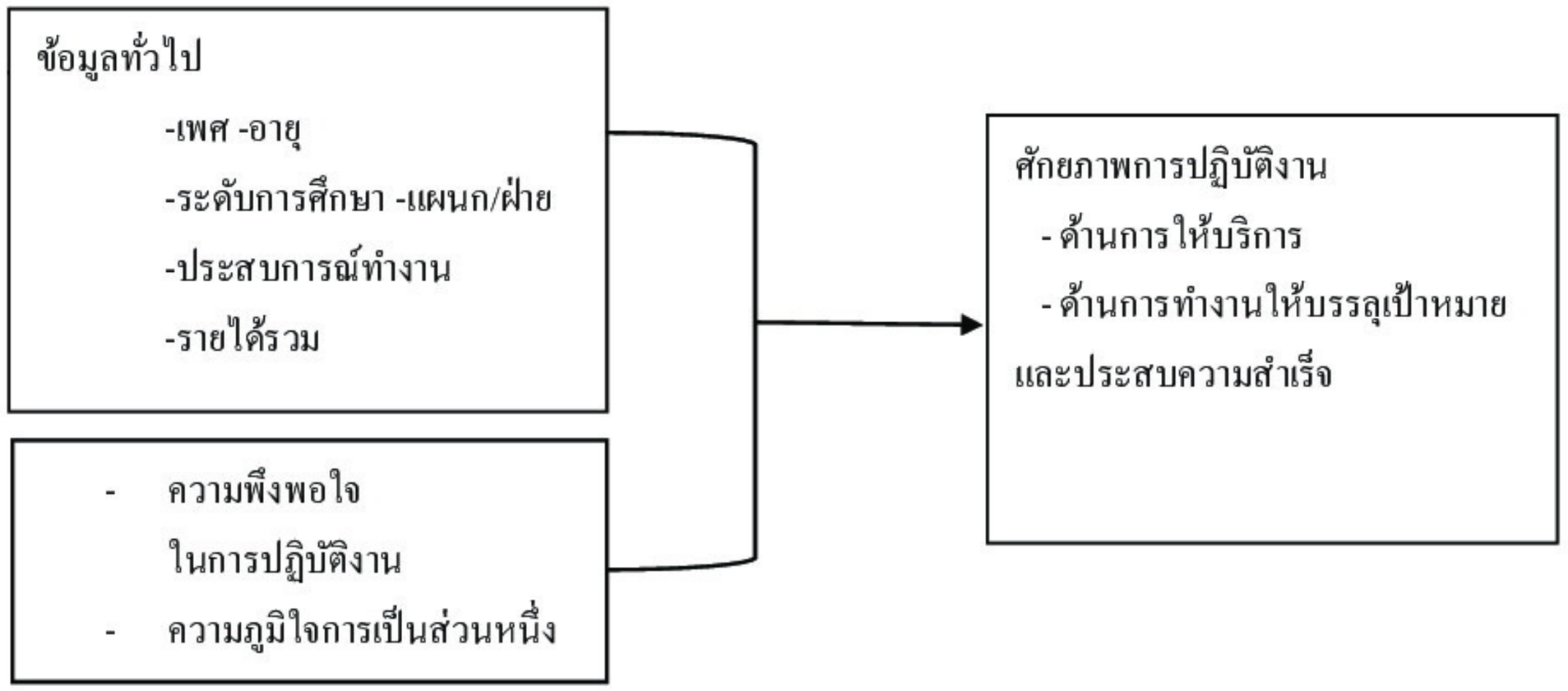
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้หากขาดปัจจัยนี้ แต่หากหน่วยงานสามารถจัดสนองความต้องการในปัจจัยนี้ได้ ก็จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย นโยบายการบริหาร หมายถึงแนวทางในการปฏิบัติงานและการใช้กระบวนการบริหารเพื่อปฏิบัติงาน วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมในการบริหาร ของผู้บริหารตามกระบวนการบริหาร สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร และสภาพการทำงาน (work condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ทำเลที่ตั้ง อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานและปริมาณ

จากทฤษฎีของ Herzberg พบว่า งานเป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factor need) สร้างความพึงพอใจและเพิ่มผลผลิตมากยิ่งขึ้น ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor Need) เป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพด้วยปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การกระตุ้นด้วยปัจจัยก็จะทำให้ง่ายต่อการควบคุมคุณภาพคนและนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้เป็นอย่างดี (Herzberg, et al., 1959)

McGregor (1960) ได้เสนอทฤษฎี X และทฤษฎี Y แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีมีข้อสมมุติฐานว่าลักษณะธรรมชาติของมนุษย์มีทั้งคนที่ตั้งใจทำงานและไม่ตั้งใจทำงานสมมุติฐานของทฤษฎี X มีดังนี้ 1.) มนุษย์ มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ 2.) เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงต้องการใช้อำนาจบังคับควบคุมแนะนำและขู่ว่าจะลงโทษ 3.) ชอบให้ผู้อื่นแนะนำแนวทางในการทำงานหรือเลี่ยงความรับผิดชอบและต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด เมื่อตั้งทฤษฎี X ขึ้นมา McGregor ตั้งข้อสงสัยว่าธรรมชาติของคนตามทฤษฎี X นี้ จะถูกต้องหรือไม่ หรือนำไปใช้ได้กับทุกคนทุกสถานการณ์หรือไม่ จึงพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งเรียกว่า ทฤษฎี Y ซึ่งทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์นั้นโดยธรรมชาติไม่ใช่เป็นคนขี้เกียจและเชื่อถือไม่ได้ หากแต่มนุษย์สามารถควบคุมตัวเองได้และมีความตั้งใจที่จะทำงานได้ดีที่สุด หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎีนี้จะไม่ควบคุมหรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัว แต่จะพยายามช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเองและมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างกว้างขวางสมมุติฐานของทฤษฎี Y McGregor (1960) ได้อธิบายโดยชี้ให้เห็นว่า ความพยายามของมนุษย์ทางกายภาพและทางจิตใจมีผลต่องานมีมากเท่ากับการเล่นและการพักผ่อน การควบคุมและการบังคับบัญชาภายนอก ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง มนุษย์มีความสนใจที่จะทำงานให้เสร็จตามความตั้งใจ

คนเราไม่เพียงเรียนรู้แต่การยอมรับผิดชอบเท่านั้นหากแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกคน ในทางสังคมปัจจุบันนี้ แต่ละคนมีโอกาสแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา งานวิจัย และศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้รับผิดชอบ คือ ผู้ทำหน้าที่ฝ่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งหมด 10 โรงแรม จากนั้นทำการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม

1.ด้านประชากร กำหนดขอบเขตไว้เป็นประชากรที่ใช้ในงานวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ได้แก่ ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2520 – 2542 มีอายุตั้งแต่ 18 – 40 ปี เพศชายและหญิง ซึ่งเป็นผู้ที่ทำงานธุรกิจโรงแรม ระดับ 4 ดาวในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 10 แห่ง โดยเป็นโรงแรมจากสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย และเป็นสมาชิกของชมรมบริหารงานบุคคลจังหวัดภูเก็ต แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก จากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นผู้ที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรม โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเลือกจากโรงแรมละ 1 คน เป็นจำนวน 10 คน จากโรงแรมทั้ง 10 แห่งและกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับการปฏิบัติการ จนถึงระดับหัวหน้าฝ่ายจากธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต 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

4.1 วิธีการรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม ให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง จำนวน 400 ชุด

4.2 การสัมภาษณ์ บันทึกข้อมูลภาคสนามเพื่อทำการบันทึกข้อมูลภาคสนาม เพื่อบันทึกข้อมูลทั่วไปประกอบการวิเคราะห์และใช้เครื่องบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ และถอดข้อมูลเสียงที่ได้ให้อยู่ในรูปของข้อความและสร้างโครงสร้างคำถามกึ่งโครงสร้างปลายเปิด ใช้วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) จำนวน 10 คน

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำงานในแผนกหรือฝ่ายงานการเงิน/บัญชี/บุคคล มีประสบการณ์การทำงานที่โรงแรม 1-5 ปี รายได้รวมทั้งหมด 15,001-20,000 บาท

ปัจจัยที่ส่งผลเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โรงแรมมีการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการสร้างบรรยากาศที่ดี มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีการสร้างด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรม พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรม

โดยแนวทางที่ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในธุรกิจโรงแรมอย่างเกิดประสิทธิผล เป็นการสร้างความภูมิใจในการปฏิบัติงานและการเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรม ดังตารางดังนี้

แนวทางการส่งเสริมบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต

ตาราง 1

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต

ประเด็น	n=400		ระดับความสำคัญ
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความภูมิใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ	4.63	0.582	มากที่สุด
2. ความภูมิใจที่ได้ทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรม	4.52	0.592	มากที่สุด
3. การทำงานที่โรงแรมนี้ไม่น่าเบื่อหน่ายมีความท้าทายอยู่เสมอ	4.31	0.623	มาก
4. ความพอใจกับงานที่ทำและต้องการทำงานกับโรงแรมนี้อย่างมั่นคง	4.39	0.636	มาก
5. ความต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรมให้มีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้น	4.50	0.605	มากที่สุด
รวม	**4.47**	**0.396**	**มาก**

จากตาราง พบว่าแนวทางการส่งเสริมบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานมีความภูมิใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความภูมิใจที่ได้ทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมาจากนั้นคือ พนักงานต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรมให้มีชื่อเสียงมากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานพอใจกับงานที่ทำและต้องการทำงานกับโรงแรมนี้อย่างมั่นคงอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ การทำงานที่โรงแรมนี้ไม่น่าเบื่อหน่ายมีความท้าทายอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่ามีความภูมิใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ส่งผลด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานมากที่สุด และการทำงานที่โรงแรมนี้ไม่น่าเบื่อหน่ายมีความท้าทายอยู่เสมอ เป็นปัจจัยที่ส่งผลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมมีการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการสร้างบรรยากาศที่ดีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

โรงแรม และพนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรม ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย เป็นลักษณะของบุคคลที่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีความสนใจเทคโนโลยี ต้องการสิ่งใหม่ๆ และมีความเป็นตัวเองสูง ให้ความสำคัญกับบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยการมีส่วนร่วมอย่างภาคภูมิใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา บำเพ็ญบุญ และพุฒิธร จิรายุส (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม Gen Y โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเอกชนและรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ปัจจัยวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยโอกาสความก้าวหน้า ขณะที่ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โอกาสเลื่อนตำแหน่งและความสำเร็จในอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า One-way ANOVA และค่า t-test พบว่า เพศที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y แต่สถานภาพการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีความความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y มากที่สุด คือ ปัจจัยโอกาสความก้าวหน้าซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y น้อยที่สุด คือ ปัจจัยความสมดุลในชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

การศึกษาแนวทางที่ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ตอย่างเกิดประสิทธิผล ผลการวิจัยพบว่า การส่งเสริมพนักงานให้มีความภูมิใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของโรงแรม มีส่วนร่วม ในการพัฒนาโรงแรมให้มีชื่อเสียงมากขึ้น การทำงานที่ไม่น่าเบื่อหน่ายมีความท้าทายอยู่เสมอ ทั้งนี้จากทฤษฎีของ Herzberg พบว่า งานเป็นปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factor need) สร้างความพึงพอใจและเพิ่มผลผลิตมากยิ่งขึ้น ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor Need) เป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพด้วยปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะนำมาด้วยกลยุทธ์และแนวทางที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของยงค์ยาน มั่นคำศรี (2558) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพ ประชากรในการศึกษาคือพนักงาน โรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพ ตัวอย่างจำนวน 100 คน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยพฤติกรรมส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมส่วนบุคคล ที่สำคัญคือความสามารถในการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการบรรลุผลการ

ปฏิบัติงาน และความรู้ความสามารถที่เหมาะสมตรงกับงานนำไปสู่การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ด้านสภาวะแวดล้อมที่สำคัญคือความเข้าใจและสามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน ตลอดจนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งทรัพยากรและอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่เหมาะสมเพียงพอ พร้อมทั้งเสริมแรงด้วยการสิ่งจูงใจที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารควรเน้นเรื่องการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างด้านความรู้-ทักษะ (Knowledge/Skill) ของพนักงาน เพื่อฝึกฝนทักษะของพนักงานในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ใช้เทคนิควิธีการสร้างความภาคภูมิใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ โดยให้มีส่วนร่วมงาน สร้างงานที่มีความท้าทายให้แก่สายงานต่าง ๆ เพื่อลดความเบื่อหน่าย เพิ่มความหลากหลายของทักษะในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและให้บุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่มากยิ่งขึ้น

2. ควรให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการสร้างความเข้าใจในการใช้งานในรูปแบบที่น่าสนใจ เหมาะสม กับบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มกลุ่มให้ข้อมูลหลัก เช่น กลุ่มผู้บังคับบัญชาระดับสูงของแผนกต่างๆ ในโรงแรม เพื่อให้เห็นมุมมอง แนวความคิดที่หลากหลายในการพัฒนาบุคลากรเจ็นเนอเรชั่นวาย

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังแนวทางการส่งเสริมด้านๆอื่น นอกจากด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

อัจจิมา บำเพ็ญบุญ และพุฒิธร จิรายุส. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14*(2), 97-104.

ยงค์ยาน มั่นคำศรี. (2558). *แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมอมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพ.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50,* 370-96.

Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise.* New York: McGraw Hill.