

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
**Opinions on Guidelines for Development of Banquet Service of Suan Dusit Place Hotel,
Suan Dusit Rajabhat University**

ปัทสนน เวชกิจ*

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการของโรงแรม จำนวน 400 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 40 ปี มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิตเพลส คือ เป็นผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประเภทบุฟเฟ่ต์ วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง คือ เพื่องานประชุม/สัมมนา รู้จักการให้บริการงานจัดเลี้ยงโดยทราบจากการบอกต่อ ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม พบว่า ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) หมายความว่าควรมีการพัฒนาน้อย

คำสำคัญ : งานจัดเลี้ยง โรงแรมสวนดุสิตเพลส

Abstract

This research has the purposes to study and compare opinions of executives, employees, and service receivers of banquet service concerning guidelines for development of banquet service of Suan Dusit Place Hotel, Suan Dusit Rajabhat University, with regard to service of employees, banquet food and banquet service

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)

model. The employed sample of this research, obtained by purposive sampling and accidental sampling, consisted of 400 executives, employees and service receivers of the hotel. The employed research instrument was a questionnaire. The data were statistically analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis of variance (ANOVA).

The research findings showed that the majority of the sample was females, aged between 30 - 40 years, with occupation as government officials, with monthly income of 10,001 - 15,000 baht, with bachelor's degree or equivalent educational qualification, and involving with Suan Dusit Place Hotel as banquet service receivers or users. The main purpose of the banquet was for seminar/meeting. They heard of the banquet from mouth-to-mouth information. As for opinions of executives, employees, and service receivers concerning guidelines for development of banquet service as a whole of Suan Dusit Place Hotel, it was found that the overall rating mean covering the aspects of service of employees, banquet food, and banquet service model was at the high level (rating mean = 3.75), which means that the need for development was at the low level.

Keywords : Banquet service, Suan Dusit Place Hotel

บทนำ

โรงแรมสวนดุสิตเพลส ประสบปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อยลง เช่นเดียวกับธุรกิจโรงแรมที่ประสบกับปัญหานักท่องเที่ยวลดน้อยลง ประกอบกับการแข่งขันทางการตลาดที่ค่อนข้างสูง และผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย และมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมต้องปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Disapong (2003) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินการทั้งในด้านบุคลากร รูปแบบการทำงานการบริหารงานให้สอดคล้องกัน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของพนักงาน ต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอในเรื่องหัวใจในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ส่วนการบริการของโรงแรมจะต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการเพิ่มการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวน ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและสร้างสำนึกในด้านคุณภาพและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ที่สำคัญคุณภาพในการบริการสามารถช่วยให้องค์กรสร้างความแตกต่างที่เหนือคู่แข่งได้

นอกจากนี้ผู้ประกอบการโรงแรมได้หันมามุ่งเน้นการขายห้องจัดเลี้ยงสำหรับการประชุมสัมมนา และการจัดงานเลี้ยงฉลองต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมอีกทางหนึ่งแทนการขายห้องพักเพียงอย่างเดียว การจัดเลี้ยงอาหารกลายเป็นธุรกิจ การจัดเลี้ยงขนาดต่างๆ มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น งานเลี้ยงในโอกาสต่างๆ กิจกรรมสังสรรค์ และการประชุมสัมมนา ฯลฯ ปัจจุบันรูปแบบของการจัดเลี้ยงอาหารมีการพัฒนาให้ทันสมัย การบริการรวดเร็วทันใจ และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินการของกิจกรรมการจัดเลี้ยงอาหารมากขึ้น การจัดอาหารสำหรับการจัดเลี้ยงธรรมดาหรืองานเลี้ยงรับรองไม่ว่าจะเนื่องในโอกาสใดๆ มักจัดเลี้ยงกันที่บ้านของ

เจ้าภาพเองหรือจัดที่ร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงแรม หรือตามสโมสรที่เหมาะสมต่างๆ ที่เป็นสถานที่ๆ ไม่ใช่ที่เคยใช้ บริการอาหารอยู่เป็นประจำ การจัดเลี้ยงอาหารจึงต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีเทคนิคในการจัดอาหาร มีการดำเนินงานตามกระบวนการของการจัดอาหารอย่างมีระบบและถูกต้อง ไม่ว่าจะเลี้ยงอาหารในโอกาสต่างๆ ก็ตาม ต้องอยู่ในระดับมาตรฐานสากลทั้งสิ้น การจัดอาหารสำหรับงานเลี้ยงเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ ทำให้ผู้มารับบริการพอใจ เพราะความพอใจของผู้มารับบริการจะเป็นหัวใจสำคัญของการจัดอาหารงานจัดเลี้ยง ที่กล่าวว่าการจัดอาหารเป็น ศิลปะนั้นมิได้หมายความว่า จะต้องจัดอาหารให้สวยงามและจุใจ นำมารับประทานเพียงอย่างเดียว ผู้จัดจะต้องเข้าใจถึง วิธีการว่าทำอย่างไร จึงจะถูกใจผู้รับประทาน จึงควรเลือกอาหารให้เข้าชุดกันสนองความต้องการของผู้บริโภค สิ่งเหล่านั้น ล้วนเป็นงานศิลปะทั้งสิ้น

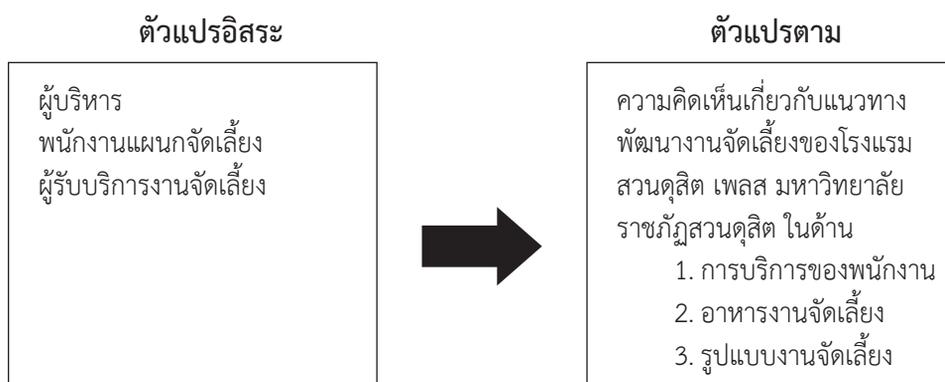
ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและได้ดูแลในส่วนของงานจัดเลี้ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของ พนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารจำนวน 8 คน พนักงานจำนวน 8 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2553 ใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากความถี่ของผู้รับบริการประมาณ 180 คนต่อวัน และทำการเก็บข้อมูลเป็นเวลา 3 เดือน ซึ่งสามารถหาค่าได้จากจำนวน ความถี่ของคนที่มาใช้บริการ \times จำนวนวันที่เก็บข้อมูล ($3 \times 30 \times 180 = 16,200$) และนำไปเปรียบเทียบกับตารางการสุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีของ Morgan ซึ่งอ้างใน Dhanin (2008) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ กลุ่มตัวอย่าง 375 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็น 391 คน แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scal) ตามวิธีของลิเคอร์ท จากนั้นได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วไปทดลอง (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในช่วงเดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2553 ซึ่งได้ครบตามเป้าหมาย จำนวน 400 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และบันทึกรหัสเพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและได้ดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทงานจัดเลี้ยงที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง การรู้จักการให้บริการงานจัดเลี้ยง และความเกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง โดยการวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.25 อายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 อาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.25 และมีรายได้ ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.50 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 51.25 และมีความเกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิตเพลส คือเป็นผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 96.00 ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประเภทบุฟเฟ่ต์ คิดเป็นร้อยละ 56.25 วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง คือ รับบริการเพื่องานประชุม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 69.75 ซึ่งรับทราบและรู้จักการให้บริการงานจัดเลี้ยงโดยทราบจากการบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 49.75

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงในภาพรวม ว่าควรมีการพัฒนาบ่อย ($\bar{x} = 3.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ควรมีการพัฒนาบ่อยในทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านการบริการของพนักงาน รองลงมาคือด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง และอันดับสุดท้าย คือ ด้านอาหารจัดเลี้ยง รายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน ในภาพรวมควรมีการพัฒนาบ่อย ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณารายกลุ่มความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาว่าควรพัฒนาบ่อย ($\bar{x} = 3.81$, $\bar{x} = 3.83$, $\bar{x} = 3.68$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกายพนักงาน อันดับที่สอง คือ การใช้วาจาที่สุภาพในการบริการของพนักงาน อันดับที่สาม คือ ให้บริการได้ทันตรงเวลา และอันดับสุดท้าย คือ ความมีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน

ด้านอาหารจัดเลี้ยง ในภาพรวมควรมีการพัฒนาบ่อย ($\bar{x} = 3.65$) เมื่อพิจารณารายกลุ่มความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาว่าควรพัฒนาบ่อย ($\bar{x} = 3.59$, $\bar{x} = 3.80$, $\bar{x} = 3.56$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ ความปลอดภัยของอาหาร อันดับที่สอง คือ ความสะอาดของอาหาร อันดับที่สาม คือ ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร และอันดับสุดท้าย คือ รสชาติของอาหาร

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ในภาพรวมควรมีการพัฒนาบ่อย ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณารายกลุ่มความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาว่าควรพัฒนาบ่อย ($\bar{x} = 3.89$, $\bar{x} = 3.72$, $\bar{x} = 3.74$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเหมาะสมกับลักษณะเครื่องดื่ม เช่น ไม่เสิร์ฟเครื่องดื่มกับถ้วยพลาสติก อันดับที่สอง คือ สถานที่จัดเก็บภาชนะหลังรับประทานอาหาร อยู่ในที่ที่เหมาะสม เช่น อยู่ในที่ลับตา อันดับที่สาม คือ แก้วสำหรับบริการให้ลูกค้า อยู่ในสภาพใช้งานได้ไม่ชำรุด และอันดับสุดท้าย คือ ห้องจัดเลี้ยงสะอาด

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq .05$)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ของผู้บริหาร พนักงาน และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพบว่าจุดเด่นคือ บุคลิกภาพของพนักงานดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมาตรฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีประสบการณ์การทำงานทางด้านงานบริการ และทางโรงแรมสวนดุสิตเพลส มีการให้จัดฝึกอบรมในส่วนงานที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานของโรงแรม โดยเฉพาะงานบริการของพนักงาน มีการออกแบบชุดพนักงานได้เป็นมาตรฐาน มีความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย สอดคล้องกับแนวคิดของ Dechakup (2002) กล่าวว่า ก่อนที่พนักงานจะเข้าปฏิบัติงานจริง ต้องมีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้มีรูปแบบในการบริการเหมือนกัน การบริการจะต้องมีมาตรฐานเหมือนกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thaweeshap and Kerativinisjakun and others (2011) พบว่า แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธุรกิจโรงแรม คือ ควรจัดให้บุคลากรได้รับการอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติ เช่น จัดให้เรียนภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้การให้บริการที่ดี เป็นต้น จุดที่ควรพัฒนาด้านการบริการของพนักงาน คือ ควรยิ้มแย้ม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรักในอาชีพบริการ ความกระตือรือร้นในการบริการ และควรเพิ่มจำนวนพนักงานเนื่องจากมีจำนวนน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ Thongputsa (2008) กล่าวถึงหลักในการเตรียมการจัดเลี้ยงว่าการวางแผนเรื่องพนักงาน นับว่าสำคัญต่อคุณภาพงานบริการอย่างมาก เนื่องจากงานบริการหัวใจสำคัญอยู่ที่พนักงานผู้ให้บริการนอกจากความพร้อมทางจิตใจ (จิตสำนึกต่อการบริการ) แล้วการจัดพนักงานให้พอเหมาะกับขนาดและลักษณะของงานนับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ

ด้านอาหารจัดเลี้ยง เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพบว่า จุดเด่น ทางด้านอาหารจัดเลี้ยง คือ อาหารใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ และมีความสะอาด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางโรงแรมมีการบริการอาหารหลากหลายรสชาติ อีกทั้งการซื้อวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์ประจำ ซึ่งสามารถวางใจในเรื่องของคุณภาพวัตถุดิบได้เป็นอย่างดี เนื่องจากซัพพลายเออร์เหล่านี้ได้คัดสรรมาจากการประมูล ซึ่งต้องได้วัตถุดิบตามมาตรฐานที่ทางโรงแรมกำหนดไว้ แต่จุดที่ควรพัฒนา คือปรับปรุงรสชาติในบางรายการอาหาร ให้มีมาตรฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yujui and Thaweeshap (2008) พบว่าควรมีการปรับปรุงเรื่องรสชาติของอาหารให้มีความเหมาะสม เพราะอาหารบางประเภทก็มีความหวานเกินไป อาทิเช่น แกงเขียวหวาน และห่อหมกทะเล และบางประเภทมีความเค็มเกินไป จึงไม่ค่อยมี

มาตรฐานในระดับของรสชาติอาหารไทย นอกจากนี้ควรมีการเติมอาหารแบบบุฟเฟ่ต์เนื่องจากไม่เพียงพอกับลูกค้า ผู้มารับบริการ จะเห็นว่าสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจัดเลี้ยง สอดคล้องกับแนวคิดของ Pisit (2008) กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพการประกอบอาหาร โดยการควบคุมวิธีการปรุง ปริมาณและการใช้เครื่องปรุง ตลอดจนรสชาติของอาหารที่สม่ำเสมอให้ได้มาตรฐานตามลักษณะที่ควรจะเป็นของอาหารแต่ละชนิด เหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการจัดเลี้ยง

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องของบรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด เช่น งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ งานพิธีการ จุดเด่นของด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง คือ บรรยากาศสวยงาม จัดได้เหมาะสมกับโอกาสจัดเลี้ยง มีมาตรฐานเป็นสากล การจัดดอกไม้เข้ากับบรรยากาศของงาน อุปกรณ์สะอาด ให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงแรมสวนดุสิตเพลส มีระบบการจัดการและการให้บริการมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และยังได้รับรางวัลต่างๆ ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ เป็นเครื่องหมายการันตีถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดของโรงแรม อีกทั้งมีการให้บริการฝึกอบรมในส่วนของงานที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน งานจัดดอกไม้จัด/แต่ง ประกอบกับทางโรงแรมคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลักว่าต้องการรูปแบบงานจัดเลี้ยงแบบไหน ประเภทใด และจัดตามความต้องการของลูกค้า จึงได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boontor (2008) พบว่าความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ในเรื่องของห้องจัดเลี้ยงมีความกว้างขวาง หรูหรา และมีการตกแต่งที่สวยงามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรม

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq .05$) ทั้งนี้แสดงว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงอาจคิดเห็นว่างานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มีมาตรฐานในการให้บริการสอดคล้องกัน ทั้งด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ว่าควรมีการพัฒนาขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางโรงแรมได้ให้บริการที่เป็นมาตรฐานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริการของพนักงานที่มีการบริการอย่างทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการที่เท่าเทียมกัน สำหรับอาหารจัดเลี้ยงก็เช่นเดียวกัน มีรายการอาหารบริการแบบเดียวกัน ไม่แบ่งระหว่างผู้บริหารกับผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงทั่วไป ส่วนด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง มีการออกแบบให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบงานจัดเลี้ยงไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boontor (2008) พบว่า ลูกค้ากลุ่มอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงแรมต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการบริการของพนักงาน จุดเด่น คือ บุคลิกภาพของพนักงานที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมาตรฐาน แต่จุดที่ควรพัฒนาที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ คือ การต้อนรับอย่างสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่อย่างดี ให้บริการอย่างทั่วถึง อีกทั้งควรเพิ่มจำนวนพนักงานเนื่องจากมีจำนวนน้อย ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการได้แสดงข้อเสนอแนะเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ดังนั้นทางโรงแรมควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความพร้อมในด้านการบริการ กล่าวคือ มีความพร้อมทั้งด้านจิตใจที่รักในงานบริการ และทักษะในการให้บริการ นอกจากนี้ทางโรงแรมควรจัดหาพนักงานให้เพียงพอในช่วงที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง และให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านอาหารจัดเลี้ยง มีจุดที่ควรพัฒนา คือปรับปรุงรสชาติในบางรายการอาหาร ให้มีมาตรฐาน ควรจัดชุดรายการอาหารให้มีความหลากหลาย อาหารแบบบุฟเฟต์ควรมีการเติมอาหารให้เพียงพอกับลูกค้าผู้มารับบริการ จะเห็นว่าสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจัดเลี้ยง ดังนั้นควรรักษาคุณภาพของรสชาติอาหารให้เป็นมาตรฐานทุกรายการ มีการควบคุมวัตถุดิบและเครื่องปรุง และควรเพิ่มความหลากหลายของอาหารให้มากยิ่งขึ้น เช่น มีการนำเสนอรายการอาหารใหม่ๆ รายการอาหารพิเศษ

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง มีจุดเด่น คือ บรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด ห้องจัดเลี้ยงสะอาด แต่จุดที่ควรพัฒนา คือ มีการพัฒนารูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้มีความหลากหลายเพื่อให้ลูกค้าได้เลือก อุปกรณ์บางอย่างและปริมาณโต๊ะไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรมีการจัดรูปแบบงานเลี้ยงให้หลากหลายขึ้น มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดตกแต่ง เช่น สแตนดาร์ดจัดดอกไม้ หรือ ผ้าที่ใช้ในการจัดสถานที่ อีกทั้งควรเพิ่มปริมาณโต๊ะให้เพียงพอแก่แขกผู้มาร่วมงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษากลยุทธ์การตลาดในหลายๆ ด้าน เพื่อให้ธุรกิจของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สามารถขยายตลาดให้กว้างขึ้นจนถึงไปสู่ระดับสากลได้

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนา

2.3 ควรศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการทุกแผนกเพื่อให้ได้แนวคิดที่หลากหลายมากขึ้น และนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานเนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

References

- Boontor, T.(2008). *The Factors that Effect on Customer Satisfactions of the Western Grand Sukhumwit Hotel*.
 Thaweeshheap, N., et al. (2011). *The Needs for Potential Development of Hotel Business Personnel of Rajabhat Universities in Bangkok Metropolitan Area*. 2nd Print. Bangkok : Suan Dusit Rajabhat University.
 Thongputsa, P. (2008). *Banquet Management*. 7th Print. Bangkok : Suan Dusit Rajabhat University. 7(1), 11-21.

- Yujui, A. & Thaweesheap, N. (2008). *The Acceptance of the Customer Resulting to the Service of the Suan Dusit Place Hotel, Suan Dusit Rajabhat University*. Special project . Suan Dusit University.
- Dechakup, J. (2002). *Home Economics Teaching Document*. Version 1. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat Open University
- Silpajaru, T. (2008). *Statistic Research and Analyzing Data by SPSS*. 9th Printing . Bangkok : S.R. Printing Mass Products.

ผู้เขียน

นางสาวปัทสนน เวชกิจ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ โครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Email : tm_vech@hotmail.com

