

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว กรณีศึกษา: แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเครื่องดื่มนที่ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่มน 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มนที่ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่าง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้านที่ธุรกิจโรงแรมและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการด้านเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาวใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาเข้าใช้บริการเครื่องดื่มนของ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล 400 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสัญชาติไทย ในช่วงระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 – 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นหาและความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยมีการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

สรุปผลและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลที่ค้นพบจากการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มน แอลกอฮอล์ในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ใช้ความถี่ (f) และร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้น 400 คน ผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มนแอลกอฮอล์ ในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เป็นชายมากกว่าและหญิง คิดเป็นเพศชายร้อยละ 57.8 และเพศ

หญิงร้อยละ 42.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมากเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการเครื่องดื่มน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .887) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .887) โดยมีระดับความพึงพอใจด้านพนักงานบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .928) ด้านผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .826) ด้านคุณภาพของสินค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .634) ด้านคุณค่าสินค้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = .780) มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = .998)

3. ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่มน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = .928) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่มนทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จด้านพนักงานมากที่สุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .928) รองลงมาคือ ด้านผลการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .826) ด้านคุณภาพของสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .634) ด้านคุณค่าของสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = .780) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = .998) และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 1.158) เป็นลำดับสุดท้าย

4. การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะในการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุงแคมบูบาร์โรงแรมโอเรียนเต็ลตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญลำดับที่ 6 ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 1.675) โดยมีข้อเสนอแนะในการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุงด้านราคาอยู่ในระดับความสำคัญลำดับที่ 3 ($\bar{X} = 7.39$, S.D. = 2.202) ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับ

ความสำคัญลำดับที่ 4 ($\bar{X} = 6.85$, S.D. = 2.372) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อุณหภูมิของเครื่องดื่ม และด้านสีสันของเครื่องดื่มอยู่ในระดับความสำคัญลำดับที่ 7 ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 1.418, $\bar{X} = 3.67$, S.D. = .826 และ $\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.633 ตามลำดับ)ด้านรสชาติของเครื่องดื่ม ด้านความหลากหลายของเครื่องดื่มเหมาะสม ด้านความสะอาดของอุปกรณ์ และด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญลำดับที่ 8 ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.777, $\bar{X} = 3.35$, S.D. = 1.667, $\bar{X} = 3.32$, S.D. = 1.450 และ $\bar{X} = 2.94$, S.D. = 1.319 ตามลำดับ)

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านที่แตกต่างกันจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ อาชีพ และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน) ที่แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยตัวแปร 2 ตัวที่มีความอิสระต่อกัน (Independent T-test) และความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปผลดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศชายและเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการเครื่องดื่มด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนิษฐา วงศ์คำจันทร์ (2546, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมอุบลแกรนด์ ผลงานวิจัยของ จารุณี ต้นเจริญ (2541, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาผลกระทบของรูปแบบวัฒนธรรมองค์การต่อคุณภาพการบริการอุตสาหกรรมโรงแรมในกรุงเทพมหานคร และผลงานวิจัยของ เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร์ จึงสงวนพรสุข (2540, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการบริการของโรงแรมต่อผู้ให้บริการ ศึกษาเปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์) พบว่าผู้ให้บริการเป็นชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในกระบวนการจัดการบริการ

1.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีคู่ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 กลุ่มผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 31 ถึง 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 36 ถึง 40 ปี และคู่ที่ 2 กลุ่มผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 31 ถึง 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ด้านลักษณะทางกายภาพ มีคู่ช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 กลุ่มผู้ให้บริการที่มีช่วงอายุ 31 ถึง 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป และคู่ที่ 2 กลุ่มผู้ให้บริการ

ผลงานวิจัยของ ปิยะนุช กลิ่นจันทร์ (2541, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม ซิลเวอร์แลนด์ พบว่า การบริการบาร์หรือเครื่องดื่มเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพหรือการตกแต่ง ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้า คุณค่าสินค้า กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานบริการ ผลการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้การทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านด้วยวิธีของ Pearson (Pearson 's Correlation) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพสินค้า คุณค่าสินค้า กระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานบริการ ผลการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่เป็นสถานที่จัดประชุม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านอาหารและเครื่องดื่ม คุณสมบัติของพนักงาน และราคา เหล่านี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญกับปัจจัย ในการเลือกใช้บริการเครื่องดื่มในโรงแรม ด้านพนักงานให้บริการเป็นอันดับแรก ดังนั้น ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมจึงควรคำนึงถึงและให้ความสำคัญกับพนักงานให้บริการ ให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ คือผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม ผู้จัดการบาร์ พนักงานผสมเครื่องดื่ม พนักงานบริการ เสิร์ฟเครื่องดื่ม พนักงานเชียร์เครื่องดื่ม นอกจากนี้ พนักงานควรมีคุณสมบัติในเรื่องมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ตลอดจนมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงความต้องการ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการในภายหลัง ผู้ประกอบการบริการเครื่องดื่มควรจัดโปรแกรมและการฝึกอบรมสัมมนาสำหรับบุคลากรในองค์กร อันจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติและจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ ตลอดจนมีความรู้ ความชำนาญและทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การดูแลพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการ

และสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป รวมถึงผลตอบแทนและรางวัลจูงใจต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้านอกจากนี้แล้วก็มีให้พนักงานเปลี่ยนหน้าบ่อยครั้งเช่น กรณีมีพนักงานลาออกแล้วมีการรับคนใหม่เข้ามาทำงานแทน ทำให้ต้องมีการฝึกสอนพนักงานใหม่อยู่เป็นประจำ พนักงานบางคนที่เคยได้รับความชื่นชมประทับใจการบริการจากลูกค้าแล้วลาออกไป จึงทำให้การบริการจากเจ้าหน้าที่คนเดิมขาดการต่อเนื่องเพราะลูกค้าบางท่านอาจเป็นลูกค้าประจำที่เคยได้รับบริการจากพนักงานคนเก่าแล้วเกิดความชื่นชมแล้วมีความรู้สึกอยากใช้บริการจากพนักงานคนเดิมมากกว่าพนักงานคนใหม่ จึงเป็นปัญหาในเรื่องของการบริการที่ถูกต้องซึ่งเคยได้รับและไม่ได้รับอย่างต่อเนื่องเหมือนทุกครั้งที่ผ่านมา

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการเครื่องดื่มให้ระดับความสำคัญกับปัจจัย ที่ส่งผลสำเร็จในการให้บริการเครื่องดื่มในโรงแรม ได้แก่ ด้านพนักงานมากที่สุด ด้านผลการให้บริการ ด้านคุณภาพของสินค้า ด้านคุณค่าของสินค้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านลักษณะทางกายภาพ ดังนั้น ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมจึงควรคำนึงถึงและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการ อันก่อให้เกิดความประทับใจของผู้ใช้บริการ และกลับมาใช้บริการในภายหลังอีกนอกจากนี้แล้วควรให้มีเครื่องดื่มไว้บริการหลากหลายชนิดเหมาะกับคนทุกเพศทุกวัยที่อยากเข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะในด้านของสีกลิ่นรสชาติเครื่องดื่มก็ควรที่จะเหมือนกันทุกแก้วมิใช่ว่ารสชาติแตกต่างไม่เหมือนเดิมโดยสักแก้ว ในส่วนของความสะอาดด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มันดูแลตรวจสอบอยู่เสมอไม่ให้มีสิ่งสกปรกเกาะติดอยู่ในภาชนะที่ใช้เนื่องจากความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญอยู่แล้ว เพราะผู้ให้บริการสามารถมองเห็นได้ในขณะที่พนักงานกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ บารจะมีลักษณะเปิดโถงแจ่มมองเห็นได้ชัดเจนว่าพนักงานทำอะไร อุปกรณ์ที่ใช้สะอาดดีหรือใหม่ ในส่วนอุณหภูมิเครื่องดื่มก็ต้องดูแลด้วยว่าเครื่องดื่มชนิดนั้นควรเสิร์ฟอุณหภูมิแบบใดให้ถูกต้องเป็นที่พอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ เช่น เบียร์ต้องเสิร์ฟในขณะที่เย็นจัดมีฟองที่บนปากแก้วด้วย มิใช่มีแต่น้ำเบียร์ แล้วสุดท้ายด้านกระบวนการให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนกระทั่งลูกค้ากลับไป ต้องมีระบบขั้นตอนที่ถูกต้องบริการเท่าเทียมเสมอ

สำหรับ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาการบริการเครื่องดื่ม เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์การบริการเครื่องดื่มให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ควรมีการศึกษาความต้องการในการใช้บริการเครื่องดื่ม เพื่อให้มองเห็นภาพความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และสามารถนำผลการศึกษามาจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม และควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการในการใช้บริการเครื่องดื่ม เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการเครื่องดื่มให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น