

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

The Professional Standards for Staffs in Food and Beverage
Department of Hotel Business in Phuket Province

ราตรีญา ขาวกลีบ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ภูเก็ต
โทร. 087-263-9422, E-mail: rakhao@rpu.ac.th

Ratriya Khaoklib

Department of Tourism Industry, Faculty of Business Administration,
Rajapruk University, Phuket Center

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับโรงแรม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 420 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพนั้น ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ ทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไป รองลงมา คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 คือ ผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงานครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ตลอดจนความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ด้านอนามัยและการสื่อสารภาษาอังกฤษ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 คือ ทักษะในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพขั้นที่ 1 ตลอดจนสามารถโต้ตอบและเขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษได้ ตามลำดับ ส่วนผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีสถานภาพต่างกันด้านเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ทำงาน และด้านระดับโรงแรมที่ทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตนั้น ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ การทำงานด้านบริการ

(ธุรกิจโรงแรม) ต้องมีการให้บริการอย่างเต็มใจ (Service mind) เป็นพื้นฐาน รักในงานบริการ และฝึกฝนทักษะภาษาทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

คำสำคัญ: ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

Abstracts

The purpose of this research was to compare the workers, performance in department of food and beverage service of hotel business in Phuket, based on professional standards, compare by sex, age, work experience. The level of the hotel was the working department of food and beverage service of hotel business in Phuket. The research sampling was 420 workers in department of food and beverage service of hotel business in Phuket. The questionnaire was used to collect data. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation Analysis of the difference and with t-test.

It was found that the study of opinions towards professional standards revealed that personnel department food and beverage service was mainly in overall good level and considering each aspect, it was found that the highest level of the professional standard was in level 1 followed by occupation standard level 3, the average final was the professional standard was at level 2 respectively.

The workers Department of food and beverage service of hotel business in Phuket was different among genders. Overall, there was no statistically significant difference in age, work experience and hotel level at office. Overall, the difference was statistically significant at .05 level. More of those who perform the service department of food and beverage business in Phuket Hotel. More feedback on occupational standard floor 1 was working services (Business Hotel) had service mind base, love the service. In terms of Language skills in English or other languages, they could communicate with customers with accurate information and utilization.

Keywords: Information Service Department Food & Beverage, The hotel business in Phuket

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก เนื่องจากประกอบด้วยหน่วยธุรกิจหลากหลายประเภท หนึ่งในธุรกิจที่มีบทบาทอย่างยิ่งใน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ “ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business)” จากอดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง คือ การพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยผู้บริหารโรงแรมได้พัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีความหลากหลาย ทั้งด้านห้องพักแขก (Guest Room) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น (อรรธิกา พงษ์, 2553) อีกทั้งอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ จัดให้บริการด้านที่พักเป็นหลักและให้บริการประเภทอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านสุขภาพ และบริการด้านรถรับ – ส่ง เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงใจระหว่างการเข้าพัก และเพื่อให้คำว่าที่พักมีความหมายสมบูรณ์เหมือนบ้านหลังที่สองของแขก (จารีทิพย์ ทากิ, 2549) เหล่านี้จะถือได้ว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศได้มากเป็นอันดับต้น ๆ จากบรรดาธุรกิจอื่นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นบุคลากรในธุรกิจโรงแรมจึงเปรียบเสมือนตัวแทนของประเทศในการต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะบุคลากรแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมนอกเหนือจากการพักผ่อนภายในห้องพักแล้วนั้น คือ การรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สถานประกอบการโรงแรมต้องพัฒนาให้บุคลากรมีมาตรฐานการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำ อันจะสร้างมูลค่ารายได้ให้แก่ประเทศในอนาคต

ภูเก็ตเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย ที่มีลักษณะเป็นเกาะขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและมีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยว เนื่องจากมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลาย จะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในปี พ.ศ. 2558 ที่มีมากถึง 12,520,769 คน มีอัตราเฉลี่ยการเข้าพักประมาณ 3 – 4 วัน และมีจำนวนการใช้ห้องถึง 82,962 ห้อง (สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต, 2558) จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่พักโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก เพราะนอกจากรายได้จากการจำหน่ายห้องพักแล้ว ในส่วนของแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมโดยเฉพาะแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มยังเป็นแผนกที่สร้างรายได้ให้แก่โรงแรมเป็นจำนวนมากอีกด้วย เนื่องจากเป็นแผนกที่สามารถขายสินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มทั้งแขกที่มาพักกับโรงแรมตลอดจนบุคคลภายนอกที่มีความต้องการจะเข้ามาใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องมีทักษะในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการและเกิดการจูงใจให้กลับมาใช้บริการอีกในคราวต่อไป

ปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีจำนวนมากและหลากหลาย ทั้งทั้งจบการศึกษาสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวหรือสาขาอื่น ๆ แต่เข้ามาทำงานในสถานประกอบการโรงแรม ส่งผลให้ทักษะการให้บริการของพนักงานแต่ละคนแตกต่างกัน ซึ่งกระทบต่อมาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานให้บริการในธุรกิจ

โรงแรมยังไม่ค่อยให้ความสำคัญในรายละเอียดการให้บริการเท่าที่ควร จึงทำให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าละเลยการปฏิบัติตามขั้นตอนและแบบแผนของการให้บริการที่ดี อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงแรม ดังนั้นธุรกิจบริการโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีมาตรฐานในการคัดเลือกพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับลักษณะของงานแต่ละด้าน โดยเฉพาะงานด้านแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งหากขาดคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมส่งผลกระทบต่อการให้บริการแก่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวได้

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จึงสนใจในการศึกษามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานอาชีพ อันจะเกิดประโยชน์ในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตให้มีมาตรฐานตรงตามมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ องค์การมหาชน, 2558)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม 4 ดาว และ 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 457 แห่ง (บุ๊คกิ่งดอกท้อดอม, 2559: ออนไลน์) ผู้วิจัยดำเนินการโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่น่าสนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 210 แห่ง แบ่งละ 2 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 420 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสอบถามจากผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานวิจัย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ คำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ scale ชนิด 5 ระดับ และ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 ของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลเชิงบรรยาย

การทดสอบความตรง (Test of Validity) ด้วย IOC การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษาและเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาษามาแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับโรงแรม ตัวแปรตาม ประกอบด้วย มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่และร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม วิเคราะห์ความแตกต่างสถิติทดสอบที (t-test) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.62 โดยมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 ซึ่งส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.81 และส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 66.19

2. ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 รองลงมา คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ตามลำดับ

3. ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับโรงแรมที่ทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและ

เครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ การทำงานด้านบริการ (ธุรกิจโรงแรม) ต้องมี Service mind เป็นพื้นฐาน รักในงานบริการ และฝึกฝนทักษะภาษาทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

การทดสอบสมมติฐาน

ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับโรงแรม ผลการเปรียบเทียบเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. มาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

1) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 2 โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 3 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. มาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

1) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 2 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 3 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. มาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

1) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ชั้นที่ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ชั้นที่ 2 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ชั้นที่ 3 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. มาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับโรงแรม

1) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ทำงานในระดับโรงแรมต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ชั้นที่ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ทำงานในระดับโรงแรมต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ชั้นที่ 2 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ทำงานในระดับโรงแรมต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ชั้นที่ 3 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 มากที่สุด โดยเฉพาะมาตรฐานอาชีพในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ได้ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ ทำตามระเบียบด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารได้ ความสามารถด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ และการปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรวัดน์ อิ่มประคองศิลป์ (2555: 11) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด

2. ความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า 3 อันดับแรกของมาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต คือ สามารถสร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน และให้บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ส่วนมาตรฐานอาชีพที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการเขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณสมบัติของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของ ชลธิชา บุนนาค (2553: 37 - 38) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องให้การต้อนรับแขกด้วยไมตรีจิตทันทีที่แขกมาถึง และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา

3. ความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า 3 อันดับแรกของมาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต คือ นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงานได้ นำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ในการปฏิบัติงาน และดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้านได้ ตามลำดับ ส่วนมาตรฐานอาชีพที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ สามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิณณทัต กัลยา และคณะ (2557: 1) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์ต่อพนักงาน ในด้านพุทธิพิสัย คือ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านการปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้มีทักษะในด้านดังกล่าวเพิ่มขึ้น อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของตน
2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านการใช้ภาษา เพราะผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับแขกโดยตรง จำเป็นที่จะต้องให้ภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นภาษาสากลในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ บุญพา คำวิเศษณ์ (2561: 34) คือ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักสากลที่จะต้องสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านความสามารถในการเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน แผนกอื่น ๆ ด้วย อาทิ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน เป็นต้น เนื่องจากแผนกดังกล่าวมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมเช่นเดียวกัน
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบันเริ่มมีการขยายตัวมากขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และตรงตามมาตรฐานอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา บุญนาค. (2553). การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรวัฒน์ อัมประครองศิลป์. (2555). การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2559, จาก <http://ejournals.swu.ac.th>
- บุ๊คกิ้งดอทคอม. (2559). โรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2559, จาก <http://www.booking.com/region/th/phuket.th.html?aid=318615>

- บุญพา คำวิเศษณ์. (2561). ความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 3(3): 34. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/112621/87721>
- ปิ่นนัท กัลยา และคณะ. (2558). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2558. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 8(2): 42.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2557). มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ 2557. กรุงเทพฯ: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. (2558). รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์จังหวัดภูเก็ต 2558. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2559, จาก Phuket.nso.go.th
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Booking dot com. (2016). **Hotel and Accommodation in Phuket**. Retrieved on April 15, 2016, from <http://www.booking.com/region/th/phuket.th.html?aid=318615> (in Thai)
- Bunnake, Ch. (2010). **food and beverage services**. Bangkok: Dhurakij Pundit University (in Thai)
- Emphakongsen, Te. (2012). **A study of desirable characteristics of student training department of food and beverage, hotel in Bangkok**. Retrieved on June 9, 2016, from <http://ejournals.swu.ac.th>. Search (in Thai)
- Institute of vocational qualifications. (2014). **Occupational standards and vocational qualifications 2557**. Bangkok: Institute of vocational qualifications (the Department of public). (in Thai)
- Kamwiset, B. (2016). *The availability of English language services provider and hotel accommodation in Phuket Province*. **Journal of Rajapruk University**, 3(3): 34. Retrieved on 2nd, February, 2018, from <https://www.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/112621/87721> (in Thai)
- Klanlaya, B. and faculty. (2015). *The characteristics of personnel according to the needs of the hotel management students in Bangkok 2558*. **Journal of management science**. modern years 8 (2): 42 (in Thai)

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607-610.
- Phang Nga, A. (2010). **Front office management and operation**. 2nd edition. Bangkok: odeon store.
- Statistical Office of Phuket. (2015). **Report situation analysis in 2558**. Retrieved on April 14, 2016, from the Phuket.nso.go.th (in Thai)
- Taki, Ta. (2006). **Hotel front office operations management**. Bangkok: SE-ED. (in Thai)