

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายเป็นข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการอธิบายข้อมูลเชิงอนุมานหาความสัมพันธ์แบบเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานที่กำหนดขึ้นโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลในส่วนของนำเสนอในรูปแบบของตารางและคำอธิบายไว้เป็นส่วนๆ ดังการวิเคราะห์ข้อมูล นี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ของจำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และเชื้อชาติ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการตรวจสอบงาน (C) และด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการสร้าง ความประทับใจให้ผู้ให้บริการช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมุติฐานจากงานวิจัย

การนำเสนอข้อมูลจากการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อศึกษาข้อมูลสำหรับการเสนอแนะ แนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของจำนวนและค่าร้อยละ ของข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 400 คน ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และเชื้อชาติ

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	205	51.3
หญิง	195	48.8
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	88	22
31-40 ปี	164	41
41-50 ปี	110	27.5
51 ปีขึ้นไป	38	9.5
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	18.0
ปริญญาตรี	193	48.3
สูงกว่าปริญญาตรี	135	33.8
รวม	400	100

จากตาราง 4 พบว่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้าใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านเชื้อชาติแบ่งตามทวีป

เชื้อชาติ แบ่งตามทวีป	จำนวน	ร้อยละ
ทวีปเอเชีย	168	42.0
ทวีปยุโรป	86	21.5
ทวีปอเมริกาเหนือ	61	15.3
ทวีปแอฟริกา	27	6.8
ทวีปออสเตรเลีย	37	9.3
ทวีปอเมริกาใต้	21	5.3
รวม	400	100

จากตาราง 5 พบว่าจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ตอบแบบสอบถามมีเชื้อชาติแบ่งตามทวีป ส่วนใหญ่มีถิ่นพำนักจากทวีปเอเชีย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ทวีปยุโรป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ทวีปอเมริกาเหนือ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ทวีปออสเตรเลีย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ทวีปแอฟริกา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และทวีปอเมริกาใต้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการตรวจสอบงาน (C) และด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวลทิน แกรนด์ สุขุมวิท โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และการแปรข้อมูลไว้ดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับดี

คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 6 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการ บริหารงานคุณภาพ (PDCA)	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการวางแผนงาน (P)	4.27	0.560	ระดับดีมาก
ด้านการปฏิบัติงาน (D)	4.00	0.568	ระดับดี
ด้านการตรวจสอบงาน (C)	4.14	0.512	ระดับดี
ด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A)	4.05	0.695	ระดับดี
รวม	4.16	0.387	ระดับดี

จากตาราง 6 พบว่า ผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการตรวจสอบงาน (C) และด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท โดยผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการวางแผนงาน (P) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.27$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.560 ด้านการตรวจสอบงาน (C) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.14$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.512 ด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.05$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.695 และด้านการปฏิบัติงาน (D) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.00$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.568 ตามลำดับ

ผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.16$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.387 ดังนั้น ผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท อยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการสร้าง ความประทับใจให้ผู้ให้บริการช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ตาราง 7 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการสร้าง ความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ปัจจัยการสร้าง ความประทับใจ ให้ผู้ให้บริการ ช่วงเวลา	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ก่อนการรับบริการ	4.23	0.841	ระดับดีมาก
ระหว่างการรับบริการ	4.25	0.498	ระดับดีมาก
หลังการรับบริการ	4.18	0.531	ระดับดี
รวม	4.16	0.389	ระดับดี

จากตาราง 7 พบว่า ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท โดยผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจช่วงเวลา ระหว่างการรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.25$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.498 ก่อนการรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.23$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.841 และหลังการรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.18$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.531 ตามลำดับ

ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 4.16$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.389 ดังนั้นปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท อยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อการวิจัย โดยทำการวิเคราะห์และทดสอบตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ตาราง 8 แสดงการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

การฝึกอบรมและการพัฒนา พนักงานบริการอาหารและ เครื่องดื่ม รูปแบบวงจร การบริหารงานคุณภาพ (PDCA)	สัมประสิทธิ์			Sig (P-value)	การ แปลผล
	B	Beta	ค่า t		
ด้านการวางแผนงาน (P)	0.234	0.338	12.419	000***	มีอิทธิพล
ด้านการปฏิบัติงาน (D)	0.206	0.301	11.749	000***	มีอิทธิพล
ด้านการตรวจสอบงาน (C)	0.223	0.294	11.571	000***	มีอิทธิพล
ด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A)	0.167	0.298	11.904	000***	มีอิทธิพล

Dependent Variable = Total Satisfaction
 Adjust R²=0.805 , Standard Error = 0.171 , F = 413.198 , N=400
 P-Value= ≤ 0.05* , 0.01** , 0.001***

จากตาราง 8 พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในภาพรวมเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) และด้านการตรวจสอบงาน (C) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ตาราง 9 แสดงปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 ของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ปัจจัยการสร้างความ ประทับใจให้ผู้ใช้บริการ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	Beta	ค่าT	Sig (P-value)	การแปลผล
ช่วงเวลา	B				
ก่อนการรับบริการ	0.184	0.397	12.419	000***	มีอิทธิพล
ระหว่างการรับบริการ	0.286	0.366	11.749	000***	มีอิทธิพล
หลังการรับบริการ	0.270	0.369	11.571	000***	มีอิทธิพล

Dependent Variable = Total Satisfaction
 Adjust R²=0.730 , Standard Error = 0.202 , F = 357.054 , N=400
 P-Value= ≤ 0.05* , 0.01** , 0.001***

จากตาราง 9 พบว่า ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ ในภาพรวมเรียงลำดับ
 จากมากไปน้อยดังนี้ ช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ หลังการรับบริการ และระหว่างการรับบริการ
 ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 0.001

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเชิงปริมาณ นำมาเป็นคำถามเพื่อการ
 สัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
 โดยนำเสนอผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 คือ ผู้บริหาร ได้แก่

ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม	2 คน
ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	1 คน
หัวหน้าพ่อครัว	1 คน
ผู้จัดการฝ่ายเครื่องดื่ม	1 คน
ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง	1 คน
ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก	1 คน
ผู้จัดการห้องอาหาร เทส และผู้จัดการห้องอาหารญี่ปุ่น	2 คน
หัวหน้าฝ่ายล้างและทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้	1 คน
ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่	
พนักงานฝ่ายครัว	2 คน

พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง	2 คน
พนักงานห้องอาหารเทศ	2 คน
พนักงานห้องอาหารญี่ปุ่น	2 คน
พนักงานฝ่ายบริการเครื่องดื่ม	2 คน
พนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก	2 คน
พนักงานฝ่ายล้างและทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้	2 คน
การสัมภาษณ์ใช้เวลาประมาณ 30 นาที	

ในการสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ได้นำมาแจกแจง ตามผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการสร้างประทับใจให้ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ส่วนที่ 1.การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ได้นำมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมและการพัฒนา มีผลการวิเคราะห์โดยรวมดังนี้

ด้านการวางแผนงาน(การบริการอาหารและเครื่องดื่ม)(P) ผลการวิจัยพบว่าการวางแผนงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (4.27จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งการวางแผนงานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านการปฏิบัติงาน(การบริการอาหารและเครื่องดื่ม)(D) ผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.00 จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านการตรวจสอบงาน (การบริการอาหารและเครื่องดื่ม) (C) ผลการวิจัยพบว่า การตรวจสอบงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.14 จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งการตรวจสอบงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน(การบริการอาหารและเครื่องดื่ม) (A) ผลการวิจัยพบว่า การปรับปรุงแก้ไข มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.05จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งการปรับปรุงแก้ไข ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ผลการสัมภาษณ์

จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ดังนี้
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ได้กล่าวว่า

...แนวคิดและหลักการของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีคุณภาพของการบริการ ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ให้มีความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลมาก โรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ไหนก็สวยเหมือน ๆ กัน โดยบุคคลากรผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่จะสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจ โรงแรม บุคคลากรหรือพนักงานจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ต้องเป็น บุคคลากรที่มีคุณภาพของการบริการ แล้วจึงต้องมีใจรักการบริการ

แผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นงานบริการมีความหลากหลายของงานบริการ ในแต่ละฝ่าย ซึ่งต้องใช้บุคลากรในการบริการ ให้มีมาตรฐานของ Starwood และมีคุณภาพของการบริการซึ่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่ สรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยบุคคลากรหรือพนักงานจะต้องมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ภาษาศา ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและต้องเป็นบุคคลที่มีศักยภาพที่จะพัฒนาต่อไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ หลักในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรภายในโรงแรมก่อน โดยพิจารณาว่าบุคคลใดที่มีความพร้อมและมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ว่างลงให้พิจารณาบุคคลนั้นก่อน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในเติบโตมีโอกาสก้าวหน้าในงานของตน หากไม่มีผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสม จึงจะดำเนินการสรรหาจากภายนอก

แนวคิดด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม มีหน้าที่ จัดงบประมาณการฝึกอบรม โดยมองจาก วิสัยทัศน์, จุดมุ่งหมาย และจุดประสงค์ของ โรงแรมและมาตรฐานของ Starwood คิดและออกแบบแนวทางการพัฒนาบุคลากรและ

จัดฝึกอบรมต่าง ๆ ให้พนักงาน โดยใช้แบบสำรวจหัวข้อของการฝึกอบรมในแต่ละแผนกที่มีความแตกต่างกันในรายละเอียดเป็นตัววิเคราะห์ เพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรม (Need Analysis) ของแต่ละหัวข้อในการฝึกอบรม ที่นอกเหนือจากการฝึกอบรมตามมาตรฐานของ Starwood การฝึกอบรมจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ระดับหัวหน้างาน เช่น ทักษะทางการจัดการ (Management Skill) การพัฒนาภาวะผู้นำ เป็นต้น และการฝึกอบรมพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เช่น ภาษา มาตรฐานของการบริการ เป็นต้น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งแต่ละห้องอาหาร จะมีความแตกต่างในเรื่องของงานบริการ โดยผู้จัดการแต่ละฝ่าย จะมีหน้าที่ฝึกอบรมการบริการที่ต้องให้ความสำคัญในรายละเอียด และขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะเป็นภาพรวม คุณภาพของการบริการ และเป็นมาตรฐานของ Starwood ในแต่ละฝ่ายของแผนกอาหารและเครื่องดื่มต่อไป ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ยังมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และประเมินจากคำร้องของผู้ใช้บริการ ประเมินจากความพึงพอใจของบุคลากรเอง หลังจากงานอบรมและพัฒนาบุคลากร ได้รับผลการประเมินจากแบบสอบถามและผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหัวข้อและรูปแบบการพัฒนาบุคลากร ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรจะนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงนโยบายต่อไป

การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยรูปแบบการบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

คำถาม ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม การวางแผนงานอย่างเป็นระบบตามที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ จะส่งผลดีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้หรือไม่

คำตอบ มีผลอย่างมาก การทำงานต้องมีแผน มีนโยบายที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน นั้นหมายถึง คุณภาพและมาตรฐานของงานบริการ

คำถาม ท่านคิดว่าเมื่อพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม กล่าวคำทักทาย จดจำชื่อของลูกค้า จดจำความพิเศษที่ลูกค้าชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการที่จะเข้าใช้บริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้หรือไม่

คำตอบ เป็นแผนหลักของงานบริการของ เดอะ เวลทิน น่าจะเป็นความประทับใจในก้าวแรกของการใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำถาม ท่านคิดว่าองค์ประกอบด้านความรู้ ความสามารถ รวมถึงองค์ประกอบในด้านของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการ ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการที่จะเข้าใช้บริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้หรือไม่

คำตอบ การบริการที่มีคุณภาพ เกิดจาก บุคคลากรที่มีคุณภาพและองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ขั้นตอนกระบวนการ อุปกรณ์ เครื่องมือในการบริการ ถ้าขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะทำให้ลูกค้า ไม่พึงพอใจในการบริการได้ ฉะนั้น บุคลากรมีความสำคัญ เราจะต้องมีการฝึกอบรม พัฒนาให้บุคลากรหรือพนักงาน มีหัวใจของการบริการ ด้วยขั้นตอนที่มีมาตรฐานเดียวกันและบริหารจัดการอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมในการบริการ เพื่อให้เป็นภาพรวมของการบริการที่ดีมีมาตรฐาน

คำถาม การปฏิบัติงาน ตามแผนงานการบริการ จะส่งผลดีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้หรือไม่

คำตอบ การทำงานต้องเป็นไปตามแผนงาน นอกจากนโยบายหลักของเดอะเวสทิน แล้ว หัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้ดูแลโดยตรง ให้การบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คำถาม การปฏิบัติตามแผนงานการบริการด้วยการตรวจสอบการทำงานก่อนการบริการ จะส่งผลดีต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่ม หรือไม่

คำตอบ การตรวจสอบงานนอกจากความรับผิดชอบของหัวหน้างานแล้ว พนักงานทุกคนจะต้องช่วยกันตรวจสอบความผิดพลาดให้เกิดน้อยที่สุด จะทำให้งานบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากลูกค้า

คำถาม การปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงาน เพื่อการบริการที่ดีขึ้นจะเป็นส่วนในการทำให้การบริการมีคุณภาพการบริการได้หรือไม่

คำตอบ งานด้านการบริการจะต้องมีการประชุมงานทุกวัน เพื่อแจ้งแผนงานเพื่อตรวจสอบ แผนงานในแต่ละวันทำงาน ติดตามและการแก้ไข ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการที่ดี ในแต่ละวัน ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ทุกๆด้านตั้งแต่การวางแผนงาน การบริการ การตรวจสอบและ นำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่องานบริการที่ดีต่อไป

ในส่วนแนวทางการส่งเสริม คือการฝึกอบรมด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง การส่งไปดูงานโรงแรมในเครือ Starwood การไปดูงานนอกสถานที่โดยให้พนักงานของเราได้พักผ่อนทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนพนักงาน จากที่เป็นผู้ให้บริการ ไปเป็นผู้ถูกบริการ เพื่อ

ผลย้อนกลับในเรื่องใจเขาใจเรา ทำให้พนักงานมีมุมมองด้านการบริการที่สามารถนำกลับมาปรับใช้กับการทำงานของตนเองได้ การส่งเสริมอีกวิธีหนึ่งคือ การให้แนวคิด โดยให้พนักงานมีแนวคิดในการบริการด้วยสัญชาตญาณของตนเอง จะทำให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจ ไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้าเท่านั้น การตัดสินใจที่จะบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน ให้เป็นไปตามคุณค่าหลักของ เวสทิน และส่งเสริมให้พนักงานทำงานด้วยความปลอดภัย

การพัฒนา การเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น โดยจัดให้พนักงานได้หมุนเวียนเข้าเรียนทั้งพนักงานส่วนหน้าและพนักงานส่วนหลัง เนื้อหาของการเรียนให้เหมาะสมกับลักษณะของงานในแต่ละส่วนของแผนก การพัฒนาทางความคิดโดยมีการประชุมระดมสมองเพื่อให้มีขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน พัฒนาให้พนักงานบริการด้วยใจรักการบริการ มิใช่ทำงานบริการด้วยหน้าที่

(ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2555)

ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

...กล่าวถึงแนวคิดหลักของผู้บริหารแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกอาหารและเครื่องดื่มทำรายได้ให้กับโรงแรม เป็นอันดับสองของโรงแรม ที่ต้องใช้บุคลากรส่วนหน้าในการบริการ และพนักงานฝ่ายสนับสนุนการบริการ โดยบุคคลากรแต่ละฝ่ายจะมีความสำคัญที่ต้องการความร่วมมือและประสานงานกันทั้งฝ่ายปรุงอาหาร ฝ่ายดูแลเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้เป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพและเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อรายได้ของโรงแรมที่ดีต่อไป

งานหลักคือ ขายอาหารและเครื่องดื่ม งานบริการ งานเลี้ยง งานบริการอาหารบนห้องพักซึ่งเกี่ยวข้องกับรายได้และรายจ่ายในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม มีส่วนในการสัมภาษณ์งานของบุคลากรในแผนก ซึ่งแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีปัจจัยคือ บุคลากร ขั้นตอนกระบวนการบริการ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่ให้บริการ ซึ่งจะเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานของแผนก และของโรงแรม

การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม“เราต้องพัฒนาบุคคลให้มีมาตรฐานการบริการ และพัฒนาเพื่อให้แต่ละบุคคล

มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าในสายงาน ด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน และงานบริการ อาหารและเครื่องดื่ม จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกๆฝ่ายทั้งจากผู้จัดการแต่ละ ห้องอาหาร หัวหน้าฝ่ายต่างๆ และพนักงานทุกคนในการ ที่จะต้องมีการประชุม ปรับปรุง แก้ไข ข้อตำหนิของผู้ใช้บริการ ความร่วมมือกันของแต่ละฝ่ายในแผนกอาหารและ เครื่องดื่ม จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ เพื่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ และเพื่อรายได้ของโรงแรม ที่ดีต่อไป

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม งานหลักที่ต้องให้ความสำคัญคือ ตัวบุคลากร ขั้นตอนการบริการ (แผนการปฏิบัติงาน การบริการต่าง ๆ (การลงมือปฏิบัติตามแผนงาน การตรวจสอบงานบริการ การแก้ไขปรับปรุงงาน) และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ในการบริการ เราจะต้องมุ่งประเด็นไปที่ตัวบุคลากร ที่ต้องได้รับการฝึกอบรม และพัฒนา อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนการทำงานให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ ถ้าเราพัฒนา ตัวบุคคลได้ พนักงานจะนำขั้นตอนกระบวนการไปใช้ในงานบริการที่เหมาะสมทั้งงานจัดเลี้ยง งานครัว งานบริการเครื่องดื่ม งานบริการบนห้องพัก เป็นต้น พนักงานจะนำ อุปกรณ์ เครื่องมือไปใช้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและบริหารจัดการให้มี เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างเพียงพอในงานบริการต่อไป กล่าวคือ เราต้องใส่ใจพนักงานให้พนักงานมี ความสุขในการทำงานเห็นความสำคัญของงานบริการ และเราต้องดูแลลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจ เพื่อการซื้อซ้ำ หรือความภักดีต่อโรงแรมของเราต่อไป

ในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านก็จะสามารถรองรับ ลูกค้าได้ตามความต้องการ ในงานบริการ มีนโยบาย มีการวางแผนงาน เพื่อให้พนักงาน ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานของStarwood ในการ ดูแลลูกค้าด้วยบริการที่ดีที่สุด สร้างความประทับใจและใส่ใจรายละเอียดของงานบริการที่ได้รับมอบหมาย แผนก อาหารและเครื่องดื่ม มีการวางแผนการบริการ ตรวจสอบข้อร้องเรียน ความพร้อมในการ ที่จะแก้ไขขั้นตอนการทำงาน รวมถึงแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าด้วย ขั้นตอนการบริการที่มี คุณภาพ ทั้งหมดนั้น จะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกฝ่ายในการส่งมอบการ บริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า การฝึกอบรมจะเป็นการพัฒนาบุคลากรในการบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนในการรักษาระดับคุณภาพของการ บริการที่ดีของ เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ในส่วนแนวทางการส่งเสริม คือการฝึกอบรมด้านการบริการ ให้เหมาะสมกับ งานบริการนั้น ๆ โดยการมอบนโยบายให้ผู้จัดการแต่ละฝ่าย ในการที่จะฝึกอบรมการ

บริการที่เจาะลึกในรายละเอียดตามงานบริการนั้น ๆ ด้วยการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน

การพัฒนา คือ การส่งไปปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมในเครือ Starwood การเรียนภาษาต่างประเทศเพิ่มเติมอยู่เสมอ รวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆในงานบริการและที่สำคัญการพัฒนาองค์ความรู้ ด้านความคิดในการบริการแบบคุณค่าหลักของเดอะ เวกทิน คือ ใช้สัญชาตญาณในการบริการ ให้พนักงานมีหัวใจของการบริการ โดยมอบนโยบายให้กับผู้จัดการในแต่ละฝ่ายไปออกแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับงานในแต่ละฝ่ายของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

(ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม, ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม, 2555)

หัวหน้าพ่อครัว

...ฝ่ายครัวมีหน้าที่ปรุงอาหาร เราต้องทำการตลาดว่าเราจะขายอะไร เราจะต้องมีรายจ่ายเท่าไร เราจะมีรายได้เท่าไร ต้องใช้บุคลากรเท่าไร มีวิธีการ การวางแผนอย่างไรต่อหน้าที่การปรุงอาหาร เราจะรักษามาตรฐานของรสชาติอาหารอย่างไร เราจะรักษามาตรฐานความปลอดภัยของอาหารอย่างไร ซึ่งทุกขั้นตอนเกี่ยวข้องกับการวางแผนงาน การปฏิบัติงานของบุคลากร การตรวจสอบทุกขั้นตอนของการทำอาหารให้ปลอดภัย รวมถึงให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และขั้นตอนของปัญหา ข้อร้องเรียนต่างๆและการแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีความรวดเร็ว อร่อยและทำอย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้วยอาหารที่ปลอดภัย และเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

ฝ่ายปรุงอาหารต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก เนื่องจากมีห้องอาหารจำนวนมาก โดยเราให้ความสำคัญกับ บุคลากรหรือพนักงาน ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตัว ในการที่จะสรรสร้าง ปรุงแต่งหน้าตา และรสชาติของอาหาร ให้นำรับประทานและความอร่อย ในปัจจุบัน ฝ่ายครัวมีใช้พนักงานส่วนหลังแล้ว ที่เดอะ เวกทิน จะเป็นลักษณะของครัวโชว์ ที่สามารถทำอาหารต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้เห็น สามารถได้ตอบข้อสงสัย ทำให้พนักงานของเราสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้โดยตรง ทำให้เราต้องมีการประชุมงานในแต่ละวัน วางแผนงานในแต่ละวันที่แตกต่างกันไปตามจำนวนของลูกค้า การตรวจสอบงานในแต่ละรอบของการทำงาน รวมถึงข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่ได้รับต้องมีการประชุมเพื่อหาสาเหตุ และหาทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งฝ่ายปรุงอาหาร ฝ่ายบริการหรือฝ่าย

ดูแลอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการลูกค้า รวมถึงหาข้อสรุปในการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการในการที่จะรองรับลูกค้าและการบริการที่มีความหลากหลายในแต่ละห้องอาหาร ถ้าจะกล่าวถึงการวางแผนงาน การทำอาหารเพื่อให้งานมีมาตรฐานของ Starwood พนักงานปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน การวางแผนอาหารในงานเลี้ยง การวางแผนจำนวนอาหารกับจำนวนของลูกค้าในแต่ละห้องอาหารที่จองเข้ามาเป็นต้น ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานตามแผนการทำงาน จากการประชุมงาน เพื่อให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้และตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ไว้ การตรวจสอบงาน มีความสำคัญเพื่อให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าในงานเลี้ยง ในห้องอาหารต่าง ๆ มีขั้นตอนกระบวนการใดที่ต้องแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นรสชาติ หน้าตาของอาหาร ปริมาณของอาหาร ความล่าช้าของขั้นตอนการปรุง ทุกอย่างที่เป็นข้อติติงจากฝ่ายบริการ คำติติงของลูกค้า ต้องมีการประชุมในระดับหัวหน้างานเพื่อการแก้ไข สิ่งที่ดีจะได้รับการส่งเสริม สิ่งใดบกพร่องต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีวิธีการ หรือขั้นตอนที่ดีขึ้น ฝ่ายปรุงอาหาร จึงต้องใช้การฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นคำศัพท์ต่าง ๆ ที่มักถูกลูกค้าถาม สามารถตอบคำถามได้ หรือขั้นตอนวิธีการที่มีชื่อภาษาต่างประเทศ เป็นต้น เทคนิคต่าง ๆ ในการปรุงแต่งอาหาร รสชาติความอร่อยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ต้องประชุมพูดคุยกันในทุกวันทำงาน หรือแม้แต่ลูกค้าพักห้องใดขอรับประทานอาหารใด ควรระวังพิเศษในห้องใดล้วนต้องมีการประชุม เพื่อแจ้งให้พนักงานในรอบการทำงานทราบ และให้มีการตรวจสอบขั้นตอนการทำอาหารให้ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าสั่งอาหารเข้ามาในฝ่ายครัว ขั้นตอนใดที่อาจทำให้เกิดความล่าช้า ต้องได้รับการประชุมและหาข้อสรุปถึงวิธีการที่ดีกว่า เป็นต้น รวมถึงการระดมความคิด ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะทำให้การบริการอาหารมีความรวดเร็ว ในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จะถูกนำมาปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมกับงานบริการอาหารที่ดีและรวดเร็วด้วยมาตรฐานเดียวกันในทุก ๆ ครัวในการปรุงอาหารเพื่อบริการลูกค้าของ เดอะ เวสทิน ต่อไป

แนวทางในการส่งเสริม คือการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำอาหาร การประชุมงานในทุกวัน การสอนงาน ทั้งเทคนิค คำศัพท์เฉพาะ ที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าโดยตรงได้ รวมถึงการดูงานนอกสถานที่ เช่น โรงแรมโนเควีว Starwood ส่งเสริมให้พนักงานมีมาตรฐานในการปรุงอาหารโดยใช้รูปภาพเป็นมาตรฐาน และ สูตรอาหารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้ง 2 ปัจจัย จะเป็นแนวทางและเป็นตัวกำหนดมาตรฐานในงานปรุงอาหารของครัว เป็นต้น

ส่วนแนวทางการพัฒนา คือ การเรียนภาษาต่างประเทศเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับสายงาน การไปสัมมนานอกสถานที่ เช่น การไปชิมอาหาร ไปชมการแสดงอาหาร เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้และเปิดกว้างทางความคิดในด้านการปรุงอาหารและการบริการลูกค้าที่ดีของฝ่ายครัวต่อไป

(หัวหน้าพ่อครัว, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2555)

ผู้จัดการฝ่ายเครื่องดื่ม

ฝ่ายบริการเครื่องดื่ม โดยพนักงานจะต้องปฏิบัติงานในห้องอาหารต่าง ๆ ของโรงแรม ดังนั้นพนักงานจะต้องมีการหมุนเวียนรอบการทำงานไปตามห้องอาหารต่าง ๆ ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยฝ่ายบริการเครื่องดื่มจะต้องมีแผนงานให้เป็นไปตามห้องอาหารต่าง ๆ ของแผนก การฝึกอบรมพนักงานมีส่วนสำคัญในการพัฒนางานบริการเครื่องดื่ม ที่ต้องวางแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานบริการโดยตรง ในการแนะนำเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้กับลูกค้า ในบางห้องอาหารพนักงานบริการเครื่องดื่มต้องทำหน้าที่แนะนำเครื่องดื่มให้ลูกค้าด้วยตนเอง พนักงานจึงต้องมีความรู้ในเครื่องดื่มต่าง ๆ ได้ดี และจะต้องมีมาตรฐานของการทำเครื่องดื่มให้เป็นที่พอใจต่อลูกค้าในห้องอาหารต่าง ๆ มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนออกบริการเสมอ การปรับปรุงแก้ไขในงานบริการเครื่องดื่มด้วยการประชุมก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อทราบปัญหาของการทำงานในแต่ละรอบของการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงแก้ไข ให้การบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

แนวทางในการส่งเสริม คือ การอบรมองค์ความรู้ในเรื่องเครื่องดื่มต่าง ๆ เทคนิคการบริการการแนะนำเครื่องดื่ม การอบรมเทคนิคทำทางในการชงเครื่องดื่มต่าง ๆ

ส่วนแนวทางการพัฒนา คือ ให้มีการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ การดูงานในเครือStarwood รวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในเรื่องเครื่องดื่มต่าง ๆ

(ผู้จัดการฝ่ายเครื่องดื่ม, ผู้ให้สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2555)

ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง

...ฝ่ายจัดเลี้ยงจะเป็นงานที่ต้องใช้พนักงานจำนวนมากทั้งพนักงานประจำและพนักงานรายวัน การฝึกอบรมและการประชุมก่อนการเริ่มงานจึงมีความสำคัญมาก

เพื่อให้พนักงานบริการทุกคนทำความเข้าใจในงานเลี้ยงแต่ละงานที่มีความแตกต่างกันออกไป เพื่อให้พนักงานปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันของการบริการในฝ่ายจัดเลี้ยง รวมถึงการประสานงานกันของฝ่ายขาย ฝ่ายอาหาร ฝ่ายเครื่องดื่ม ฝ่ายจัดดอกไม้ ฝ่ายแสงสีเสียง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้พร้อมบริการลูกค้าในฝ่ายจัดเลี้ยง ทำให้งานของฝ่ายจัดเลี้ยงนอกจากจะต้องมีการวางแผนการบริการที่ดีแล้วการปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นส่วนให้งานสำเร็จไปในทิศทางเดียวกัน การตรวจสอบงานยังเป็นสิ่งสำคัญต้องงานจัดเลี้ยงมาก เพื่อความพึงพอใจสูงสุดและเพื่อการกลับมาจัดงานอย่างต่อเนื่องของลูกค้าที่มีต่อ เดอะ เวลทิน การแก้ไข ปรับปรุงในงานบริการต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ที่สูงและรวดเร็วในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า หรือแม้แต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานเลี้ยงที่มีปัญหาในงานจัดเลี้ยงแต่ละงาน การแก้ไขต้องรวดเร็วอยู่ในความถูกต้องและชื่อเสียงขององค์กร เมื่อจบงานเลี้ยงต่างๆการประชุมงานเพื่อหาข้อสรุปที่ดีในงานต่อไป เป็นสิ่งที่ฝ่ายจัดเลี้ยงต้องทำต่อหลังจากที่งานเลี้ยงได้จบลงแล้ว

แนวทางการส่งเสริม จัดให้มีการประชุมก่อนการทำงานในทุกงานเลี้ยง เนื่องจากฝ่ายจัดเลี้ยงมีงานบางช่วงเวลาจึงใช้พนักงานประจำน้อย เมื่อมีงานเลี้ยงจำนวนมาก พนักงานส่วนหนึ่งจึงต้องใช้พนักงานรายวันและพนักงานชั่วคราว ซึ่งต้องดูแล การแต่งการ แนะนำการบริการขั้นตอนแผนการทำงาน รวมถึงมาตรฐานการบริการ

แนวทางการพัฒนา ใช้นุคกลางที่เคยทำงานร่วมกันในแต่ละงานเลี้ยง(พนักงานรายวัน พนักงานชั่วคราว) พัฒนาองค์ความรู้ ความรวดเร็ว และการสื่อสาร เป็นต้น

(ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 ธันวาคม 2555)

ผู้จัดการฝ่ายต่างๆในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

แนวคิดหลักของผู้จัดการฝ่ายต่างๆในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

...ผู้จัดการห้องอาหารต่างๆและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีส่วนร่วมในการสัมภาษณ์ และการคัดเลือกบุคคลากรในงานบริการ มีส่วนสำคัญในการฝึกอบรมและพัฒนางานบริการ ให้มีมาตรฐานการบริการ การปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และมีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร และประเมินจากคำร้องของผู้มารับบริการ

เมื่อพนักงานบริการดี และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า ก็จะไม่เกิดการ Complain ผู้บริหารก็ไม่ต้องตามแก้ปัญหา ในส่วนของนโยบาย และแผนงานก็จะพูดในที่ประชุมทุกครั้ง เพื่อให้รู้ถึงวัตถุประสงค์ พนักงานก็จะปฏิบัติได้ตามที่ต้องการ โดยมีหัวหน้างานตรวจสอบการทำงาน รวมถึงการแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆที่จะต้องนำมาเข้าที่ประชุม เพื่อการปรับปรุงแก้ไขงานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ดีต่อไป

(ผู้จัดการฝ่ายต่างๆในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2555)

ผู้จัดการห้องอาหาร เทส

...ห้องอาหารเทส มีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกประเภท ให้บริการ Human Service นั่นก็คือ การมี Service Mild บริการด้วยใจ โดยใช้หลักพนักงานปฏิบัติตามแผนงานบริการ พนักงานทุกคนต้องผ่านขั้นตอนของการตรวจสอบการบริการทั้งจากฝ่ายปรุงอาหาร ฝ่ายเครื่องดื่มและผู้บริการเอง ที่ต้องร่วมกันตรวจสอบอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงขั้นตอนที่ถูกต้องในการบริการ เมื่อมีข้อแก้ไข ข้อร้องเรียน พนักงานต้องนำมาประชุมและ หาทางที่จะแก้ไขให้งานบริการคงคุณภาพของการบริการ การแก้ไขหมายถึงแก้ไขการทำงานให้พัฒนาไปอีกระดับ แต่ถ้าเป็นข้อร้องเรียน พนักงานของห้องอาหารเทส ต้องพร้อมที่จะรับฟังปัญหาและรีบที่จะแก้ไขสิ่งต่างๆให้ลูกค้าก่อนเสมอ แล้วจึงค่อยมาประชุมหาข้อสรุปของปัญหาว่าฝ่ายไหนควรปรับปรุงในงานของตน เป็นต้น

ในห้องอาหารจะสอนงานจากความเข้าใจของพนักงานมีหัวข้อการฝึกอบรมหมุนเวียนเพื่อครอบคลุมงานในหลายๆด้านของการบริการ กล่าวโดยสรุป ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องมีองค์ประกอบจากหลายๆส่วนทั้งแผนงานบริการ พนักงานปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ในแต่ละวัน การตรวจสอบขั้นตอนการบริการ ความพร้อมของพนักงานบริการ ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ในบริการพร้อม การบริการย่อมส่งผลที่ดีต่อการบริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างแน่นอน

แนวทางการส่งเสริมและพัฒนา คือ การสอนงานแบบปฏิบัติให้ดู ซึ่งเป็นหลักการที่ดีในการสอนงาน แล้วให้พนักงานปฏิบัติตาม พร้อมข้อเสนอแนะ รวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม ภาษาต่างประเทศ การฝึกอบรมการบริการ มาตรฐานการบริการ Star Service , Service Mild เป็นต้น

(ผู้จัดการห้องอาหารเทส, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2555)

ผู้จัดการห้องอาหารญี่ปุ่น (คิสโซ)

...พนักงานทุกคนต้องเข้าหลักสูตรการพัฒนาการทำงานโดยเป็นตามข้อกำหนดของฝ่ายพัฒนาศักยภาพของพนักงานในส่วนของฝ่ายบุคคล และอบรมหลักสูตรการพัฒนาการทำงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ห้องอาหารญี่ปุ่น จัดให้มีการฝึกอบรม โดยกำหนดเป็นหลักสูตร ในแต่ละหลักสูตรใช้ระยะเวลาในการอบรมที่แตกต่างกัน โดยจัดทุก ๆ วัน ทุกสัปดาห์ และทุกเดือน

ห้องอาหารญี่ปุ่น จัดให้ทำแผนการปฏิบัติงานของตนเอง โดยกำหนดแผน 1, 2, 3, การแก้ไขปัญหาก่อนทำงานหัวหน้าจะช่วยตรวจและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความปลอดภัย กรณีเกิดไฟไหม้ แก๊สระเบิด การใช้อุปกรณ์ ซึ่งโรงแรมจัดให้กับพนักงาน

ในส่วนของการทำงาน การกระจายความรับผิดชอบให้กับพนักงานทุกคนในตำแหน่งต่าง ๆ การทำงานในระบบ Team Work โดยให้พนักงานตรวจสอบงานบริการให้ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า รับฟังปัญหา นำมาแก้ไขในที่ประชุมพร้อมกันทั้งฝ่ายปรุงอาหารและฝ่ายบริการอาหารในฐานะที่รับผิดชอบด้านงานบริการเห็นว่าการทำงานตามแผนงานขององค์กรในทุกขั้นตอนของการบริการ ทั้งการตรวจสอบการแก้ไขให้เป็นการบริการที่ดี

แนวทางการส่งเสริม เมื่อมีการสอนเสริมภาษาต่างประเทศ หัวหน้างานจะต้องจัดส่งรายชื่อให้พนักงานได้หมุนเวียนในการเข้าเรียนทุกตำแหน่งงาน การฝึกอบรมเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นของญี่ปุ่นโดยเฉพาะ

แนวทางการพัฒนา โดยพัฒนาองค์ความรู้ ในขนบธรรมเนียมประเพณีของญี่ปุ่น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการอาหารญี่ปุ่น พัฒนาการเรียนภาษาญี่ปุ่น การดูงาน เป็นต้น

(ผู้จัดการห้องอาหารญี่ปุ่น (คิสโซ), ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555)

ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก

...นโยบายหลักและแผนงานของ In Room Dining คือจัดการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยกำหนดระเบียบวินัยการให้บริการ เสริมสร้างความรู้ในการพัฒนาพนักงานในแผนกให้เข้าถึงการบริการแบบ Service Mild

การฝึกอบรมโดยจะส่งพนักงานเข้าอบรมในการพัฒนาเพิ่มทักษะในการทำงานสร้างเสริมประสบการณ์โดยการศึกษาดูงานโรงแรมอื่น ๆ ในเครือ Starwood

ด้วยระบบการสอนงานแบบ On the job training และระบบ Buddy จะสามารถแก้ไขปัญหากับพนักงานใหม่ แต่ในทุก ๆ วันก่อนเริ่มงาน จะมีการสรุปปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

การประชุมงานเพื่อนำการบริการที่ต้องทำตามแผนงาน และต้องตรวจสอบก่อนการบริการเพราะต้องใช้เวลาในการขนส่งอาหารและเครื่องดื่ม ไปยังห้องพักของลูกค้า ทุกขั้นตอนของการบริการมีความสำคัญแต่การตรวจสอบงานก่อนบริการจะช่วยลดปัญหาความล่าช้าของการบริการได้มาก โดยจะมีการประชุมก่อนการทำงานถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องแก้ไขร่วมกัน ทั้งในส่วนของฝ่ายปรุงอาหาร ฝ่ายเครื่องดื่ม ฝ่ายรับ Order ในการแก้ไข ในบางจุดที่จะทำให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้วยความพึงพอใจของลูกค้าที่พักภายในโรงแรม

แนวทางการส่งเสริมและพัฒนา พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมตามแผนงานบริการของแผนก และของ In Room Dining ส่งเสริมการเรียนรู้การสนทนาภาษาต่างประเทศ พัฒนาองค์ความรู้ในงานบริการอาหารจากฝ่ายครัว และเครื่องดื่มจากบาร์ พัฒนาการตรวจสอบการบริการที่ต้องมีอาหารและเครื่องดื่มครบตามที่ลูกค้าต้องการ ตามเวลาที่เป็นตัวกำหนดมาตรฐานการบริการคือ 30 นาที โดยให้พนักงานฝึกปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานการบริการ เป็นต้น

(ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2555)

หัวหน้าฝ่ายล้างและทำความสะอาดเครื่องใช้ เครื่องใช้

...สจ๊วต เรามีหน้าที่ล้างและทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จัดซื้อจัดหา เพื่องานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานของเราเป็นงานส่วนหลังที่ไม่ต้องพบปะกับลูกค้า แต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้งานบริการนั้นสำเร็จ และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เช่นกัน สจ๊วตต้องมีการประชุมงานทุกวัน ต้องฝึกอบรมเช่น การใช้ยาเคมี ชื่อของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ต้องทราบในการจ่ายของให้กับฝ่ายบริการตามห้องอาหารต่าง ๆ รวมถึงการ ที่ต้องมีการวางแผนการทำงานให้พนักงานของเราปฏิบัติเหมือนกัน การตรวจสอบ ความระมัดระวัง ในเรื่องการแตกหักเสียหายของเครื่องมือเครื่องใช้ การตรวจนับจำนวนของเครื่องมือต่าง ๆ การแก้ไขการทำงานให้สอดคล้องกับฝ่ายต่างๆที่ต้อง

ใช้เครื่องมือในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การแก้ไข ความระมัดระวังการแตกหักเสียหาย ต้องแก้ไขเพื่อลดการแตกหักเสียหายของทุก ๆ คนในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคือ การฝึกอบรม และพัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องเครื่องมือ เครื่องใช้ ความปลอดภัยในการใช้น้ำยาเคมี การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อความต้องการในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากถ้าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการ ซึ่งองค์ประกอบของการบริการนอกจากตัวบุคลากรเองแล้ว ขั้นตอนกระบวนการบริการ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ก็เป็นส่วนประกอบที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าด้วยเช่นกัน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท มีผลการวิเคราะห์โดยรวมดังนี้

ก่อนการบริการ(อาหารและเครื่องดื่ม) ผลการวิจัยพบว่าขั้นตอนก่อนการบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (4.23 จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งขั้นตอนก่อนการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ระหว่างบริการ(อาหารและเครื่องดื่ม) ผลการวิจัยพบว่าขั้นตอนระหว่างบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (4.25 จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งขั้นตอนระหว่างบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

หลังการบริการ(อาหารและเครื่องดื่ม) ผลการวิจัยพบว่าขั้นตอนหลังการบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (4.18 จากคะแนนเต็ม 5.00) ซึ่งขั้นตอนหลังการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้ ผู้ให้ข้อมูล คือ

ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม

คำถาม ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ก่อนการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการ จะเป็นส่วนหนึ่งของการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการใช้บริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้หรือไม่

คำตอบ ในเรื่องของการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ที่เกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า เรื่องของศาสนา เรื่องของเชื้อชาติ เรื่องของความชอบไม่ชอบในงานบริการไม่ว่าจะเป็นด้านอาหาร เครื่องดื่ม หรือการบริการโดยรวมของงานบริการในธุรกิจโรงแรม ข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นสิ่งสำคัญที่เราต้องสร้างต้องจดจำ ใส่ใจ ดูแลลูกค้าทุกคน การให้ข้อมูลในการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่

ถูกต้อง รวดเร็ว ใส่ใจดูแล ด้วยคุณค่าหลักของเวสทิน คือการบริการ เป็นส่วนตัว เฉพาะบุคคล การใช้สัญชาติญาณในการบริการว่าลูกค้าของเราจะต้องการอะไร โดยที่ลูกค้ายังไม่ได้ร้องขอ แต่อยากได้ เป็นต้น หรือให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย เมื่อมาใช้บริการที่เวสทินของเรา ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้น ก็ต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนในการที่จะดูแลใส่ใจให้การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีคุณภาพของการบริการ ด้วยการสร้างความประทับใจทุกขั้นตอนของการบริการ ที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและกลับมาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านงานเลี้ยงต่าง ๆ หรือการบริการในห้องอาหาร หรือการบริการบนห้องพักเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป

ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า นั้นประกอบไปด้วยพนักงานเอง ข้อมูลที่ดี ขั้นตอนของการแนะนำที่ดี พนักงานบริการดีเมื่อลูกค้ามาใช้บริการหรือแม้แต่การแนะนำเพิ่มเติมในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีส่วนในการสร้างความประทับใจในการที่จะตัดสินใจใช้บริการที่แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

หัวหน้าพ่อครัว

ประเด็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า นั้น การให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำในด้านอาหารล้วนแต่เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องให้ความสำคัญ และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ในส่วนขั้นตอนของการบริการฝ่ายปรุงอาหารสามารถเป็นผู้ให้บริการได้เมื่อมีลูกค้าจำนวนมาก การช่วยเหลือ การเอื้ออำนวยกันจะทำให้งานบริการรวดเร็ว ทันท่วงทีของลูกค้ายิ่งมีจำนวนมากในปฏิบัติงานของพนักงานเอง การตรวจสอบงานที่รับผิดชอบ การหาข้อแก้ไขล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้งานปรุงอาหารประสบความสำเร็จในการส่งมอบความสวยงามและความอร่อยให้กับลูกค้า และถ้าลูกค้าพึงพอใจในรสชาติอาหาร ประโยคที่ว่าอร่อยจะเป็นกำลังใจให้ฝ่ายปรุงอาหารที่ดี

ผู้จัดการฝ่ายเครื่องดื่ม

ในส่วนของ การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ในด้านการบริการนั้นพนักงานต้องมีความรู้ และแนะนำเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่มีในแต่ละวันให้ลูกค้าทราบก่อนที่จะตัดสินใจของหนึ่ง การให้ข้อมูลต่อผู้รับจองที่ดีจะเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับทางแผนกได้ทางหนึ่งด้วย ส่วนเมื่อลูกค้ามาใช้บริการพนักงานจะต้องมีขั้นตอนของการบริการที่ดีเพื่อความประทับใจและการกลับมาเป็นลูกค้าในครั้งต่อไปจึงกล่าวได้ว่าในส่วนของแผนงาน พนักงานเอง และเครื่องมือเครื่องใช้ที่พร้อมบริการ มีส่วนในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้

ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า นั้น ขั้นตอนของการสอบถาม การให้ข้อมูลที่ดี มีส่วนอย่างมากในการสร้างรายได้ให้กับแผนกและโรงแรม ส่วนขั้นตอนของการบริการหรือการดูแลอาคาร

สถานที่การสร้างความประทับใจ การแนะนำอาหารและเครื่องดื่มที่จะใช้ในงานเลี้ยง เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่จะจัดงานกับทางโรงแรมของเรา เมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือกจัดงานกับเรา การบริการต้องดี ตรวจสอบงานดี ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อจบงานเลี้ยงแล้วการบริการหลังการขายช่วยให้ลูกค้าประทับใจที่จะเลือก เดอะ เวลทิน ในการจัดงานครั้งต่อไป

ผู้จัดการห้องอาหาร เทส

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า นั้น ทางห้องอาหารต้องรับจอบที่เน้นการให้ข้อมูลที่ดี การบริการที่ดี การสอบถามการบริการ หรือแม้แต่การให้ข้อมูลเพิ่มเติม หลังการใช้บริการแล้ว เป็นส่วนที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจและเลือกที่จะกลับมาใช้บริการในห้องอาหารเทสของเราอีก

ผู้จัดการห้องอาหารญี่ปุ่น (คิสโซ)

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ห้องอาหารญี่ปุ่นต้องรับจอบที่เน้นการสื่อสาร การแนะนำอาหารและเครื่องดื่มหรือแม้แต่การใช้ภาษาญี่ปุ่นในการตอบคำถามเพียงบางประโยค ก็ทำให้ลูกค้าญี่ปุ่นตัดสินใจจองห้องกับคิสโซได้แล้ว ในส่วนของการบริการ การสร้างความประทับใจจะทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการอีก การบริการหลังการขายด้วยการแนะนำ รายการอาหารและเครื่องดื่มที่พิเศษ ก็ทำให้ลูกค้าประทับใจได้ในการที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ห้องอาหารคิสโซได้เช่นกัน

ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญทั้งข้อมูลที่ดี การบริการที่ดีและหลังการบริการ การให้ข้อมูลเพิ่ม การนำเสนอต่าง ๆ จะเป็นปัจจัยที่ดีให้ลูกค้าประทับใจได้ดีในการใช้บริการครั้งต่อไป

หัวหน้าฝ่ายล้างและทำความสะอาดเครื่องใช้ เครื่องใช้

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า นั้น ฝ่ายดูแลอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เราปฏิบัติงานส่วนหลัง ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า นั้น คงจะเป็นการที่เรามีอุปกรณ์พร้อมให้บริการลูกค้าในทุกส่วนงาน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ

แนวคิดหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายต่าง ๆ ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

พนักงานฝ่ายครัว

...พนักงานหญิงฝ่ายปรุงอาหาร คนที่ 1 กล่าวว่า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ถ้ากล่าวถึงในเรื่องของปริมาณของงานที่มาก บุคคลากรที่มีน้อย อุปกรณ์ เครื่องมือ

เครื่องใช้มีน้อย เป็นส่วนประกอบที่ทำให้คุณภาพของการบริการลดลง เกิดความล่าช้าต่อ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่ต้องมีองค์ประกอบในหลาย ๆ ส่วน จากความร่วมมือ จากฝ่ายต่าง ๆ ให้เกิดเป็นภาพรวมของการบริการ การฝึกอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งในการ พัฒนานองค์ความรู้ พัฒนาศักยภาพของการทำงาน ในการเติบโตก้าวหน้าในสายงาน แต่ การฝึกอบรมควรมีการวางแผน เช่น ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และพนักงาน จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม ตามแผนการฝึกอบรม ทำให้ขาดความพร้อมของผู้เข้าอบรม และเกิดความกดดันในการทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ในส่วนของการ ทำงานมีการวางแผนงานที่ดี พนักงานระดับปฏิบัติการจะเป็นผู้ที่พบกับลูกค้า พบปัญหา แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า เราได้รับการฝึกอบรมให้มีวิธีป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากการบริการ แต่ถ้าปัญหาได้เกิดขึ้นแล้วการหาสาเหตุของความไม่พอใจ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ จะช่วยให้สถานการณ์ดีขึ้นได้

พนักงานชายฝ่ายปรุงอาหาร คนที่ 2 กล่าวว่า ในการฝึกอบรม และพนักงานมี ความพร้อมในทุก ๆ ด้านก็จะสามารถรองรับลูกค้าได้ตามความต้องการ พนักงานทุกคน มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามแผนงานของแผนก และการตรวจสอบขั้นตอนของการทำงานจะ ทำให้หลายฝ่ายได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การ ประชุมก่อนการทำงานเป็นการ ทราบปัญหาของรอบการทำงาน เพื่อให้ได้รับทราบของ พนักงานและการแก้ไขข้อบกพร่องและการแก้ไขที่ดีจะตามมาเพื่องานที่ดีและเพื่อความ พึงพอใจของลูกค้า เมื่องานบริการผลการบริการเป็นที่ประทับใจ พนักงานผู้ให้บริการก็มี ความสุขที่ทำงานได้ดีในงานบริการ พนักงานส่วนหลังมีข้อเสนอแนะถึงการฝึกอบรม ภาษาอังกฤษ ที่ควรหมุนเวียนการเรียนอยู่เรื่อยๆ

(พนักงานฝ่ายครัว, ผู้ให้สัมภาษณ์, 15 ธันวาคม 2555)

พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง

...พนักงานหญิงฝ่ายจัดเลี้ยงคนที่ 1 กล่าวว่า การฝึกอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งของ งานเลี้ยง เพื่อปฏิบัติงานเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนด การฝึกอบรมในความรู้ในด้านอาหาร และเครื่องดื่ม การตรวจสอบงานเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของทุกงานเลี้ยง การแก้ไข ปัญหาเป็นสิ่งที่เราทุกคนต้องใส่ใจ ทั้งแก้ไขขั้นตอนการทำงาน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ในการที่จะทำให้ลูกค้าพอใจสูงสุด การบริการที่ดีข้อมูลที่ให้กับลูกค้าที่ถูกต้องรวดเร็ว และใส่ใจจะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างมาก

พนักงานชายฝ่ายจัดเลี้ยงคนที่ 2 กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นหัวใจของการทำงานไม่ว่าจะอยู่แผนกใดต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ เมื่อเราได้รับคำชมเชยจากลูกค้าเราผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นความสำเร็จของเราที่ใส่ใจบริการ เรามีแผนงานที่ดีเราใส่ใจลูกค้า เราพร้อมบริการ และพร้อมนำเสนอสิ่งที่ดีให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าพอใจหมายถึงการซื้อซ้ำ และหมายถึงรายได้ของพนักงานด้วย

(พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2555)

พนักงานห้องอาหารเทศ

...พนักงานหญิงห้องอาหารเทศ คนที่ 1 กล่าวว่า ห้องอาหารเทศ มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมากจึงต้องใช้พนักงานจำนวนมากด้วยเช่นกัน แต่จากปริมาณงานในแต่ละวันมากด้วยจำนวนของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ แต่พนักงานมีน้อยและเป็นผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่ทำให้การทำงานล่าช้าเนื่องจากขาดคนและขาดอุปกรณ์ในการบริการ ในส่วนของพนักงานจะได้เข้ารับการฝึกอบรมในส่วนของ Starwood และในส่วนของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การฝึกอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ให้กับเราได้ ในการทำงานการวางแผนหัวหน้างานจะประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบทุกวันและพนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามและร่วมกันตรวจสอบขั้นตอนการบริการให้ถูกต้องและมีมาตรฐาน เป็นหน้าที่ที่ทุกคนต้องให้ความร่วมมือกันของพนักงานทุกคนต้องช่วยกัน และเมื่อเกิดปัญหาการประชุมเพื่อการแก้ไขให้งานออกมาดี ก็เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องช่วยกันระดมความคิดและร่วมกันแก้ไขให้งานบริการออกมาดี

พนักงานชายห้องอาหารเทศ คนที่ 2 กล่าวว่า การฝึกอบรมจะเป็นความรู้ที่เป็นแนวทางให้เราปฏิบัติงานได้ดี ผู้จัดการห้องอาหาร จะสอนงานแบบปฏิบัติให้ดูและให้เราทำตามให้ดูให้ถูกต้อง สอนให้ตรวจสอบการบริการ การแก้ไขขั้นตอนการทำงาน และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า หัวหน้าจะคอยตรวจสอบด้วยความถูกต้อง การให้คำแนะนำลูกค้า การให้ข้อมูลกับลูกค้าจะทำให้เราสร้างความประทับใจและอาจจะสร้างรายได้ให้แผนกด้วยจึงควรที่พนักงานทุกคนต้องใส่ใจเรื่องของการตอบข้อซักถาม ข้อมูลข่าวสารในแผนกเพื่อการบริการที่ดี และรู้สึกมีความสุขที่ทำให้ลูกค้าประทับใจในการบริการของเราที่ห้องอาหารเทศ

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าพนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องทำหน้าที่ที่ดี ทั้งส่วนของข้อมูลตอบกลับให้ลูกค้าหรือจะเป็นการบริการที่ดี รวมทั้งการให้ข้อมูลเพิ่มเติม

หลังการใช้บริการล้วนเป็นความประทับใจได้ทั้งหมด ในส่วนของพนักงานส่วนหลังความ
พร้อมของอุปกรณ์เครื่องใช้ก็เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้เกิดเป็นภาพรวมของการบริการ
ที่ประทับใจได้เช่นกัน

(พนักงานห้องอาหารเทส, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 ธันวาคม 2555)

พนักงานห้องอาหารญี่ปุ่น (คิสไซ)

...พนักงานหญิงห้องอาหารญี่ปุ่นคนที่ 1 กล่าวว่า ห้องอาหารคิสไซ ให้บริการ
อาหารญี่ปุ่น การวางแผนงานจะทำให้เราผู้ทำหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม ปฏิบัติ
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การตรวจสอบงานเป็นหน้าที่ของทุกคนต้องช่วยกันดูแล และ
พร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงให้งานออกมาดีได้มาตรฐานการบริการ การฝึกอบรมจะเป็นส่วน
หนึ่งของการพัฒนาความรู้ความสามารถของเราได้ และทำให้เราเติบโตไปสู่ตำแหน่งงาน
ที่สูงขึ้นได้

พนักงานหญิงห้องอาหารญี่ปุ่นคนที่ 2 กล่าวว่า การฝึกอบรมตามแผนงาน การ
ประชุมงาน ตรวจสอบความถูกต้องของการบริการ การแก้ไขการทำงานหรือเมื่อลูกค้า
ต้องการให้แก้ไขส่วนใด เราได้รับการสอนงานจากผู้จัดการในทุกวันก่อนการทำงาน ทำ
ให้เรามีความตระหนักถึงสิ่งที่เราควรสร้างการบริการที่ดีอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจและ
กลับมาทานอาหารกับเราอีก ในเรื่องข้อมูลของอาหารและเครื่องดื่มต้องรวดเร็วถูกต้อง
ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในการจองที่ห้องอาหารของเรา การบริการรวมถึงการให้
ข้อมูลหลังการใช้บริการอาหารของเรามีส่วนที่จะทำให้ลูกค้าจะซื้อซ้ำอีกได้เช่นกัน

(พนักงานห้องอาหารญี่ปุ่น (คิสไซ), ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 ธันวาคม 2555)

พนักงานฝ่ายบริการเครื่องดื่ม

...พนักงานหญิงฝ่ายบาร์ คนที่ 1 กล่าวว่า งานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่
Zest Bar เป็นงานที่ต้องพบกับลูกค้าโดยตรงการสื่อสารสำคัญมาก การแนะนำของ
พนักงานจะทำให้เราขายอาหารและเครื่องดื่มได้มาก การมีมาตรฐานการบริการ การให้
ข้อมูลการบริการจะทำให้ลูกค้าอยากที่จะมาใช้บริการใน Zest Bar ของเราในเรื่องการ
ฝึกอบรมและการพัฒนานั้นเราต้องเข้ารับการอบรมตามแผนการบริการให้มีการ

ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้การตรวจสอบเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานบริการ การแก้ไขการทำงานเป็นสิ่งที่ดีเป็นการพัฒนาระบบการทำงานให้มีทางที่ดีของการบริการ พนักงานหญิงฝ่ายบาร์ คนที่ 2 กล่าวว่า ในทุกวันของการทำงานด้านบริการที่ Zest Bar ผู้จัดการจะประชุมงานถึงแผนงานในแต่ละวัน การบริการที่มีมาตรฐาน การตรวจสอบการบริการป้องกันความผิดพลาด การแก้ไขการทำงานด้านบริการจะทำให้มีขั้นตอนที่ดี ความพร้อมในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า การให้ข้อมูลการบริการอาหารและเครื่องดื่มจะทำให้เราได้ลูกค้าข้อมูลที่ดี ด้วยความรวดเร็วจะทำให้เราทำยอดขายได้ (พนักงานฝ่ายบริการเครื่องดื่ม, ผู้ให้สัมภาษณ์, 22 ธันวาคม 2555)

พนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก

...พนักงานชายคนที่ 1 กล่าวว่า In Room Dining เป็นงานที่ต้องมีการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศเป็นหลัก การแต่งการ ขั้นตอนกระบวนการบริการ มาตรฐานการบริการ ความถูกต้องของอาหารและเครื่องดื่ม การแก้ไขการทำงานที่ล่าช้าอาหารไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทุกๆอย่างต้องแก้ไขปรับปรุง ทั้งนี้ผู้จัดการจะเป็นผู้ประชุมงาน สอนงาน ตรวจสอบขั้นตอนการบริการ การแก้ไขต่างๆ การสอนงานจะเกิดเป็นความรู้สู่การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในงานบริการได้ต่อไป การรับจองการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มผ่านทาง In Room Dining ทำให้เราต้องมีข้อมูลที่ต้องให้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ จะเป็นส่วนหนึ่งของความประทับใจของลูกค้าได้เช่นกัน

พนักงานชายคนที่ 2 กล่าวว่า งานบริการอาหารบนห้องพัก ต้องใช้ความถูกต้องรวดเร็ว เราควรปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้เรามีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนถึงห้องพักลูกค้า ขั้นตอนที่ล่าช้าต้องได้รับการแก้ไข การให้ข้อมูลกับลูกค้าที่ถูกต้องมีความรู้ที่ดีจะเป็นส่วนที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับแผนกของเรา (พนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 ธันวาคม 2555)

พนักงานฝ่ายล้างและทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้

...พนักงานสจ๊วตหญิงคนที่ 1 กล่าวว่า เราทำงานอยู่ส่วนหลังบ้าน แต่เราเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเช่นกันเราได้รับการอบรมเรื่องชื่อของเครื่องมือ เครื่องใช้จึงสามารถจ่ายให้ตามเครื่องมือได้ถูกต้อง ได้อบรมการใช้น้ำยาทำให้

เราปลอดภัยในการทำงาน เราต้องปฏิบัติงานตามแผนงานในแต่ละวันว่าต้องใช้เครื่องมือจำนวนเท่าใด จัดหาให้ตรงตามงานนั้น ๆ ที่เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในแผนกของเรา

พนักงานสจ๊วตชาย คนที่ 2 กล่าวว่า ทำงานล้างเครื่องมือ เครื่องใช้ให้กับพนักงานบริการส่วนหน้า เราต้องมีความรู้ในงานที่เราทำ คือ รู้เรื่องเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ซื่ออะไร ทำให้เราสามารถจ่ายเครื่องมือได้ถูกต้องเราต้องอบรมความปลอดภัยในการใช้น้ำยาต่าง ๆ ทำให้เรามีความปลอดภัยในการทำงาน เราต้องรวดเร็วในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้ทันกับจำนวนงานและจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกของเรา โดยการทำงานตามแผนที่หัวหน้าประชุมงานทุกวัน ให้ทำตามแผนที่ประชุมไว้และตรวจสอบจำนวนการเบิกจ่ายให้ถูกต้องรวดเร็ว และแก้ไข ระวังในเรื่องการแตกหักเสียหายของเครื่องมือต่าง ๆ เราทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของทีมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของเดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ฝ่ายสจ๊วต จะได้รับการฝึกอบรม ขั้นตอนการทำมสะอาด น้ำยาเคมี ซื่อและการใช้งานของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีในส่วนของของเรา และมีการสอบชื่อของอุปกรณ์ต่างๆเพื่อทำให้เรามีความรู้และจดจำได้ดี ผมอยากจะได้ไปฝึกงานในส่วนอื่น ๆ เพื่อที่จะได้มีความรู้ที่กว้างไกล ซึ่งผมอาจมีโอกาศได้ไปทำงานในส่วนอื่นได้ นอกเหนือจากงานสจ๊วตที่ผมทำอยู่ เช่นการทำอาหาร เป็นต้น

(พนักงานฝ่ายล้างและทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้, ผู้ให้สัมภาษณ์, 24 ธันวาคม 2555)

สรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร

ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ

ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อคนพร้อม กระบวนการดีมีมาตรฐาน อุปกรณ์พร้อม น่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าพอใจการบริการได้จึงอยู่ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกัน งานบริการไม่ว่าจะเป็นด้านอาหาร เครื่องดื่ม หรือการบริการโดยรวมของงานบริการในธุรกิจโรงแรม ข้อมูลต่างๆจะเป็นสิ่งสำคัญที่เราต้องสร้างต้องจดจำ ใส่ใจ ดูแลลูกค้าทุกคน การให้ข้อมูลในการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใส่ใจดูแล ด้วยคุณค่าหลักของเวสทิน คือการบริการเป็นส่วนตัว เฉพาะบุคคล การใช้สัญชาติญาณในการบริการว่าลูกค้าของเราจะต้องการอะไร โดยที่ลูกค้ายังไม่ได้ร้องขอ แต่ อยากรู้ได้ เป็นต้น หรือให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย เมื่อมาใช้บริการที่เวสทินของเรา ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้น ก็ต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนในการที่จะดูแลใส่ใจให้การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีคุณภาพของการบริการ ด้วยการสร้างความประทับใจทุก

ขั้นตอนของการบริการ ที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและกลับมาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านงานเลี้ยงต่างๆ หรือการบริการในห้องอาหาร หรือการบริการบนห้องพักเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

สรุปผลการสัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติการ

การสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ

การสร้างความประทับใจนั้น พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องทำหน้าที่ที่ดีทั้งส่วนของ ข้อมูลตอบกลับให้ลูกค้าหรือจะเป็นการบริการที่ดี รวมทั้งการให้ข้อมูลเพิ่มเติมหลังการใช้บริการล้วนเป็น ความประทับใจได้ทั้งหมด ในส่วนของพนักงานส่วนหลังความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องใช้ก็เป็น ส่วนประกอบที่จะทำให้เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่ประทับใจได้เช่นกัน

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้านั้น การที่เรามีอุปกรณ์พร้อมให้บริการลูกค้าในทุกส่วน งานใน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อคนพร้อม กระบวนการดีมีมาตรฐาน อุปกรณ์พร้อมน่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าพอใจการบริการได้จึงอยู่ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกัน

สรุปผลการสัมภาษณ์

กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 10 คน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

ผู้บริหารทุกคนให้ความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันคือแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ต้องใช้พนักงานจำนวนมากทั้งในส่วนงานบริการและฝ่ายสนับสนุนงานบริการ ซึ่งลักษณะของงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน โดยมีบุคลากรหรือ พนักงาน มีขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการที่จะบริการ อาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้า ด้วยคุณภาพและมาตรฐานของงานบริการตามที่ทางโรงแรมได้ กำหนดไว้ตามรูปแบบการบริหารงานของ Starwood รวมถึงต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยใน อาหารและเครื่องดื่ม Food Safety หรือ HACCP ด้วย ตัวแปรสำคัญคือ พนักงานมีใจรักการบริการ ที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง ในการที่จะใช้ขั้นตอนหรือกระบวนการ ทำงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม การใช้ภาษาต่างๆในการสื่อสาร การสร้างความประทับใจ ให้ผู้ให้บริการ ด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้าแล้ว เมื่อลูกค้ามา ใช้บริการจริง มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี การต้อนรับที่ดีพนักงานจดจำสิ่งที่ลูกค้าชอบและไม่ชอบได้ พนักงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ พร้อมให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนของลูกค้าแล้ว พนักงานยังมีการบริการด้วยคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ ควบคู่กับการรักษามาตรฐาน ความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งนี้ก็เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักและเพื่อรายได้ ที่ดีของโรงแรม เมื่อโรงแรมมีรายได้ที่ดี พนักงานเองก็จะได้รับผลตอบแทนที่ดีด้วยเช่นกัน

สรุปผลการสัมภาษณ์

กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 14 คน

ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานจะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา จากฝ่ายฝึกอบรม ผู้จัดการห้องอาหาร และหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง ให้ปฏิบัติงานตามแผนงานบริการ โดยมีการกำหนด การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ อย่างเป็นระบบ มีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามแผนงานการบริการให้ไปในทิศทางเดียวกัน คอยควบคุม ติดตาม ตรวจสอบการทำงาน ก่อนจะบริการให้แก่ลูกค้า เพื่อความถูกต้อง และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น จากการบริการ พนักงานทุกคนต้องแก้ไขการทำงานบริการจะทำให้การบริการมีมาตรฐาน เป็นไปตามแผนงานบริการตรวจสอบความถูกต้องโดยหัวหน้างานและพนักงานทุกคน พร้อมปรับปรุงและแก้ไขการบริการให้ได้มาตรฐานของงานบริการ เพื่อคุณภาพของการบริการในการที่จะสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ และองค์ความรู้ในงานบริการจากการฝึกอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งในความก้าวหน้าในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

พนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีทั้งฝ่ายบริการและฝ่ายสนับสนุนงานบริการ ในทุกวันของการปฏิบัติงานจะมีการประชุมแผนงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีผู้จัดการ มีหัวหน้างานช่วยตรวจสอบความถูกต้องก่อนการบริการ มีการแก้ไขงานบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของลูกค้าเสมอ รวมทั้งต้องรักษามาตรฐานของงานบริการ และมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่มด้วย โดยพนักงานจะได้รับการฝึกอบรมตามมาตรฐานของ Starwood และ The Westin Grande Sukhumvit และความรู้ในการบริการ ภาษาต่างประเทศ การดูงาน การสัมมนานอกสถานที่ โดยพนักงานเห็นว่าการฝึกอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งของความรู้ในสายงานบริการและเป็นองค์ความรู้สู่การพัฒนา และความก้าวหน้าในงานบริการที่ดีต่อไป

จากการสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้จึงสามารถสรุปได้ว่าพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีการทำงานด้วยรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้วยคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ ควบคู่กับความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม