

บทที่ 5

บทสรุป

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยจะนำเสนอแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และเชื้อชาติ

พบว่า ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการมีถิ่นพำนักจากทวีปเอเชีย 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 ข้อมูลการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการตรวจสอบงาน (C) และด้านการปรับปรุงแก้ไข (A) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่าผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความพึงพอใจในการบริการดังนี้

1. ด้านการวางแผนงาน (P) ผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ พนักงานกล่าวคำทักทายและเต็มใจในการบริการ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการและความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.27$)

2. ด้านการตรวจสอบงาน (C) ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีได้แก่ พนักงานให้บริการตามลำดับก่อน หลัง พนักงานรับฟังปัญหา ข้อซักถามของผู้ใช้บริการ และ พนักงานสอบถามการบริการและกล่าวคำขอบคุณผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.14$)

3. ด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ได้แก่ พนักงานรับคำสั่งการบริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยความถูกต้อง มีพนักงานเพียงพอและพร้อมในการบริการ และมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.05$)

4. ด้านการปฏิบัติงาน (D) ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ได้แก่ พนักงานพร้อมให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมบริการ และ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มด้วยความรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.00$)

5. ความพึงพอใจภาพรวม ด้วยรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) โดยผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.16$)

ส่วนที่ 3 การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่าช่วงเวลา

1. ระหว่างการรับบริการ ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมในการส่งมอบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานใช้สัญชาติญาณในความเข้าใจ ความต้องการของผู้ใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.25$)

2. ก่อนการรับบริการ ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ พนักงานพร้อมให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ ในการใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มรายการพิเศษ บัตรส่วนลดต่าง ๆ ให้ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี พนักงานมีขั้นตอนการสื่อสารให้ข้อมูลที่รวดเร็ว และ ถูกต้องในการนำเสนอการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.23$)

3. หลังการรับบริการ ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีได้แก่ พนักงานสอบถามความพึงพอใจในการบริการอาหารและเครื่องดื่มเสมอ พนักงานใส่ใจเต็มใจในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานกล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนในการใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในครั้งต่อไปเสมอ ($\bar{x} = 3.89$)

4. ความพึงพอใจภาพรวม ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการ อาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.16$)

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานเพื่อการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการทดสอบตามสมมติฐานเพื่อการวิจัยที่กำหนดไว้ 2 ข้อ คือ

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

พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในภาพรวมเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) ด้านการตรวจสอบงาน (C) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

พบว่าปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในภาพรวมเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ หลังการรับบริการ และระหว่างการรับบริการ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

ส่วนที่ 5 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลสรุปโดยรวมมีดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

1. ผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการตรวจสอบงาน (C) และด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ใช้พนักงานจำนวนมากทั้งในส่วนงานบริการและฝ่ายงานสนับสนุนงานบริการซึ่งลักษณะของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ในเรื่องของภาษา พนักงานมีใจรักการบริการ ซึ่งแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีพนักงาน มีขั้นตอนกระบวนการทำงาน มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการที่จะบริการอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้า โดยพนักงานทุกคนจะทำงานตามฝ่ายต่างๆของแผนก ซึ่งจะมีแผนการทำงาน มีการประชุมงานทุกวัน เพื่อให้พนักงานทราบแผนงานและปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานทุกคนจะต้องตรวจสอบงานของตนเอง ก่อนการบริการ โดยมีหัวหน้างานช่วย

ตรวจสอบและ ดูแลงานบริการ รวมถึงการแก้ไขขั้นตอนของการบริการให้มีความรวดเร็วทันต่อจำนวนของลูกค้าด้วยและถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า โดยพนักงานทุกคนจะต้องมีมาตรฐานของการบริการในแบบของเดอะ เวสทิน และของ Starwood รวมถึงต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยในอาหารและเครื่องดื่มหรือ Food Safety HACCP จากการสัมภาษณ์จึงสามารถสรุปได้ว่าพนักงาน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีการทำงานด้วยรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้วยคุณภาพของการบริการควบคู่กับความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม

2. ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่า

กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ

สรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริการ โดยพนักงานจะมีทั้งฝ่ายบริการและฝ่ายสนับสนุนงานบริการ ในทุกวันของการปฏิบัติงานจะมีการประชุมแผนงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการตรวจสอบความถูกต้องของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีผู้จัดการ มีหัวหน้างานช่วยตรวจสอบความถูกต้องก่อนการบริการ มีการแก้ไขงานบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของลูกค้าเสมอ รวมทั้งต้องรักษามาตรฐานของงานบริการ และมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่มด้วย โดยพนักงานจะได้รับการฝึกอบรมตามมาตรฐานของ Starwood และ The Westin Grande Sukhumvit และความรู้ในการบริการ ภาษาต่างประเทศ การดูงาน การสัมมนาออกสถานที่ โดยพนักงานเห็นว่าการฝึกอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งของความรู้ในสายงานบริการและเป็นองค์ความรู้สู่การพัฒนา และความก้าวหน้าในงานบริการที่ดีต่อไป

3. ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท พบว่า

การสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการนั้น พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องทำหน้าที่ที่ดีทั้งส่วนของข้อมูลตอบกลับให้ลูกค้าหรือจะเป็นการบริการที่ดี รวมทั้งการให้ข้อมูลเพิ่มหลังการใช้บริการล้วนเป็นความประทับใจได้ทั้งหมด ในส่วนของพนักงานส่วนหลังความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องใช้ก็เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้เกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่ประทับใจได้เช่นกัน

การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า นั้น การที่เรามีอุปกรณ์พร้อมให้บริการลูกค้าในทุกส่วนงานใน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อคนพร้อม กระบวนการดีมีมาตรฐาน อุปกรณ์พร้อม น่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าพอใจการบริการได้จึงอยู่ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกัน

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะแสดงเป็น 2 ลักษณะ คือ การอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ และการอภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลของการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

ส่วนที่ 1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการตรวจสอบงาน (C) และด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

จากการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นถึงผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน (D) ด้านการแก้ไขงาน (A) และด้านการตรวจสอบงาน (C) พบว่าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มปฏิบัติงาน ตามแผนงานที่ได้วางไว้ ด้วยรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการให้บริการที่ดี โดยหัวหน้างานและพนักงานมีการตรวจสอบการทำงานก่อนการบริการลูกค้า เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และมีการปรับปรุงแก้ไขงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม หมุนเวียนตามระบบการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี PDCA โดย

Deming Cycle (1986) เชื่อว่า การพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน คือการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ พนักงานปฏิบัติตามแผนงานการบริการ ตรวจสอบความถูกต้อง ระหว่างการบริการ และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับกับการศึกษาของ

อรัญญา กิมภีระ (2552) วิจัยเรื่องการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของวิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง ผลการวิจัยพบว่า มีการเตรียมบุคลากรแกนนำของวิทยาลัย ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานประกันคุณภาพแต่ละมาตรฐานให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะคือ ควรพัฒนาบุคลากรให้เกิดความตระหนักและมีความรู้ ความเข้าใจ ในทุกขั้นตอนโดยจัดประชุมสัมมนา จัดหาเอกสารคู่มือการดำเนินงานและการศึกษาดูงาน ผู้บริหารควรให้ความสนใจ ติดตามผลให้ความช่วยเหลือและกระตุ้นการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ

งานที่วางไว้ให้ครบ ตามวงจรการบริหารงานคุณภาพคุณภาพ (PDCA) ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยสารพัดช่างลำปางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผลการวิจัยสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

สไปทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมเล็อกบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะกับงาน ด้านการบริการ เน้นการฝึกอบรมที่ตรงความต้องการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน กำหนดให้บุคลากรทุกคน ต้องได้รับการฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 สมมุติฐานข้อที่ 2 แสดงผลของข้อมูลปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการและ หลังการรับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวลทิน แกรนด์ สุขุมวิท ซึ่งใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

พบว่าปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ หลังการรับบริการ และระหว่างการรับบริการ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้ดีในภาพรวม จากการวิจัยได้สอดคล้องกับ ตริเพ็ชร อ่ำเมือง ที่กล่าวว่า การบริการเมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้รับบริการ กับผู้ให้บริการแล้ว ย่อมเกิดความพึงพอใจ และไม่พอใจ จึงควรสร้างความสัมพันธ์ เสมือนเป็นการบริการหลังการขาย ด้วยการทำให้การเน้นหาความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และตอบสนองความต้องการนั้น ดังนั้นในธุรกิจบริการจึงมีเป้าหมาย ของการบริการที่เป็นเลิศ โดยให้ความสำคัญ กับคุณค่าของสัมพันธภาพ มากกว่าค่าใช้จ่าย ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ยังติดตามและสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูล ในการประเมินผล โดยทำความเข้าใจกับลูกค้า ผู้รับบริการว่าลูกค้ามีความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์อะไร นอกเหนือจากการซื้อสินค้า และบริการนั้น เพื่อให้กลับมาใช้บริการใหม่ ซึ่งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ

พรทิพย์ เกียรติภาคภูมิ (2551) วิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การสร้างความประทับใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

ขณะที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ

ผู้รับบริการ ระดับของความพึงพอใจ อาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลา ที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงแรมและลูกค้าของโรงแรม มีการทำการตลาดให้เหมาะสม ตรงกับ ความต้องการของลูกค้า โดยมีการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูล เกี่ยวกับลูกค้ามาสนับสนุน

จากสมมุติฐานทั้ง 2 ข้อพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและ เครื่องดื่มพนักงานจะมีระบบแผนงานที่องค์กรได้วางไว้ นั่นคือ รูปแบบการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) เพื่อเป็นแนวทางในการบริการ ด้วยแผนงานการบริการที่มีการกำหนดเป้าหมายของการ บริการ (P) มีวิธีการหรือขั้นตอนของการบริการ และกำหนดระยะเวลา มีการจัดสรรทรัพยากรทั้งใน ด้านตัวบุคคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ และมีงบประมาณในการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการบริการที่มี คุณภาพและได้มาตรฐานของโรงแรม เมื่อพนักงานลงมือปฏิบัติงาน (D) ดำเนินการบริการด้วยความ เข้าใจและใส่ใจการบริการตามแผนงานที่วางไว้ โดยพนักงานทุกคนตรวจสอบขั้นตอนของการ บริการ (C) ให้ถูกต้องครบถ้วน ขั้นตอนใดที่ดีใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ แนวทางใดที่มีข้อร้องเรียน เกิดขึ้นซ้ำ ควรได้รับการแก้ไข ตามจุดนั้น ๆ (A) โดยขั้นตอนใดที่เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ และเป็นมาตรฐานของงานบริการ สามารถจัดเป็นมาตรฐานการบริการเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ ต่อไป ขั้นตอนใดต้องปรับปรุงแก้ไข หัวหน้างานควรกำหนดวิธีการใหม่ จะเห็นได้ว่าการดำเนินงาน ตามรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) จะเป็นวงล้อหมุนเวียนขั้นตอนการทำงาน ให้ การทำงานด้านการบริการได้ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนของพนักงาน มีขั้นตอนของ การบริการนั้นคือการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการ โดยพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีระบบการวางแผนงานคือ (PDCA) มี วิธีการ คือ การสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ในการที่จะส่งมอบการบริการ เพื่อความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ ด้วยคุณภาพของการบริการ ควบคู่กับมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและ เครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของฮิโตชิ คูเมอิที่ว่า จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของ PDCA ซึ่งเป็น กิจกรรมพื้นฐานในการบริหารงานคุณภาพนั้น ไม่ใช่เพียงแค่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนจาก เกณฑ์มาตรฐาน ให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อให้เกิดการปรับปรุงด้วย การป้องกัน ไม่ให้เกิดของเสียซ้ำซ้อนพร้อมยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้น ในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และอย่างมีการวางแผน

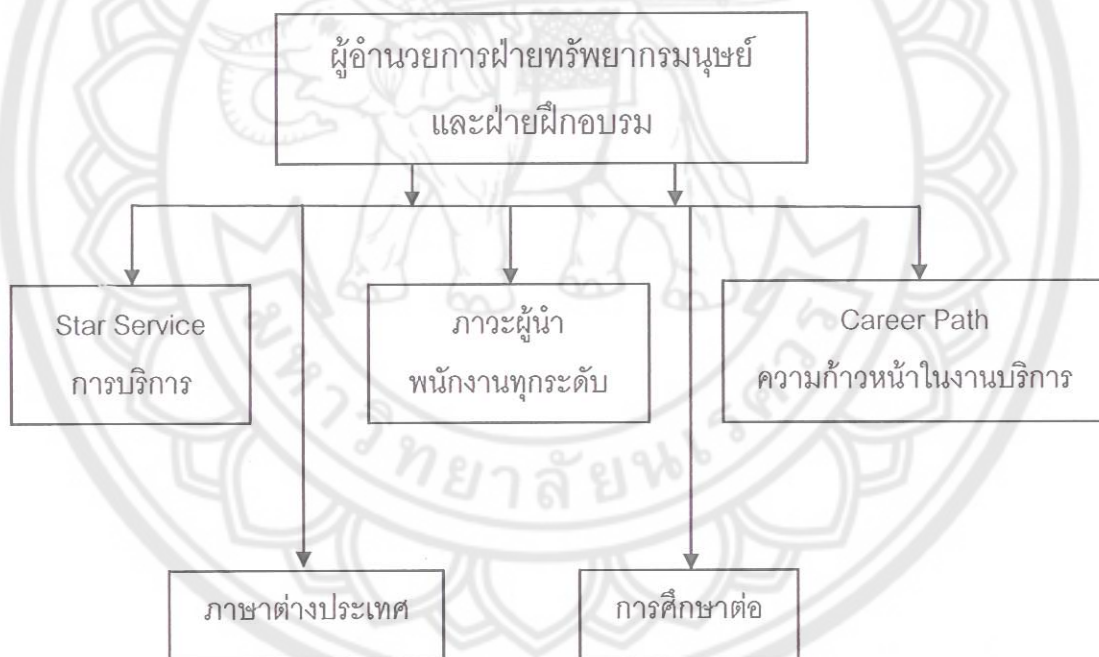
ผลการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อเป็นแนวทางในการ ฝึกอบรมและพัฒนา พบว่า บุคลากรทุกคนให้ความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านการบริการลูกค้า ควรได้รับการฝึกอบรม ตามแผนการฝึกอบรมและ

พัฒนาการบริการอย่างสม่ำเสมอจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายฝึกอบรมโดยหัวหน้างาน ต้องมีการกำหนด การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ คอยควบคุม ติดตาม และช่วยปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้เป็นไปตามแผนงานการบริการ มาตรฐานการบริการและมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม

ในส่วนของกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความเห็นว่าการฝึกอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์ความรู้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานตามรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ(PDCA) ในส่วนของปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้าได้

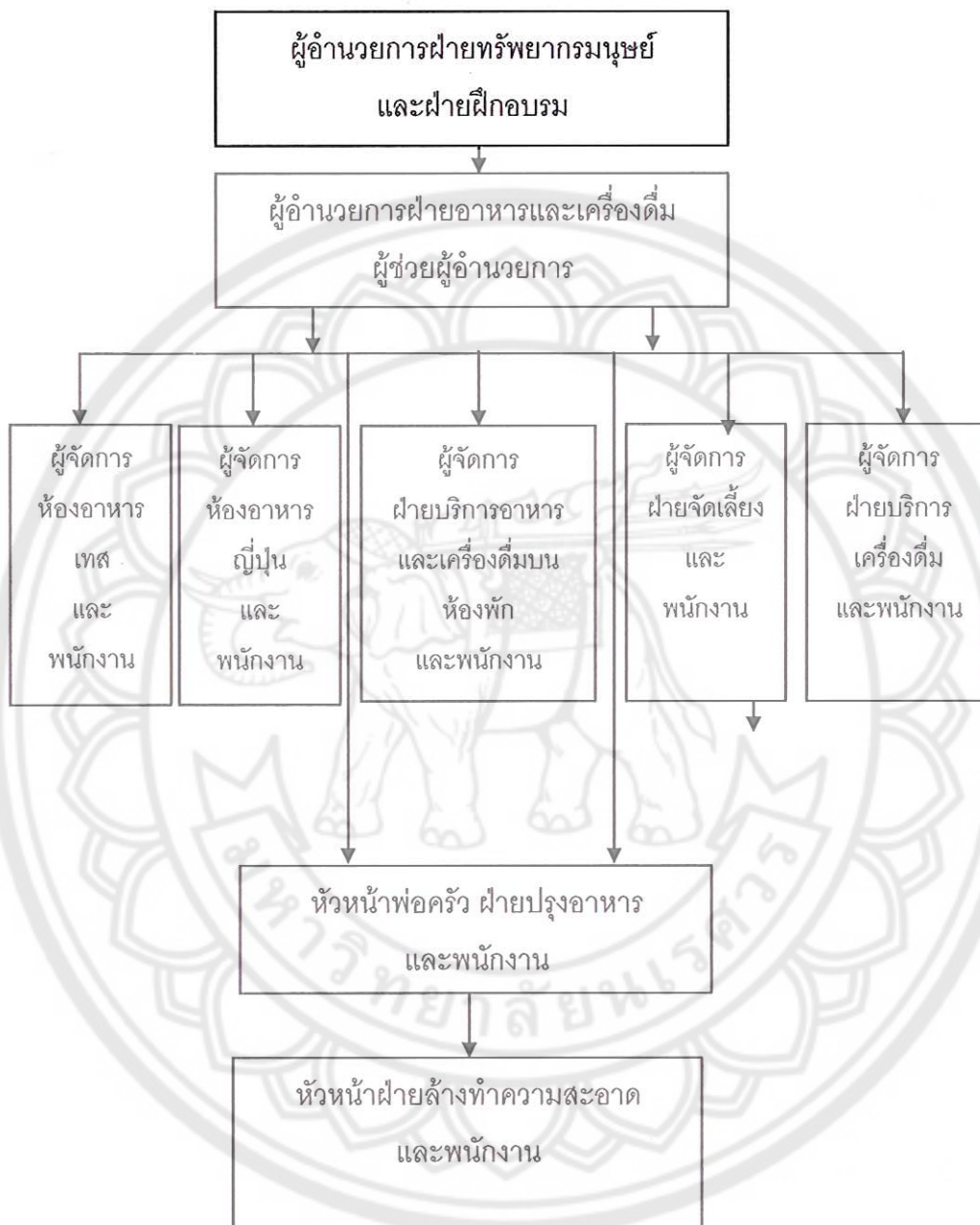
การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม



ภาพ 11 แสดงแผนการฝึกอบรม

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท, 2555

การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม



ภาพ 12 แสดงแนวทางการฝึกอบรม

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท, 2555

การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายฝึกอบรมจะมีหน้าที่

1. การสำรวจข้อมูลในการฝึกอบรม ใช้แบบสอบถามในการหาข้อมูลด้านความต้องการฝึกอบรมกับทุกแผนกของโรงแรม ด้วยการประสานงานกับหัวหน้างานเป็นหลัก

2. การเขียนโครงการการฝึกอบรม จากหัวข้อหลักที่ต้องฝึกอบรม และจากการสำรวจความคิดเห็น เพื่อเสนอขออนุมัติจากผู้บริหาร การฝึกอบรมจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ฝ่ายบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ

เป้าหมายของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน จะได้รับการพัฒนาในเรื่อง การพัฒนาภาวะผู้นำ ความสามารถทางการบริหาร ความสามารถในการบริหารจัดการ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น มาตรฐานของงานบริการของ Starwood และมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม การฝึกอบรมและพัฒนาจากฝ่ายฝึกอบรมและจากบริษัทบริหารจัดการโรงแรมจากประเทศสหรัฐอเมริกา จากบริษัทตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่มจากประเทศสหรัฐอเมริกาและจากประเทศไทย การฝึกอบรมและพัฒนา ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการจากฝ่ายฝึกอบรม ตามมาตรฐานของบริษัทบริหารจัดการของโรงแรม (Starwood) จากประเทศสหรัฐอเมริกา

พนักงานระดับปฏิบัติการ (การบริการส่วนหน้า) จะได้รับการพัฒนาในเรื่องการบริการ ความก้าวหน้าในงาน ภาษาต่างประเทศ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รายละเอียดของงานบริการต่าง ๆ การพัฒนาภาวะผู้นำ มาตรฐานของงานบริการของ Starwood และมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม การฝึกอบรมและพัฒนาจากฝ่ายฝึกอบรมและจากบริษัทบริหารจัดการโรงแรมจากประเทศสหรัฐอเมริกา จากบริษัทตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่มจากประเทศสหรัฐอเมริกาและจากประเทศไทย การฝึกอบรมและพัฒนา ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการจากฝ่ายฝึกอบรม ตามมาตรฐานของบริษัทบริหารจัดการของโรงแรม (Starwood)

ในส่วนของงานปรุงอาหารและฝ่ายสนับสนุนการบริการ จะได้รับการฝึกอบรมจากหัวหน้าพ่อครัว รองหัวหน้าพ่อครัว และหัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานปรุงอาหาร ฝ่ายล้างและทำความสะอาดอุปกรณ์ จะได้รับการฝึกอบรมจากบริษัทที่เกี่ยวข้องด้านน้ำยาเคมี ความปลอดภัยในอาหารและเครื่องดื่ม การฝึกอบรมควรทำให้บุคลากรตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของกิจกรรมการพัฒนา เช่น การแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงว่าการพัฒนามีผลต่อการดำเนินงานหรือความก้าวหน้าในทางอาชีพของตน โดยจะพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มอย่าง

ต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความคิด ความสามารถในการบริหารจัดการ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยแต่ละแผนกมีรูปแบบในการกำหนดการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้กิจกรรมดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาต่อไปเพื่อให้บุคลากรทุกตำแหน่งงานมีความพร้อมที่จะเติบโตตามเป้าหมาย ของ โรงแรม เดอะ เวลทิน

3. ดำเนินการฝึกอบรม ฝ่ายฝึกอบรมจะจัดพนักงานเข้าอบรมตามเวลาที่เหมาะสมการฝึกอบรม ประกอบด้วย การปฐมนิเทศ การบรรยาย การประชุม การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน การสัมมนา การฝึกอบรมโดยการลงมือปฏิบัติงาน และการระดมสมอง การศึกษา ได้แก่ การไปศึกษาต่อ

การพัฒนา ประกอบด้วย การสอนงาน การหมุนเวียนงานเป็นรูปแบบการพัฒนาที่ผู้บริหารต้องการให้มี เช่น มีการทำเป็นเอกสาร คู่มือ โดยจะมีรูปแบบเป็นพฤติกรรมหรือวิธีการปฏิบัติมากกว่าเป็นรูปแบบที่เขียนไว้อย่างชัดเจน

โรงแรม เดอะ เวลทิน แกรนด์ สุขุมวิท ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มพนักงานทุกระดับจะได้รับการฝึกอบรม จากผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จาก รองผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการประจำห้องอาหารต่าง ๆ หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องในส่วนของงานบริการส่วนหน้า ในส่วนงานบริการส่วนหลังจะได้รับการฝึกอบรมจาก

4. การประเมินและการติดตามผลการฝึกอบรมเพื่อนำกลับมาพัฒนาหลักสูตรต่อไป โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน หลังจากอบรมและพัฒนา ฝ่ายฝึกอบรมจะให้ผู้จัดการ หรือหัวหน้างานติดตามประเมินผล จากข้อร้องเรียนของลูกค้า การประเมินการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานโดยตรง แล้วส่งข้อมูลกลับมายังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อประมวลผลงานว่าพนักงานแต่คนมีหัวข้อใดที่ควรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการอบรมและพัฒนาในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ส่งเสริมการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) และการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ให้พนักงานปฏิบัติงานตามแผนงานของการบริการ (PDCA) และการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ตามลำดับขั้นตอนของการบริการ จากงานวิจัยขั้นตอนใดได้รับความพึงพอใจระดับดี

มากและระดับดี ควรได้รับการส่งเสริม เพื่อเป็นมาตรฐานของงานบริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมและเพื่อผลกำไรของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและโรงแรมต่อไป การฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร ควรสอดแทรกวิชาการที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตลอดจนเรียนรู้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและควรมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า เพื่อการเตรียมตัวและการจัดเก็บงานที่คั่งค้าง

2. พัฒนาการฝึกอบรม ควรให้พนักงานคิดแบบบูรณาการ ในการบริการ ด้วยคุณค่าหลักของ โรงแรม เดอะ เวสทิน คือ การบริการแบบเป็นส่วนตัว การบริการแบบใช้สัญชาตญาณในการบริการ และการบริการที่ให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย โดยออกแบบการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละบุคคล รวมถึงพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาองค์ความคิดในการใช้ แผนงานการบริการ (PDCA) การสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ และการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้เหมาะสมกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น โดยแนะนำให้มีการจัดการเรียน การสอนในช่วง ที่มี Zeitgeist ท่องเที่ยว พนักงานได้หมุนเวียนเข้ารับการฝึกอบรม ควรจัดการอบรมนอกสถานที่ ซึ่งจะเป็นมุมมองที่ดีในการกลับมาปฏิบัติงานด้านบริการที่ดีขึ้น จากงานวิจัยขั้นตอนการบริการใดที่ได้ระดับความพึงพอใจน้อย ผู้จัดการ หัวหน้างาน ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ให้เห็นความสำคัญขั้นตอนการตรวจสอบงานก่อนการบริการลูกค้า ซึ่งจะทำให้สามารถแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ และขั้นตอนระหว่างบริการ ในการที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ ด้วยมาตรฐานของงานบริการ ควบคุมมาตรฐานความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีภาคบริการ ซึ่งมีผลทำให้เกิดการแข่งขันด้านแรงงาน ภายในภูมิภาคอาเซียน ควรมีการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมทุกประเภทในเขตกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย เป็นต้น