

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช Human Resource Management in Food Business SMEs Yaowarach Area

ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

อีเมล: patranit.sdu@gmail.com

Patranit Supakitkosol

Lecturer, Faculty of Management Science, SuanDusit University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งด้านคุณลักษณะของพนักงาน ร้านอาหาร ด้านกระบวนการ และด้านคุณภาพการบริการ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามรายได้ ค่าใช้จ่าย และความถี่ในการใช้บริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการ พบว่า มีการสรรหาพนักงานมาจากทั้งจากภายนอกและภายในอย่างไม่ซับซ้อน มีการจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงาน ให้ค่าตอบแทนพนักงานตามประกาศของรัฐบาล มีการจัดการความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ 4) แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ที่เกี่ยวกับกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านต่างๆ คัดเลือกพนักงานแต่ละตำแหน่งอย่างมีระบบ และมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน เข้าใจง่าย โปร่งใส

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช

Abstract

The objectives of this research were: to study and to compare the perception of the customers regarding Food Business SMEs Yaowarach Area, to study human resource management in Food Business Yaowarach Area and proposing the way of developing the human resource management of Food Business SMEs Yaowarach Area. The samples in this study consisted of 400 customers. The methods of this research were interview and questionnaires. The statistic measurements were Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD). The results of this research were as follows:

1) The perception of customers regarding overall service were rate at a high level in characteristic of food business employees, process, and services management quality. 2) The results of services comparison founded that the differences of sex, age, and career provides similar perception of the service; while the differences of income, expense, and frequency of using service provides different perception of the service with the significant of .05 3) Human resource management of entrepreneurs regarding recruitment from both outside and inside was not too complicated. The training programs were provided. The compensation complies with the government's declaration of minimum wage. The safety management for the employees and Using on the job training by the current employees. 4) The way of developing the human resource management of Food Business. The entrepreneurs must have knowledge about resource management processes. Each qualifying position as a system. And a set of evaluation criteria in clear transparent.

Keywords: human resource management, food business SMEs, Yaowarach area

บทนำ

ย่านเยาวราชเป็นแหล่งชุมชนชาวจีนและชาวไทยเชื้อสายจีนที่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ได้สะท้อนถึงวัฒนธรรมของคนไทยเชื้อสายจีนในประเทศไทย ซึ่งนำไปสู่การดำเนินชีวิตของผู้คนที่มีความแตกต่างในการอยู่ร่วมกันอย่างกลมกลืน รวมถึงเป็นแหล่งการประกอบธุรกิจที่หลากหลายมีจุดเด่นที่น่าสนใจของผู้มาเยือนไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไปรวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อาทิเช่น ธุรกิจร้านขายทองย่านเยาวราช เช่น บริษัทห้างขายทองเงินฮั่วเฮง จำกัด ห้าง

หุ้นส่วนจำกัด ห้างขายทองโตะกังเขาวราช ห้างหุ้นส่วนจำกัดห้างขายทองฮั่วเซ่งเฮง เป็นต้น รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม “วัดไตรมิตรวิทยาราม” ที่ประดิษฐาน “พระพุทธรมหาสุวรรณปฏิมากร” หรือที่กล่าวขานกันว่า “หลวงพ่อทองคำ” ที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต้องมาเยี่ยมชมเมื่อมาเยือนเขาวราชและแหล่งรวมธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เกิดขึ้นจำนวนมากและขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อสนองความต้องการของผู้คนที่เดินทางสู่ย่านเขาวราช และในหลากหลายของประเภทอาหารและคุณภาพของอาหาร เช่น อาหารจีน ซีฟู้ด และอาหารเฉพาะได้แก่ หุหลาม ก๋วยเตี๋ยว เครื่องดื่มสุขภาพ รังนก ที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมของคนไทยเชื้อจีนในประเทศไทย

จากสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ที่ผ่านมาโดยเฉพาะการกำหนดค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาททั่วประเทศที่ใช้ในปัจจุบัน คณะรัฐมนตรีในสมัย น.ส.ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่อง อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ (ฉบับที่ 7) เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2554 โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นไป ทั้ง 77 จังหวัด ผลจากการที่กำหนดค่าจ้างขั้นต่ำไว้วันละ 300 บาท ทำให้แรงงานทั้งคนไทยและแรงงานต่างด้าวสามารถเลือกทำงานกับผู้ประกอบการได้มากขึ้นและจึงเกิดการหมุนเวียนของแรงงานในธุรกิจต่าง ๆ ขณะที่ผู้ประกอบการมีต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันมีการแข่งขันทางธุรกิจอาหารโดยเฉพาะธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเขาวราชที่เป็นแหล่งรวมอาหารที่หลากหลาย ดังนั้นธุรกิจร้านอาหาร (SMEs) ผู้ประกอบการจะต้องใช้กลยุทธ์และเทคนิควิธีการเพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการของพนักงาน การจัดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ เพื่อความเติบโตและยั่งยืนของธุรกิจอาหาร SMEs เพื่อรักษาวัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตของคนในชุมชนย่านเขาวราช ให้คงอยู่ตลอดไป

ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้พนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเขาวราช การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเขาวราช และนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถสร้างอาชีพให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในท้องถิ่นที่ยั่งยืน ทำให้เกิดจำนวนธุรกิจอาหาร SMEs เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อเศรษฐกิจที่สร้างอาชีพและรายได้ให้กับคนไทย อีกประการหนึ่งสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน รายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์รายวิชาการวิจัยธุรกิจ และวิชาการบริหารจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเขาวราช

2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

3) เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร

4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช

สมมติฐานในการวิจัย 1) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารเฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของการให้บริการในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ไม่แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าคนไทยที่มาใช้บริการจำนวน 10 ร้าน ร้านละ 40 คน รวมจำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane วิเคราะห์ข้อมูลโดย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการใช้ร้อยละ 2) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานประกอบการและพนักงานด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบ (t-test) ตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ตามวิธี LSD ส่วนเชิงคุณภาพ มีการเลือกกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร SMEs บนถนนเยาวราช ได้แก่ ประเภทอาหารจีน ซีฟู้ดและสินค้าเฉพาะ พนักงานในร้านอาหารที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจร้านอาหาร รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 22 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสังเคราะห์ (Synthesis)

ผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs สรุปได้ว่า 1) ด้านกระบวนการ ในภาพรวมและรายข้อ มีการบริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้าและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง การตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ รักษาภาพพจน์และเสริมสร้างภาพพจน์ของร้านอาหาร ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ 2) ด้านคุณภาพการบริการ ในภาพรวมและรายข้อ มีการบริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังเรื่องราวลูกค้าได้เป็นอย่างดี เข้ารับบริการได้ง่ายมีความสะดวกจากการรับบริการ รู้สึก

มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเอาใจใส่ จัดหา ดูแล ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันและรู้สึกไว้วางใจจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของพนักงาน 3) ด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหาร ในภาพรวมและรายช้อมีการบริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความสะอาดของร่างกายเสื้อผ้าและรองเท้าที่สวมใส่ เสิร์ฟทั้งอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าอย่างถูกวิธี มีความระมัดระวังในการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและรู้จักกาลเทศะว่าจะไรควรพูด ควรให้บริการลูกค้าอย่างไร

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เว้นแต่ ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องความรู้สึกไว้วางใจจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีอายุช่วง 20-30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง มีความสะอาดของร่างกาย เสื้อผ้าและรองเท้าที่สวมใส่ เสิร์ฟทั้งอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าอย่างถูกวิธี และรู้จักกาลเทศะว่าจะไรควรพูด ควรบริการลูกค้าอย่างไร ด้านอาชีพ ข้าราชการมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังเรื่องราวลูกค้าได้เป็นอย่างดี ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในการรับประทานที่ร้านอาหารเฉลี่ยต่อครั้ง มีความถี่ในการใช้บริการในร้านอาหารต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการของพนักงานภาพรวมแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยที่น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ ผู้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 1,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า ความกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง และด้านความถี่ในการใช้บริการในร้านอาหารต่อเดือน จำนวน 1 ครั้งมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในเรื่องการตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร 1) ด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน พบว่า มีการสรรหาพนักงานทั้งจากภายนอกและภายในอย่างไม่ซับซ้อน ในการคัดเลือกดูจากประสบการณ์ที่เคยทำมาบ้าง เพราะส่วนใหญ่ก็หมุนเวียนจากร้านหนึ่งมาอีกร้านหนึ่ง โดยพนักงานจะดูว่าร้านไหนให้ค่าจ้างสูงก็ไปอยู่ร้านนั้น 2) การจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานในธุรกิจอาหาร พบว่า การจัดการฝึกอบรมพนักงานในธุรกิจอาหาร ผู้ประกอบการ ใช้วิธีการการสอนงาน โดยให้พนักงานที่อยู่ในร้านเป็นผู้สอนงานให้กับพนักงานใหม่ 3) ค่าตอบแทนของพนักงานในธุรกิจอาหาร พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการได้กำหนดค่าตอบแทนที่เป็นรูปตัวเงินไว้ตามที่รัฐบาลประกาศเรื่องค่าแรงขั้นต่ำ 4) การจัดการความปลอดภัยให้กับพนักงานในธุรกิจอาหาร พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน 5) การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของ

พนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการสังเกตขณะที่พนักงานปฏิบัติงาน การให้บริการลูกค้า ความรับผิดชอบ ความขยันในการทำงาน

4. แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร ในด้านการสรรหาและคัดเลือก ควรดำเนินการอย่างมีระบบ ไม่ว่าจะเป็นแรงงานคนไทยหรือชาวต่างชาติซึ่งต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย มีการตรวจสอบสุขภาพเพื่อให้ได้คนมีสุขภาพอนามัยที่ดี เนื่องจากต้องให้บริการกับลูกค้ามาก ส่วนการจ่ายค่าตอบแทนผู้ประกอบการควรปฏิบัติตามค่าจ้างขั้นต่ำตามที่กฎหมายประกาศไว้ และกำหนดค่าตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของพนักงาน ไม่ควรกำหนดค่าจ้างให้แตกต่างกันเพื่อป้องกันการแย่งพนักงาน การให้สวัสดิการและค่าตอบแทนที่มีความสมดุลในการดำรงชีวิตจะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นสุข มั่นคง ปลอดภัย ควรจัดการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน วิธีการทำงานที่ถูกต้องและสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความซื่อสัตย์ ส่วนในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการควรมีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องความปลอดภัยและการป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานและลูกค้า ในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกแผนก สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานและลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ประกอบการควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดธรรม กำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำของพนักงาน โป่งใสและมีความชัดเจน เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานแบบสมัครใจและเต็มใจ ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้นานจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับเจ้าของกิจการและสร้างความจงรักภักดีต่อผู้ประกอบการ เป็นการรักษานักงานไว้ เพื่อลดต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหารต่อไป

สรุปและอภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานในภาพรวม ทั้งด้านกระบวนการ ด้านคุณภาพการบริการและด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหารอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ปิยพรรณ กลั่นกลิน (2549) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น จำเป็นจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ พอสรุปได้ ดังนี้ความสะอาด ต้องรักษาความสะอาดของร่างกายเสื้อผ้า และการแต่งกายของตนตลอดเวลาเสิร์ฟลูกค้าอย่างถูกวิธีในการเสิร์ฟทั้งอาหารและเครื่องดื่มรู้จักกาลเทศะว่า ควรทำอะไร เมื่อใด ควรพูดอะไร เมื่อใด ควรบริการแขกอย่างไร เมื่อแขกต้องการ

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เพศชายให้ความสำคัญในการใช้บริการด้านคุณภาพการบริการเรื่องความรู้สึกไว้วางใจจากความ

ชื่อเสียงและความจริงใจของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Peter (1997) ที่พบว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติ ความเชื่อถือเป็นพฤติกรรมการแสดงออก ถ้าลูกค้ารู้สึกไว้วางใจในความเชื่อใจของพนักงาน ไม่เพียงแต่จะกลับมาใช้บริการใหม่ยังพร้อมให้อภัยต่อสิ่งผิดพลาดของพนักงาน และตรงกับ Philip Kotler (2000) ที่กล่าวถึงการสร้างความแตกต่างด้านบริการว่า งานการตลาดของผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพด้วยการให้บริการที่เหนือกว่า ถ้าสามารถทำได้คือคุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อการให้บริการของพนักงานในเรื่องความกระตือรือร้นขณะให้บริการและการให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง ความสะอาดของร่างกาย เสื้อผ้า และรองเท้า การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าอย่างถูกวิธี และรู้จักกาลเทศะว่าจะไรควรพูด ควรบริการลูกค้าอย่างไร มีความแตกต่างกันกับกลุ่มอายุอื่น ๆ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Soriano (2008) พบว่า ผู้บริโภคที่อยู่ในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มวัยกลางคน ให้ความสำคัญกับลักษณะและรูปแบบของร้านอาหารเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเข้าใช้บริการในร้านอาหาร

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่อาชีพข้าราชการให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหารในเรื่องการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังเรื่องราวของลูกค้าได้เป็นอย่างดีแตกต่างกับกลุ่มอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ Lovelock (1996) ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ในการติดต่อสื่อสาร โดยให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวลูกค้าได้

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน เป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่มรายได้น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานในภาพรวมแตกต่างกับกลุ่มผู้มียาได้อื่น ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านกระบวนการ พบว่า เรื่องการตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ แสดงถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้ากระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง รักษาภาพพจน์และเสริมสร้างภาพพจน์ของร้านอาหารด้านคุณภาพบริการในเรื่องเข้ารับบริการได้ง่ายมีความสะดวกจากการรับบริการ รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังเรื่องราวลูกค้าได้เป็นอย่างดี การเอาใจใส่ จัดหา ดูแลลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหารในเรื่องความสะอาดของร่างกาย มีการเสิร์ฟเสื้อผ้าและ

รองเท้า เสิร์ฟทั้งอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าอย่างถูกวิธี มีความระมัดระวังในการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และรู้จักกาลเทศะว่าจะไรควรพูดควรบริการลูกค้าอย่างไร สอดคล้องกับ ชำนาญ ภูเอี่ยม (2548) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี ดังนี้ S = Smiling and sympathy: ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก E = Early response: ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ R = Respectful: แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า V = Voluntariness manner: ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ I = Image enhancing: แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์และเสริมภาพพจน์องค์กร C = Courtesy: กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน E = Enthusiasm: มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

ผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารเช้าต่อครั้งน้อยกว่า 1,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพบว่า ด้านกระบวนการในเรื่องความนับถือและให้เกียรติลูกค้า กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังรักษาภาพพจน์และเสริมสร้างภาพพจน์ของร้านอาหาร ด้านคุณภาพบริการในเรื่อง รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังเรื่องราวลูกค้าได้เป็นอย่างดี การเอาใจใส่ จัดหา ดูแลลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหารในเรื่อง ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีความสะอาดของร่างกาย เสื้อผ้าและรองเท้า เสิร์ฟทั้งอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าอย่างถูกวิธี มีความระมัดระวังในการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และรู้จักกาลเทศะว่าจะไรควรพูด ควรบริการลูกค้าอย่างไร สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ นิโลบล เหล่าเกษมสุขวงศ์ (2555) ซึ่งพบว่า คุณภาพของการให้บริการที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 คือ ด้านการบริการ เนื่องจากมีผลทำให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการซ้ำ

ผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการในร้านอาหารต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานในภาพรวมแตกต่างกัน โดยผู้ที่อยู่ในกลุ่มความถี่ในการใช้บริการในร้านอาหารเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 1 ครั้ง พบว่า ในด้านกระบวนการเรื่องการตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า ด้านคุณภาพบริการในเรื่อง รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหารในเรื่อง มีความสะอาดของร่างกาย เสื้อผ้าและรองเท้าที่สวมใส่ เสิร์ฟทั้งอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าอย่างถูกวิธี มีความระมัดระวังในการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และรู้จักกาลเทศะว่าจะไรควรพูด ควรบริการลูกค้าอย่างไร ตรงกับ ชำนาญ ภูเอี่ยม (2548) คุณลักษณะแห่งการบริการที่ดีมีพื้นฐาน Lovelock (1996) ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวัง เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

ส่วนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจร้านอาหาร เจ้าของร้านและพนักงานมีความคิดเห็นกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ วิธีการสรรหาคือการติดป้ายประกาศรับสมัครหน้าร้าน และให้พนักงานภายในร้านแนะนำคนรู้จักมาสมัครงาน สอดคล้องกับ พรพัทธา แดงอ่อน (2550) ที่ว่าการสรรหาว่าจ้างคนใหม่เข้ามาทำงาน สามารถใช้วิธีการสรรหาได้หลายวิธี เช่น การให้มาสมัครด้วยตนเอง ให้คนงานเดิมแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จัก โฆษณาผ่านสื่อมวลชนต่างๆ เป็นต้น ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ส่วนใหญ่พิจารณาจากประสบการณ์ เช่นเดียวกับ วิชัย โกลสุวรรณจินดา (2556) ที่กล่าวว่า เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมที่สุดสำหรับตำแหน่งงานที่เปิดรับการคัดเลือกที่ดีจะทำให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการ ขั้นตอนการคัดเลือกอาจแตกต่างกันไปในแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ไม่มีการจัดฝึกอบรมเหมือนกับหน่วยงานอื่น จึงใช้วิธีการว่ากล่าวตักเตือนหรือทำการจัดฝึกอบรมก็ต่อเมื่อเกิดปัญหา โดยภาพรวมจะเน้นที่ความซื่อสัตย์ ซึ่งตรงกับ Nadler and Nadler (1990) ที่ว่า ขอบเขตของการพัฒนาฝึกอบรม เป็นรูปแบบทั่วไปที่จัดให้พนักงานเพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับ Peter (1997) ที่พบว่า การจ้างพนักงานที่เป็นคนมีน้ำใจไม่ตรีโดยธรรมชาติ จะเป็นการทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่ และพร้อมที่จะให้อภัยต่อสิ่งที่ผิดพลาดบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน โดยรวมอยู่ในลักษณะที่จ่ายค่าตอบแทนตามกำหนดของกฎหมาย/จ่ายเหมือนกับร้านอื่นสอดคล้องกับ กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557) ที่ว่า การบริหารค่าตอบแทนควรคำนึงถึง นโยบายค่าตอบแทน การวิเคราะห์งานและประเมินค่างานในแต่ละตำแหน่ง การจ่ายค่าตอบแทนเพื่อให้การปฏิบัติงานของคนงานมีประสิทธิภาพและเกิดความเสมอภาค ตรงกับ Maslow (1970) ที่มองถึงความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น ความต้องการพนักงานร้านอาหารนอกจากจะต้องการด้านสรีระวิทยาแล้ว ยังต้องการในลำดับสูงขึ้นด้วย คือความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากค่าตอบแทนที่จ่ายจะเป็นรายวันและไม่มีระบบแบบบริษัทห้างร้าน ทางร้านเพียงแค่กำหนดเกณฑ์แจ้งให้พนักงานได้รับทราบว่าจะต้องทำตัวและปฏิบัติอย่างไร ส่วนร้านอาหารบางแห่งจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือน มีพนักงานบางคนทำงานเป็นเวลานาน / มีการปฏิบัติงานดี เจ้าของกิจการอาจให้ค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนหรือสวัสดิการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน พนักงานทุกคนที่ทำหน้าที่บริการดูแลลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์การแบ่งปันส่วนเงินที่ลูกค้าให้เป็นรางวัลอย่างเหมาะสม

สำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร ผู้ประกอบการควรสร้างความรู้ ความเข้าใจและให้ความสำคัญถึงกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นำไปพัฒนาพนักงานในธุรกิจอาหารสามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยรักษาและสร้างภาพพจน์

ของร้านให้เป็นที่ยอมรับ และเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้ 1) ด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ควรมุ่งเน้น การสรรหาและคัดเลือกอย่างมีระบบ ไม่ว่าจะเป็นแรงงานคนไทยหรือชาวต่างชาติ ควรปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด การเก็บเอกสารประจำตัว จัดทำแฟ้มประวัติพนักงาน รายบุคคล การตรวจสุขภาพ บุคลิกภาพ ความสะอาดของร่างกาย เสื้อผ้ารองเท้า การสัมภาษณ์เป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญซึ่งจะทำให้เห็นถึงคุณลักษณะของพนักงานว่าเหมาะสมกับงานบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับ วิชัย โสสุวรรณจินดา (2556) ที่กล่าวไว้ว่า การสัมภาษณ์นอกจากจะได้ข้อมูลของผู้สมัครเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ทักษะ ไหวพริบ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานที่สมัครแล้ว ยังทำให้ให้ผู้สมัครพิจารณาได้ว่าตรงตามที่คาดหวังหรือไม่ เมื่อจบการสัมภาษณ์ควรให้ผู้สมัครประเมินตนเองว่าเหมาะสมกับตำแหน่งที่จะรับหรือไม่ กระบวนการคัดเลือกที่ดีจะทำให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการ ดังที่กล่าวกันทั่วไปว่า “Put the right man on the right job.” 2) ด้านการจัดการฝึกอบรม ผู้ประกอบการควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างจริงจัง เป็นระบบ ในการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ด้านคุณภาพการบริการ ตลอดจนคุณลักษณะพื้นฐานของพนักงาน บริการร้านอาหาร ได้แก่ ความกระตือรือร้นความรวดเร็วในการให้บริการ การสื่อสารได้หลายภาษามีความเข้าใจง่าย และความปลอดภัยในการให้บริการกับลูกค้า เป็นต้น จะทำให้พนักงานความรู้สึกรักและสนุกในงานที่ทำ สอดคล้องกับ พรภักธา แดงอ่อน (2550) กล่าวว่า การฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับคนที่ทำงานในองค์กร ทั้งคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่และคนที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารองค์กร 3) ด้านค่าตอบแทนของพนักงาน ควรจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานในอัตราค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมายกำหนดและให้สวัสดิการที่มีความสมดุลในการดำรงชีวิตด้วยความรู้สึกรักมีความสุขมั่นคง ปลอดภัย ซึ่งตรงกับ กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557) ที่กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการบริหารค่าตอบแทน เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและเกิดความเสมอภาค สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาคนที่ทำงานให้ทำงานตามที่มุ่งหวังและอยู่กับองค์กรต่อไป โดยไม่ย้ายงานหรือลาออก คือ การบริหารค่าตอบแทนให้แก่คนงานได้อย่างเหมาะสม มีทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม ได้แก่ การประกันสังคม การประกันอุบัติเหตุ เงินสะสม และเงินบำเหน็จบำนาญ เป็นต้น และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การให้วันหยุด การลาภิจ การลาป่วย การให้ชุดทำงานแก่คนงาน การให้เครื่องดื่ม ควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์การแบ่งปันปันส่วนเงินที่ลูกค้าให้เป็นรางวัลเล็ก ๆ น้อย (Tip) อย่างเหมาะสม 4) ด้านการจัดการความปลอดภัย ผู้ประกอบการควรได้รับการอบรมความรู้ที่เกี่ยวกับ การป้องกันอุบัติเหตุที่มีโอกาสเกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงานกับลูกค้า การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย (safety and health) นอกจากกฎหมายแรงงานที่กำหนดให้องค์กร

ต่าง ๆ ต้องดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของคนงานแล้ว คนงานบางตำแหน่งยังต้องทำงานที่เสี่ยงภัยต่อสุขภาพซึ่งสอดคล้องกับ ชูชัย สมितिไกร (2550) ที่กล่าวว่าการจัดการด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจในความปลอดภัย และมีความสุขในการทำงาน 5) ด้านการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประเมินผลงานพนักงานในการทำงานงานตำแหน่งต่าง ๆ ผู้ประกอบการควรมีหลักการประเมินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยประเมินจากผลสำเร็จของงานตามที่มอบหมาย การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และตามความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มอบหมาย โดยการกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และแจ้งให้พนักงานรับทราบเกณฑ์การประเมินผล เพื่อให้พนักงานได้รับความยุติธรรม มีความโปร่งใสและมีความชัดเจน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานแบบสมัครใจและเต็มใจ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานในร้านได้นานจะไม่ก่อให้เกิดปัญหากับเจ้าของกิจการ

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. (2557). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ปัญญาชน.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. (2548). **การบริการ**. กรุงเทพฯ: เทศาภิบาล.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). **การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิโลบล เหล่าเกษมสุขวงศ์. (2555). **คุณภาพการบริหารของร้านอาหารสหโภชนแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร) สาขาการจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2549). **อาหารเครื่องดื่มและการบริการในภัตตาคาร**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรภัทรา แต่งอ่อน. (2550). **การพัฒนาตนเองของพนักงานบริการในธุรกิจร้านอาหารศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท มัลติการ์ อินเตอร์ฟู้ด จำกัด**. บัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2556). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control**. (10th ed). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Lovelock, Cristopher H. (1996). **Service Marketing**. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall. P. 464-465.
- Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row.

- Nadler, L. and Nadler, Z. (1990). **The Handbook of Human Resource**. 2nded. Toronto: John Wiley & Sons.
- Peter, Straube. (1997). **Why Customer Satisfaction May Not Mean Loyalty**. **Nation's Restaurant News**. Vol.31 No.30. [Online] Available :
<http://www.thailis.uni.net.th/abi/detail.nsp>.
- Soriano, D.R. (2008). **Difference ways of Measuring Performance in the Service industries: Application in Spanish small and Medium-sized hotel**. **The Service Industries Journal**. 28, 27-36.