



## รายงานวิจัย

เรื่อง

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม  
ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

The Profession Standard of Staffs in Food & Beverage  
Department of Hotel Business in Phuket Province

โดย

ราตรีญา ขาวกลีบ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2558

**ชื่อโครงการวิจัย:** มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจ  
โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต  
**ชื่อผู้วิจัย:** ราตรีญา ขาวกลีบ  
**ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ:** 2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับโรงแรม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 420 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความต่างด้วย t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพนั้น ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 รองลงมา คือมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ตามลำดับ

ส่วนผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่มีสถานภาพต่างกันด้านเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านอายุ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านประสบการณ์ทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านระดับโรงแรมที่ทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต นั้น ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ การทำงานด้านบริการ (ธุรกิจโรงแรม) ต้องมี Service mind เป็นพื้นฐาน รักในงานบริการ และฝึกฝนทักษะภาษาทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

**คำสำคัญ:** ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

**Research Title:** Occupational Standards of Food Service Workers Hotel business in Phuket Province

**Researcher:** Ratriya Khaoklib

**Year:** 2017

### Abstracts

The purpose of this research is to compare the performance of the workers Department of food and beverage service of hotel business in Phuket, according to professional standards. Population by sex, age, work experience and the level of the hotel is the working department of food and beverage service of hotel business in Phuket. The 420 instrument in the research, questionnaires, data statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation Analysis of the difference and with t-test and One-way ANOVA.

It was found that Education opinions on professional standards. Personnel department food and beverage service mainly in overall good level and considering each aspect, it was found that the highest is the professional standard level 1 followed by occupation standard level 3 aspect, the average final is the professional standard level 2 respectively.

The workers Department of food and beverage service of hotel business in Phuket who were different in gender. Overall, no statistically significant differences in age, by combining different at significance level. .05 experience work. Overall, no statistically significant .05 level hotel and office. Overall, no statistically significant .05 more of those who perform the service department of food and beverage business in Phuket Hotel. The more feedback on occupational standard floor 1 is working Services (Business Hotel) have Service mind base. Love the service. Language skills in English or other languages, can communicate with customer information, accurate and useful.

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

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ในการให้ทุนอุดหนุนการทำวิจัย จึงขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณสถานประกอบการ โรงแรม ในเขตพื้นที่หาดสุรินทร์ ฉลอง ป่าตอง กะรน ราไวย์ บางเทา กะตะ กมลา แหลมพันวา ในหาน ไม้ขาว และเขตอำเภอเมืองภูเก็ต ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ปรึกษางานวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สำเภาทอง ที่ให้คำแนะนำในการวางแผนทางการวิจัย รวมทั้งคอยให้คำปรึกษาในระหว่างการดำเนินการวิจัย และอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวชื่อนามได้หมด

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณหัวหน้างานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตทุกท่าน ที่ให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการโดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรด้านงานโรงแรม และการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ

ราตรีญา ขาวกลีบ  
กรกฎาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญภาพ .....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
2. คำถามการวิจัย.....	2
3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
4. สมมติฐานการวิจัย.....	3
5. ขอบเขตของการวิจัย .....	3
6. นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>7</b>
1. มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) .....	7
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	16
3. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม .....	27
4. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม .....	31
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	37

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b>	
<b>วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>38</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	42
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	42
6. การวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>44</b>
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	45
4.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.....	46
4. 3 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและ เครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ ทำงานและ ระดับโรงแรม .....	50
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>58</b>
สรุปผลการวิจัย .....	58
อภิปรายผลการวิจัย .....	61
ข้อเสนอแนะ .....	62
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ .....	62
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	62
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>64</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>66</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>73</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ข้อมูลโรงแรมระดับ 4 ดาวและ 5 ดาว จังหวัดภูเก็ตจำนวนโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง 210 แห่ง .....	39
3.2	ข้อมูลโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต.....	39
3.3	ข้อมูลโรงแรมระดับ 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต.....	40
4.1	การวิเคราะห์ของจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลสถานภาพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรม .....	45
4.2	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต .....	46
4.3	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1.....	47
4.4	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตตามมาตรฐานอาชีพ ขั้นที่ 2 .....	48
4.5	การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตตามมาตรฐานอาชีพ ขั้นที่ 3 .....	49
4.6	การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ .....	50
4.7	การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ .....	51
4.8	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอายุมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอายุ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3.....52
4.10	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามอายุ โดยรวม .....53
4.11	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....54
4.12	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 .....54
4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 .....55
4.14	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงานโดยรวม.....56
4.15	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามระดับโรงแรมที่ทำงานใน ปัจจุบัน.....57



## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก เนื่องจากประกอบด้วยหน่วยธุรกิจหลากหลายประเภท หนึ่งในธุรกิจที่มีบทบาทอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ “ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business)” จากอดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง คือ การพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยผู้บริหารโรงแรมได้พัฒนาธุรกิจโรงแรมให้มีความหลากหลาย ทั้งด้านห้องพักแขก (Guest Room) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น (อรรธิกา พังงา, 2553: 1) อีกทั้งอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ จัดให้บริการด้านที่พักเป็นหลัก และให้บริการประเภทอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านสุขภาพ และบริการด้านรถรับ – ส่ง เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงระหว่างการเข้าพัก และเพื่อให้คำว่าที่พักมีความหมายสมบูรณ์เหมือนบ้านหลังที่สองของแขก (ธารทิพย์ ทากิ, 2549: 1) เหล่านี้จะถือได้ว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศได้มากเป็นอันดับต้นๆ จากบรรดาธุรกิจอื่นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงเปรียบเสมือนตัวแทนของประเทศในการต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำ อันจะสร้างมูลค่ารายได้ให้แก่ประเทศในอนาคต

ภูเก็ตเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย ที่มีลักษณะเป็นเกาะขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและมีชื่อเสียงทางการท่องเที่ยว เนื่องจากมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่หลากหลาย จะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในปี พ.ศ. 2558 ที่มีมากถึง 12,520,769 คน มีอัตราเฉลี่ยการเข้าพักประมาณ 3 – 4 วัน และมีจำนวนการใช้ห้องถึง 82,962 ห้อง ในจำนวนผู้เข้าพัก 11,928,579 คน (ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต) จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่พักโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก เพราะนอกจากรายได้จากการจำหน่ายห้องพักแล้ว ในส่วนของแผนกต่างๆ ของโรงแรมโดยเฉพะแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มยังเป็นแผนกที่สร้างรายได้ให้แก่โรงแรมเป็นจำนวนมากอีกด้วย เนื่องจากเป็นแผนกที่สามารถขายสินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มทั้งแขกที่มาพักกับโรงแรมตลอดจนบุคคลภายนอกที่มีความต้องการจะเข้ามาใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องมีทักษะในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และเกิดการจูงใจให้กลับมาใช้บริการอีกในคราวต่อไป

ปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมีจำนวนมากและหลากหลาย ทั้งที่จบการศึกษาสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวหรือสาขาอื่นๆ แต่เข้ามาทำงานในสถานประกอบการโรงแรม ส่งผลให้ทักษะการให้บริการของพนักงานแต่ละคนแตกต่างกัน ซึ่งกระทบต่อมาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานให้บริการในธุรกิจโรงแรมยังไม่ค่อยให้ความสำคัญในรายละเอียดการให้บริการเท่าที่ควร จึงทำให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าละเลยการปฏิบัติตามขั้นตอนและแบบแผนของการให้บริการที่ดี อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงแรม ดังนั้นธุรกิจบริการโดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีมาตรฐานในการคัดเลือกพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับลักษณะของงานแต่ละด้าน โดยเฉพาะงานด้านแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งหากขาดคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อ การให้บริการแก่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวได้

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จึงสนใจในการศึกษามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานอาชีพ อันจะเกิดประโยชน์ในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตให้มีมาตรฐานตรงตามมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

## 2. คำถามการวิจัย

พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม แตกต่างกันหรือไม่

## 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรมแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา คือ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานอาชีพ ซึ่งในงานวิจัยได้ศึกษาวิจัยจำนวน 3 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 และชั้นที่ 3 เนื่องจากเป็นระดับของผู้ปฏิบัติงาน

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และระดับโรงแรม

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

##### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 420 คน จากโรงแรม 457 แห่งแห่ง (สืบค้นจาก <http://www.booking.com/region/th/phuket.th.html?aid=318615> ค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2559)

3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ โรงแรมระดับ 4 ดาว และระดับ 5 ดาว ที่อยู่ในจังหวัดภูเก็ต

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ เดือนพฤษภาคม 2559 ถึง เดือนพฤษภาคม 2560

#### 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พฤติกรรม** หมายถึง กิริยา ท่าทาง รวมทั้งการแสดงออกในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

**2. มาตรฐานอาชีพ** หมายถึง ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ซึ่งได้แบ่งสมรรถนะด้านทักษะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ออกเป็นจำนวน 6 ชั้น แต่ในงานวิจัยได้ศึกษาวิจัยจำนวน 3 ชั้น ที่เป็นในส่วนของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้

สมรรถนะชั้นที่ 1 ของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไป สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ

สมรรถนะชั้นที่ 2 ของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพชั้น 1 ตลอดจนสามารถศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า ปฏิบัติงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำและแผนภาพ ได้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป ปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เขียนข้อความเป็นภาษาอังกฤษ พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอาหารในห้องพัก ให้บริการแบบเป็นทางการ

สมรรถนะชั้นที่ 3 ของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพชั้น 1 และชั้นที่ 2 ตลอดจนสามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ นำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่างๆ นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ ให้การบริการแบบรวดเร็วขึ้นอาหาร

**2. ระดับโรงแรม** หมายถึง ลักษณะคุณภาพของโรงแรมที่ให้บริการแก่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย โรงแรมในลักษณะ 4 ดาว และ 5 ดาว คือ

1) โรงแรม 4 ดาว หมายถึง ลักษณะของโรงแรมในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งมีคุณภาพระดับ 4 ดาว อันประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนี้ ห้องพักมี

ขนาดไม่น้อยกว่า 24 ตารางเมตร ตาแมว โขล้งประตู เติงขนาดไม่ต่ำกว่า 3.5 ฟุต โททัศน์ขนาด 40 นิ้วขึ้นไป และมีรายการมากกว่า 8 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาแฟ กาน้ำร้อนพร้อมขา ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โททัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โททัศน์ติดต่อภายใน โททัศน์ทางไกลและโทรต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำซักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อนและน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจาดชำระ ผ้าเช็ดมือ Sewing Kit ไดรฟ์แปม ปลั๊กไฟสำหรับโถนหวด รুমเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายมากกว่า 5 ชนิดและ Fitness Center ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง ห้องประชุม พร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ ([Journey-trip-review.blogspot.com/2009/10/4.html](http://Journey-trip-review.blogspot.com/2009/10/4.html))

2) โรงแรม 5 ดาว หมายถึง ลักษณะของโรงแรมในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งมีคุณภาพระดับ 5 ดาว อันประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนี้ ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร ตาแมว โขล้งประตู เติงขนาด 4 ฟุตขึ้นไป โททัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปและมีรายการมากกว่า 12 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาแฟ กาน้ำร้อนพร้อมขา ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โททัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โททัศน์ติดต่อภายใน โททัศน์ทางไกลและโทรต่างประเทศได้โดยตรงหรืออุปกรณ์ติดต่อสื่อสารครบครัน ห้องน้ำซักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อนและน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจาดชำระ ผ้าเช็ดมือ Sewing Kit ไดรฟ์แปม ปลั๊กไฟสำหรับโถนหวด รุมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายมากกว่า 7 ชนิดและ Fitness Center ห้องชุดเลือกใช้บริการ 3 แบบ ห้องอาหารไทยและสากล ห้องอบไอน้ำ อ่างกู่สี ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง ห้องประชุม พร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ ([http://www.holidaytours.in.th/thai/hotel\\_5star.html](http://www.holidaytours.in.th/thai/hotel_5star.html))

3. ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าอยู่ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานให้บริการในห้องอาหาร พนักงานให้บริการเครื่องดื่ม พนักงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก พนักงานแผนกจัดเลี้ยง พนักงานแผนกครัว และพนักงานดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม
2. สถานประกอบการโรงแรมสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาความสามารถและมาตรฐานการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมให้ได้ตามมาตรฐานอาชีพ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม
4. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดมาตรฐานอาชีพสำหรับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้พนักงานให้บริการตรงตามมาตรฐานอาชีพ อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกหรือลูกค้าได้มากที่สุด

มาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดมาตรฐานอาชีพสำหรับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้ทั้งหมด 6 ชั้น ดังนี้

คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 1

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้

เป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานทั่วไป สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารและดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ



สมรรถนะอาชีพหรือความสามารถที่จะต้องปฏิบัติได้ประกอบไปด้วย 7 หน่วย ดังนี้

1. สื่อสารทางโทรศัพท์ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพูดได้ต่อกับลูกค้าทางโทรศัพท์ได้
2. ทำตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขลักษณะตามที่โรงแรมกำหนด
3. ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุเล็กน้อยในระหว่างปฏิบัติงานได้
4. ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้เป็นอย่างดี
5. ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้
6. ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหาร คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมีหน้าที่ในการทำความสะอาดและสามารถจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารได้
7. ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถติดต่อประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี

คุณวุฒิวชิพ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 2

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้

ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพชั้น 1 ตลอดจนสามารถศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า ปฏิบัติงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำและแผนภาพ โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป ปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการอาหารในห้องพัก ให้บริการแบบเป็นทางการ

สมรรถนะอาชีพหรือความสามารถที่จะต้องปฏิบัติได้ประกอบไปด้วย 15 หน่วย ดังนี้

1. ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องเป็นผู้ที่ใฝ่ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นที่ตนปฏิบัติงานอยู่
2. ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตรงตามมาตรฐานการบริการของโรงแรม
3. นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถนำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้าได้
4. ปฏิบัติงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถปฏิบัติงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไปของโรงแรมได้
5. อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำและแผนภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถอ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐานตลอดจนคำแนะนำและแผนภาพได้เป็นอย่างดี
6. โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพูดภาษาอังกฤษโต้ตอบกับหัวหน้างานและลูกค้าได้
7. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไป คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไปได้
8. ปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี
9. สร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถสร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้
10. เขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถเขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษได้
11. พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมได้
12. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มได้เป็นอย่างดี

13. ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
14. ให้บริการอาหารในห้องพัก คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถให้บริการอาหารในห้องพักของลูกค้าได้
15. ให้บริการแบบเป็นทางการ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถให้บริการแบบเป็นทางการให้แก่ลูกค้าได้

คุณวุฒิวชิวิชาชีพ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 3

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้

ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพชั้น 1 และชั้นที่ 2 ตลอดจนสามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ นำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ ให้การบริการแบบรวดเร็วทันอาหาร

สมรรถนะอาชีพหรือความสามารถที่จะต้องปฏิบัติได้ประกอบไปด้วย 7 หน่วย ดังนี้

1. เข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้
2. นำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถนำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถขายสินค้าและบริการผ่านหน้าร้านของโรงแรมได้
4. สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่าง ๆ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถอ่านข้อมูลทั่วไปผ่านสื่อต่าง ๆ ได้
6. นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถนำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ได้

7. ให้การบริการแบบรถเข็นอาหาร คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถให้บริการแบบรถเข็นอาหารได้

คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้

ต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะทางความคิดและปฏิบัติที่หลากหลาย เป็นบุคคลที่มีทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพที่ 1 2 และ 3 ตลอดจนสามารถศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง ปฏิบัติงานธุรการ รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ จัดทำเอกสาร รายงานและใบงานโดยคอมพิวเตอร์ ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ ออกแบบ จัดทำและนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ

สมรรถนะอาชีพหรือความสามารถที่จะต้องปฏิบัติได้ประกอบไปด้วย 13 หน่วย ดังนี้

1. ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอุตสาหกรรมบริการ
2. จัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้ง คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดการและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความขัดแย้งได้
3. ปฏิบัติงานธุรการ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถปฏิบัติงานด้านธุรการได้
4. รับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถรับและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าได้
5. จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญได้
6. จัดทำเอกสาร รายงานและใบงานโดยคอมพิวเตอร์ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดทำเอกสาร รายงานและใบงานโดยคอมพิวเตอร์
7. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปได้

8. พัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพัฒนาและนำแผนปฏิบัติการมาใช้ในการทำงานได้
9. ออกแบบ จัดทำและนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถออกแบบ จัดทำและนำเสนอรายงานรูปแบบต่าง ๆ ได้
10. สอน (Coach) ทักษะในการทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถเป็นผู้สอนทักษะในการทำงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้
11. ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงานได้
12. จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงานได้
13. ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในสถานประกอบการได้

คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 5

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้

ต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน เป็นบุคคลที่มีทักษะระดับฝีมือเฉพาะทางและเทคนิคในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพที่ 1 2 3 และ 4 ตลอดจนสามารถพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรมการขาย สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ จัดงานประเภทต่าง ๆ จัดทำและนำเสนอรายงาน รวบรวมและนำเสนอข้อมูลของสินค้า เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้ จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก ตรวจสอบและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน รักษาระบบการเงินและบัญชี จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ ประเมินระบบการประเมินผล ประเมินระบบการฝึกอบรมวางแผนปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม เตรียมและจัดการฝึกอบรม วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงตรวจสอบและประเมินผลโครงการ ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้ พูดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง เขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน เป็นผู้นำและบริหารคน บริหารการจัดงานในโอกาสพิเศษ

ต่าง ๆ จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน จัดการและการรักษา ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน พัฒนาสภาพแวดล้อมในการป้องกันปัญหา เกี่ยวกับเด็กในสถานประกอบการ

สมรรถนะอาชีพหรือความสามารถที่จะต้องปฏิบัติได้ประกอบไปด้วย 33 หน่วย ดังนี้

1. พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรมการขาย คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและประสานงานด้านกิจกรรมการขายได้
2. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจได้
3. พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจได้
4. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ของโรงแรมได้
5. จัดงานประเภทต่าง ๆ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดงานประเภทต่าง ๆ ได้
6. จัดทำและนำเสนอรายงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดทำและนำเสนอรายงานได้
7. รวบรวมและนำเสนอข้อมูลของสินค้า คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถรวบรวมและนำเสนอข้อมูลของสินค้าของโรงแรมได้
8. เก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำมาใช้ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถเก็บรักษาฐานข้อมูลในรูปแบบเอกสารและการนำไปใช้ได้
9. จัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็ก คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดการและดำเนินการโครงการขนาดเล็กได้
10. ตรวจสอบและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถตรวจสอบและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้
11. วางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถวางแผนและสร้างระบบและกระบวนการทำงานได้
12. ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถตรวจสอบขั้นตอนทางการเงินได้

13. รักษาระบบการเงินและบัญชี คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถรักษาระบบการเงินและบัญชีของทางโรงแรมได้
14. จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดเตรียมและควบคุมงบประมาณได้
15. ประเมินระบบการประเมินผล คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถประเมินระบบการประเมินผลได้
16. ประเมินระบบการฝึกอบรม คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถประเมินระบบการฝึกอบรมได้
17. วางแผนปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถวางแผนปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้
18. วางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรม คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถวางแผนและดำเนินการชุดกิจกรรมการฝึกอบรมได้
19. เตรียมและจัดการฝึกอบรม คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถเตรียมและจัดการฝึกอบรมได้
20. วิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถวิเคราะห์สมรรถนะที่ต้องการได้
21. จัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงตรวจสอบและประเมินผลโครงการ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงตรวจสอบและประเมินผลโครงการได้
22. ใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้
23. พุดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพุดนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษได้
24. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงได้
25. เขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถเขียนจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษได้

26. พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงานได้
27. เป็นผู้นำและบริหารคน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถเป็นผู้นำและบริหารคนได้
28. บริหารการจัดงานในโอกาสพิเศษต่าง ๆ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถบริหารจัดการงานในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ได้
29. จัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้า คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดการรายการซื้อและจัดเก็บสินค้าได้
30. จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดการความหลากหลายในที่ทำงานได้
31. จัดการและการรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดการและการรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานได้
32. บริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถบริหารการปฏิบัติงานในที่ทำงานได้
33. พัฒนาสภาพแวดล้อมในการป้องกันปัญหาเกี่ยวกับเด็กในสถานประกอบการ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมในการป้องกันปัญหาเกี่ยวกับเด็กในสถานประกอบการได้

คุณวุฒิวชิวิชาชีพ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 6

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้

ต้องเป็นบุคคลที่มีทักษะในการบริหารจัดการ วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถนำองค์ความรู้และทักษะจากสาขาอาชีพอื่น ๆ ที่มีความหลากหลายมาประยุกต์ใช้ครอบคลุมหน่วยสมรรถนะอาชีพชั้น 1 2 3 4 และ 5 ตลอดจนสามารถวางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ ดูแล ตรวจสอบรายรับและรายจ่าย ติดตามและประเมินผล ความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย



สมรรถนะอาชีพหรือความสามารถที่จะต้องปฏิบัติได้ประกอบไปด้วย 7 หน่วย ดังนี้

1. วางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุม คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถวางแผน บริหารและดำเนินการจัดการประชุมได้
2. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจได้
3. บริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณ คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถบริหารจัดการการเงินให้อยู่ภายในงบประมาณได้
4. ดูแล ตรวจสอบรายรับและรายจ่าย คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถดูแล ตรวจสอบรายรับและรายจ่ายได้
5. ติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถติดตามและประเมินผลความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรมได้
6. วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถวางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืนได้
7. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มสามารถบริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายได้

จากข้างต้นถือเป็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถครอบคลุมทั้ง 6 ชั้น ตามมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการที่ครอบคลุมมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ตามสมรรถนะอาชีพขั้นที่ 1 2 และ 3

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการและคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ

#### ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555: 12) การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

อเนกกลาก สุทธินันท์ (อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555) การบริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างถูกต้องในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว

สมิต สัจฉกร (2556: 11) การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557: 3) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 13) การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

จากการศึกษาความหมายของการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลืออันจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ทั้งความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหาของลูกค้าในขณะที่มาใช้บริการ โดยมีหลักในการยึดถือปฏิบัติ

#### **คุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ**

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องคุณลักษณะของพนักงานบริการ มีผู้ให้คำนิยามและระบุถึงตัวอย่างคุณลักษณะของพนักงานบริการ ดังนี้

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้ (สมิต สัจฉกร, 2556: 34-43)

##### **1. มีจิตใจรักงานบริการ**

คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ เว้นเสียแต่ในงานในหน้าที่ เป็นงานที่เรารัก เราชอบ เราถนัด เราก็จะเกิดความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

## 2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ

งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

## 3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ

เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

## 4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน

ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไป แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

## 5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนเองต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

## 6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไร เรายังจะต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มี

ความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้อง ถูกต้องและครบถ้วน

#### 7. มีทัศนคติต่องานบริการดี

การบริการในความหมายก็บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงจะต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

#### 8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมียิ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมึนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

#### 9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดติดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการให้เหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

#### 10. มีความช่างสังเกต

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการ

สังเกตดีอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

#### 11. มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ

ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษ การแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มีใช้เรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

#### 12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธ์ทั้งทางตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเอง บางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่นๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาก็เป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาก็ดีที่สุด

นอกจากนี้พนักงานบริการควรแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมเกี่ยวกับงานบริการ ดังนี้

##### 1. อัจฉริยะดี

ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาชิตจินกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสสุใจ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

##### 2. มีมิตรไมตรี

ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่นั้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงาน

บริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

### 3. เอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้ว ก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

### 4. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการ จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็สื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

### 5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหมิ่นทาะสิ่ง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

### 6. วาจาสุภาพ

ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮาก พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดส่ารากล้า ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือก

ผู้ทำงานบริการจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

#### 7. น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดจาไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงดุดันกร้าว แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

#### 8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าวหรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

#### 9. รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังและจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดี๋ยวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

#### 10. กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบเนือยเฉื่อยฉะแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

## 11. มีวินัย

ผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ให้บริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

## 12. ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการนั้น ทำให้ทราบว่าผู้ที่ทำงานด้านการบริการนั้นต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมทั้งด้านความรู้ ความสามารถรวมทั้งต้องมีใจรักในงานบริการด้วย จึงจะส่งผลให้งานที่ทำออกมาอย่างมีคุณภาพ

### 2.2 คุณสมบัติของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

มารยาทในการบริการอาหารและเครื่องดื่มของพนักงาน โดยทั่วไปผู้ที่ทำหน้าที่นี้จะต้องศึกษาและเรียนรู้ถึงมารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานเสิร์ฟ ตลอดจนหลักในการเสิร์ฟและบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ถูกต้อง การมีบุคลิกที่ดี หน้าตาสะอาดหมดจด มีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความรู้เกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี (มานิจ คุ่มแคว้น, 2552: 11)

จุฑาพันธุ์ จุฑะพล (อ๋างโน มานิจ คุ่มแคว้น, 2552) ได้กล่าวถึง มารยาท จรรยาบรรณและการปฏิบัติตนของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในเรื่องต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ต้องแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อย สวยงามประณีตเท่าที่จะทำได้ และต้องตรวจตราล่วงหน้าก่อนเสมอ
2. ต้องระวังกิริยามารยาทให้เรียบร้อย ไม่ลุกลน หรือตื่นเต้น แต่องอาจและยิ้มละไมเสมอ
3. ระวังอย่าให้มีเสียงอึกทึก แม้แต่พูดกันต้องมีเสียงเบาที่สุด จาน ช้อน ส้อม อย่าให้กระทบหรือตกเกิดเสียงดัง แต่ถ้าเกิดพลาดพลั้งตกลง อย่านำไปเก็บหรือหยิบไปตั้ง ให้นำออกไปนอกห้องแล้วนำมาเปลี่ยนใหม่
4. ในขณะที่มีการกล่าวสุนทรพจน์ ผู้เสิร์ฟต้องพยายามเลี่ยงออกไปจากห้องจัดเลี้ยง ไม่เข้าเสิร์ฟหรือถอนจานอาหารบนโต๊ะ เพราะต้องให้บรรยากาศในขณะนั้น เงียบที่สุด



5. อย่าหายใจรดแขก
6. อย่าเข้าเสิร์ฟอาหารหรือเครื่องดื่มขนานแขก เพราะจะทำให้แขกร้อนและรำคาญ
7. ไม่เกีย่งนอนกัน
8. ต้องเชื่อฟังหัวหน้า

ชลธิชา บุนนาค (2553: 37-38) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้ดังนี้

1. ให้การต้อนรับแขกด้วยไมตรีจิตทันทีที่แขกมาถึง หากเป็นแขกประจำควรทักทายด้วยการเรียกชื่อ และควรพาแขกไปนั่งในที่ที่เหมาะสมหรือตามความต้องการของแขก
2. ควรพยายามขายสินค้าของห้องอาหารให้มากที่สุด โดยวิธีการเสนอแนะรายการอาหารหรือเครื่องดื่มเพื่อให้แขกสนใจที่จะรับประทาน
3. ประสานงานกับพนักงานบริการคนอื่น ๆ ในห้องอาหาร รวมทั้งแผนกครัวเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา
5. ในขณะที่ไม่ได้ทำหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานควรยืนตัวตรงบริเวณด้านข้างตู้เก็บอุปกรณ์ในพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ (Station) ไม่ควรยืนพิงโต๊ะ กำแพง เพอร์นิเจอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเก้าอี้ที่แขกนั่งอยู่
6. ผ้าประจำตัวพนักงาน (Service Cloth) จะต้องพาดอยู่บนข้อมือด้านซ้ายตลอดเวลาที่ทำหน้าที่บริการแขก ห้ามนำไปหนีบไว้ใต้แขน พาดบ่า หรือใส่ในกระเป๋าเด็ดขาด
7. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับพนักงานคนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับแขก หากเกิดปัญหาที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ ให้รายงานหัวหน้าทราบทันที
8. ในขณะที่แขกสนทนากัน พนักงานไม่ควรเข้าไปขัดจังหวะ ยกเว้นในกรณีที่แขกพูดกับพนักงาน พนักงานจะต้องตอบอย่างสุภาพและสั้นที่สุด แต่พนักงานไม่ควรจะเป็นฝ่ายเริ่มบทสนทนากับแขกก่อน
9. ห้ามเคี้ยวหมากฝรั่ง เคี้ยวอาหาร ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
10. ห้ามร้องเพลง ฮัมเพลงหรือผิวปาก ไม่ว่าจะป็นภายในภัตตาคารหรือสถานที่ใกล้เคียง
11. ห้ามล้วง แคะ แกะ เกา ไอหรือจามในระหว่างปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
12. พนักงานจะต้องไม่ฟังบทสนทนาที่แขกคุยกันไม่ว่าแขกจะคุยกันเสียงดังขนาดไหน
13. พนักงานไม่ควรจับกลุ่มพูดคุยกันเองในขณะที่ปฏิบัติงานเพราะจะทำให้ละเลยการบริการแขก
14. ห้ามพนักงานวิพากษ์วิจารณ์แขกในทุกกรณี

15. ห้ามใช้ภาษาหยาบคายไม่ว่าจะเป็นในห้องอาหารหรือห้องแต่งตัว (Locker)
16. ควรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยไม่คำนึงถึงเงินทิปที่คิดว่าแขกจะให้ เพราะแขกทุกคนย่อมต้องการการบริการที่เท่าเทียมกันจากพนักงาน
17. หากแขกวางเงินทิปไว้บนโต๊ะ พนักงานไม่ควรแตะต้องจนกว่าแขกจะลุกจากโต๊ะไป และห้ามนับเงินทิปต่อหน้าแขก
18. ในขณะที่นำอาหารหรือเครื่องดื่มออกมาบริการแขก ไม่ควรหยุดกะทันหันเพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้
19. การเคลื่อนไหวใด ๆ ก็ตามจะต้องไม่ก่อให้เกิดเสียงรบกวนแขก
20. ปกป้องดูแลผลประโยชน์ของห้องอาหารและโรงแรมอย่างเต็มที่โดยการสอดส่องมิให้แขกยกยอกอุปกรณ์เครื่องใช้ หรือหลบหนีการจ่ายเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม

จากการศึกษาคุณสมบัติของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม สามารถสรุปได้ว่า พนักงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มจะต้องใส่ใจในเรื่องความสะอาดรวมเข้ากับทักษะการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติที่วางเป็นแบบแผนเดียวกัน อันจะเป็นเครื่องช่วยเสริมให้แขกเกิดความประทับใจในครั้งแรก ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถเสนอแนะรายการอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มเติมให้กับแขก เพื่อการเพิ่มยอดขายให้กับห้องอาหารได้เป็นอย่างดี

### 2.3 ลักษณะเฉพาะของการบริการ

มีลักษณะเฉพาะบางประการของ “บริการ” ที่นิยมนกล่าวถึงทั่วไป เพื่อใช้อธิบายความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ “สินค้า” (goods) ลักษณะเฉพาะดังกล่าวได้แก่

คุณลักษณะเฉพาะของการบริการ (นงคินุช ศรีธนาอนันต์, 2548)

1. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการซื้อ ไม่ใช่สินค้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่จับต้องมองเห็นได้อย่างชัดเจน แต่อาจหมายถึงประสบการณ์โดยรวมที่ได้รับ ซึ่งทำให้การทดลองใช้และการควบคุมมาตรฐานเป็นไปได้ยาก ภาพพจน์หรือภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญ และต้องใช้ทัศนคติ ความรู้สึก (เช่น พอใจ ประทับใจ) ในการประเมินคุณภาพและความสำเร็จเสมอ นอกจากนี้ ผู้ซื้อบริการยังไม่สามารถแสดงสิทธิ์ความเป็นเจ้าของในบริการที่ได้รับอย่างสมบูรณ์ตลอดไป ซึ่งต่างจากการได้รับสินค้าที่จับต้องไว้ในครอบครองและสามารถเก็บรักษาไว้ได้นานเท่าที่ต้องการ
2. แยกจากกันไม่ได้ (Inseparability) กิจกรรมการบริการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน ไม่สามารถแยกออกเป็นส่วน ๆ เหมือนสินค้าทั่วไปที่แยกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นกิจกรรมส่วนผลิต (ในโรงงาน) ส่วนจำหน่าย (ในสถานที่ต่าง ๆ ที่ผู้ซื้อนำไปใช้) ผู้ให้บริการจึงแยกออกจากผู้รับบริการ

ไม่ได้ เพราะการบริการจะเกิดขึ้นได้เฉพาะในเวลาที่มีผู้มาใช้บริการ จึงทำให้การวางแผนผลิตไว้ล่วงหน้า เป็นไปได้ยาก ที่สำคัญคือ ผู้รับบริการยังกลายเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ ซึ่งสามารถเห็นกระบวนการ ทั้งหมดได้ตลอดเวลา ณ ที่ทำการ และเป็นตัวแปรที่อยู่นอกเหนือการควบคุมได้ กิจกรรมจึงต้องอาศัย ทักษะความชำนาญ และประสบการณ์ของพนักงาน ในการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการใน สถานการณ์ที่มีการพบกันซึ่งหน้า

3. มีความหลากหลาย (Heterogeneity) บริการมีความหลากหลายอันเนื่องมาจากลักษณะแต่ละ บุคคลที่ต่างกันของผู้บริการและผู้รับบริการ เช่นในด้านทักษะความรู้ ประสบการณ์ในอดีตที่ต่างกัน รวมถึงทัศนคติ และอารมณ์ความรู้สึกที่มีขึ้นในขณะที่มีการติดต่อใช้บริการ นอกจากนี้ความต้องการของ ประเภทลูกค้าที่มาใช้บริการก็มีความแตกต่างกัน การบริการส่วนมากจึงต้องหลากหลายไม่อาจกำหนด และควบคุมให้มีมาตรฐานเดียวกันทุกประการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ (เฉพาะคน) ได้

4. หหมดอายุง่าย (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บเป็นสินค้าคงคลัง หรือสะสมไว้รอขายใน โอกาสต่อไป หรือจนกว่าถึงเวลาที่ตลาดต้องการได้ เช่น บริการห้องพักโรงแรมในแต่ละวัน ถ้าในวันใดห้อง ยังว่างอยู่ไม่มีผู้เข้าพักจนเวลาผ่านไปเป็นวันรุ่งขึ้น ห้องว่างนั้นก็เท่ากับได้สูญเสียโอกาสทำรายได้ในวันนั้น ไป และจะกลายเป็นบริการ สำหรับบอกขายในวันใหม่ทันที ซึ่งต่างจากสินค้าทั่วไปที่สามารถเก็บไว้ขาย รวมกับของใหม่ในวันต่อไปได้อีก

จากข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ อาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากการบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ แยกจากกันไม่ได้ มีความหลากหลาย อีกทั้งยังหหมดอายุง่าย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการมีพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณสมบัติ เหมาะสม เพื่อรักษารักษามาตรฐานของการบริการ

#### 2.4 ความสำคัญของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้สรุปความสำคัญของการบริการไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

1. การบริการเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง
2. สำหรับหน่วยงานที่นำเสนอการบริการควบคู่ไปกับสินค้าหลัก การบริการจะช่วยสร้าง มูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหลัก
3. ช่วยรักษาลูกค้าเดิมและช่วยเพิ่มผลกำไรในระยะยาว เนื่องจากการบริการที่ดีจะช่วยรักษา ลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำ หรือที่เรียกว่า “ลูกค้าภักดี (Loyal Customer)” ของหน่วยงาน

4. ช่วยเพิ่มลูกค้าใหม่ กล่าวคือ การบริการที่ดียอมสร้างชื่อเสียงที่จะดึงดูดลูกค้ารายใหม่ให้ตัดสินใจมาใช้บริการ ตามปกติลูกค้าเดิมที่พึงพอใจกับการบริการของหน่วยงานมักจะมีบทบาทสำคัญในการช่วยประชาสัมพันธ์และแนะนำให้บุคคลต่าง ๆ มาใช้บริการของหน่วยงานเพิ่มขึ้น

5. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน กล่าวคือ การบริการยอมทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าเกิดความชื่นชมและนิยมในตัวหน่วยงานในภาพรวม อีกทั้งยังทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีและพูดถึงหน่วยงานในทางที่ดีด้วย

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557) ได้สรุปถึงความสำคัญของการบริการว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย

จากการศึกษาถึงความสำคัญของการบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริการที่ดีสามารถเพิ่มยอดขายให้กับองค์กรได้ หากองค์กรให้ความสำคัญถึงมาตรฐานการบริการแล้วนั้น ย่อมส่งผลให้เกิดลูกค้าภักดี (Loyal Customer) และกลับมาซื้อสินค้าและบริการอีกในคราวต่อไป

### 3. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ชี้ชัดให้เห็นว่าสอดคล้องกับคำพูดที่รู้จักกันดีของคนโรงแรมเก่าแก่ที่ว่า “การบริการเป็นสินค้าที่สำคัญที่สุดของเรา” (บังอร ฉัตรรุ่งเรืองและวรพล วัฒน เหลืองอรุณ, 2547) ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ความสำคัญของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ชลธิชา บุณนาค (2553) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้อย่างน่าสนใจ คือ กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของโรงแรมในการทำยอดขายด้านห้องพักคือ ลูกค้าประเภทกลุ่มหรือที่เรียกกันว่า Group Tour ซึ่งอาจจะหมายถึงลูกค้าที่มีจำนวนตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปที่มาท่องเที่ยวพักผ่อน

เป็นหมู่คณะหรือเป็นครอบครัว ไปจนถึงกลุ่มลูกค้านับพันคนที่เข้าร่วมประชุมสัมมนาออกเหนือจากการบริการด้านห้องพักให้เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแล้ว แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าด้านห้องพัก เพราะเป็นแผนกที่จะต้องตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคนตลอด 24 ชั่วโมง และเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะใช้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจโรงแรมนั้น ๆ ข้อตำหนิของลูกค้าในเรื่องของคุณภาพอาหารหรือการบริการที่ซึกซ้า จะมีผลกระทบต่อยอดขายในการจัดประชุมสัมมนาและอาจกลายเป็นจุดอ่อนที่ธุรกิจโรงแรมคู่แข่งใช้โจมตีเพื่อแย่งลูกค้า ดังนั้นคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงการบริการของพนักงานจึงเป็นเรื่องที่ฝ่ายบริหารต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ ตัวอย่างเช่น อาหารค่ำที่หรูหรามีการกล่าวสุนทรพจน์และการแสดงบนเวที ทางแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มจะต้องมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีกับทางแผนกครัว ในเรื่องของการกำหนดเวลาในการประกอบอาหาร และการนำอาหารออกมาบริการให้ถูกจังหวะ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มาสังสรรค์เนื่องในโอกาสต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานวันเกิด งานเลี้ยงรุ่น งานเลี้ยงอำลา ย่อมต้องการการตกแต่งห้องอาหารที่เข้ากับบรรยากาศ มีเค้กวันเกิดหรือน้ำแข็งแกะสลัก หากทางโรงแรมสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ว่าเขาจะได้รับการบริการเป็นอย่างดีจากแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เท่ากับว่าโรงแรมสามารถใช้จุดเด่นในเรื่องนี้เป็นจุดขายได้

จากข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีความสำคัญยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยเพิ่มยอดขายให้กับโรงแรมแล้วนั้น ยังเป็นแผนกที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้โรงแรมเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้าอีกด้วย

### 3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมักประกอบด้วยพนักงานในตำแหน่งต่างๆ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน ดังนี้

หน้าที่ของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในแผนกต่างๆ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555: 82-87)

#### 1. แผนกห้องอาหาร (Restaurant)

ในห้องอาหารแต่ละห้องมักประกอบด้วยพนักงานในตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

1.1 ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) มีหน้าที่ดูแลการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร ประสานงานกับผู้จัดการแผนกท่านอื่น ๆ เพิ่มยอดขาย ฝึกอบรมบุคลากร กำหนดนโยบาย และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยห้องอาหารขนาดใหญ่อาจมีผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหารด้วย (Assistant Restaurant Manager)

1.2 พนักงานต้อนรับ (Hostess) มีหน้าที่รับรองโต๊ะอาหารและกำหนดโต๊ะให้กับลูกค้าที่จอง ดับรับลูกค้าเมื่อมาถึง นำลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร และส่งลูกค้าเมื่อลูกค้าเดินทางกลับ

1.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter/Captain/Supervisor) มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในห้องอาหารให้เรียบร้อย แนะนำรายการอาหารให้ลูกค้า และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานบริการ

1.4 บริกร (Waiter/Waitress) มีหน้าที่เตรียมพื้นที่ความรับผิดชอบให้เรียบร้อย จัดโต๊ะเก้าอี้ เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า เก็บอุปกรณ์ ทำความสะอาดโต๊ะ นำบิลค่าบริการไปให้ลูกค้า และรับเงินค่าบริการ

1.5 ผู้ช่วยพนักงานบริการ (Bus Boy/Girl/Runner) มีหน้าที่ช่วยเหลืองานของพนักงานบริการในการเตรียมห้องอาหารให้เรียบร้อย เก็บอุปกรณ์ ทำความสะอาดโต๊ะ นำอุปกรณ์ไปยังพื้นที่ทำความสะอาด และที่สำคัญคือ มีหน้าที่นำไปรับคำสั่งจากลูกค้าไปให้พ่อครัว และนำอาหารจากครัวมายังโต๊ะของลูกค้า แล้วให้พนักงานบริการเป็นผู้บริการให้แก่ลูกค้า

## 2. แผนกเครื่องดื่ม (Beverage)

แผนกเครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการเครื่องดื่มต่าง ๆ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสูตร คัดสูตรเครื่องดื่มใหม่ๆ ทำรายการเครื่องดื่ม กำหนดราคาขาย ตลอดจนสร้างสรรค์รูปแบบในการจัดเสิร์ฟ และการส่งเสริมการขาย พนักงานในแผนกประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานจัดเตรียมเครื่องดื่ม และพนักงานจัดเตรียมเครื่องดื่ม (Bartender) ซึ่งบางโรงแรมอาจมีผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องดื่มประเภทไวน์

## 3. แผนกบริการอาหารเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service)

เป็นบริการที่แขกสามารถเลือกรายการอาหารแล้วโทรศัพท์สั่งจากห้องพัก โดยพนักงานจะนำไปส่งและบริการถึงในห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกสบายมากขึ้นสำหรับแขกที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ช่วงเวลาที่โรงแรมให้บริการได้อาจแตกต่างกัน แต่ในโรงแรมระดับหรูหราก็จัดบริการนี้ตลอด 24 ชั่วโมง

## 4. แผนกจัดเลี้ยง (Banquet/Catering)

งานจัดเลี้ยงเป็นการบริการอาหารในงานทางสังคมที่จัดขึ้นเป็นพิเศษเฉพาะโอกาส โดยงานพิเศษทางสังคมนี้เรียกว่า งานฟังก์ชัน (Function) ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ติดต่อใช้บริการ (หรือผู้จัดงาน) ลูกค้าสามารถกำหนดได้ทั้งลักษณะการตกแต่ง บรรยากาศงาน ประเภทและปริมาณอาหาร และแบบการบริการอาหาร โดยสามารถเลือกได้หลายแบบ โดยการบริการอาหารที่เป็นที่นิยมมี 3 แบบ

4.1 แบบมีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะอาหาร แบบมีบริการเสิร์ฟที่โต๊ะอาหาร บริการจะเป็นผู้นำอาหารจากครัวมาเสิร์ฟที่โต๊ะ และมีหน้าที่เก็บอาหารลำดับงานที่แล้วออกไป

4.2 แบบเปิดโอกาสให้ผู้รับประทานเลือกตักเองตามชอบ มี 2 ลักษณะคือ

4.2.1 บุฟเฟต์ (Buffet) โรงแรมจะวางอาหารไว้กลางห้องหรือมุมห้อง หรือกระจายเป็นหลายโต๊ะ เจ้าภาพจะเตรียมจัดที่นั่งในปริมาณเพียงพอสำหรับให้แขกได้นั่งรับประทานทุกคน เมื่อแขกเลือกตักอาหารที่ต้องการได้แล้วก็กลับมานั่งรับประทานในที่นั่งของตน

4.2.2 ค็อกเทล (Cocktail) งานเลี้ยงแบบค็อกเทลเน้นบริการเครื่องดื่ม ส่วนอาหารจะจัดบริการเป็นประเภทอาหารว่าง อาหารทานเล่น รวมถึงอาหารเรียกน้ำย่อยไว้ให้แขกร่วมงานเดินเลือกหยิบรับประทานตามชอบ โดยแขกจะไม่มีที่นั่งประจำสำหรับรับประทานอาหาร

## 5. แผนกครัว (Kitchen)

แผนกนี้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า งานเตรียมและประกอบอาหาร พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในครัวเพื่อดูแลจัดเตรียมอาหารสำหรับบริการแขกในห้องอาหารในงานจัดเลี้ยง รวมถึงบริการเพื่อเป็นสวัสดิการประจำวันแก่พนักงานโรงแรมอีกด้วย ระบบการแบ่งงานในครัวที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันเรียกว่า Partie System โดยแบ่งครัวเป็นแผนกตามประเภทอาหารทำให้การจัดเตรียมอาหารมีประสิทธิภาพ และต้องใช้บุคลากรจำนวนมากด้วยเช่นกัน ซึ่งการลำดับตำแหน่งงานในครัวตามแบบแผนตะวันตก ประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

5.1 หัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Executive Chef) ทำหน้าที่คล้ายผู้จัดการแผนกผลิตหรือประกอบอาหาร รับผิดชอบบริหารงานครัวทั้งหมด เป็นผู้วางแผนเตรียมการตั้งแต่การจัดซื้อจัดตารางเวลาทำงานของพนักงานครัว ดูแลกำกับขั้นตอนการเตรียมและปรุงอาหาร ตลอดจนตรวจสอบอาหารก่อนเสิร์ฟทั้งในเรื่องของรสชาติและการตกแต่งให้สวยงาม วางแผนสร้างสรรค์รายการอาหารประเภทต่าง ๆ รับผิดชอบในการเก็บรักษาอาหาร และฝึกอบรมพนักงานครัว ผู้ดำรงตำแหน่งนี้ต้องเป็นผู้มีความชำนาญและมีประสบการณ์อาชีพมาอย่างยาวนาน

5.2 รองหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Sous Chef) ทำหน้าที่ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานของพ่อครัวปรุงอาหาร ปฏิบัติงานแทนหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ในการดูแลความเรียบร้อยทั่วไป

5.3 พ่อครัวปรุงอาหาร (Cook/Chef หรือ Chef De Partie) ทำหน้าที่ปรุงอาหารแต่ละประเภทเฉพาะอย่างตามความถนัดของแต่ละบุคคล เราจึงพบว่ามีพ่อครัวหลายคนประจำอาหารหลายประเภท ได้แก่ ประเภทน้ำซอส ประเภทของเย็น เช่น สลัด แซนด์วิช ประเภทผัก ไข่ และแป้งพาสต้า ประเภทซूप ประเภทอบ ย่าง และทอด ประเภทปลา ประเภทขนมปัง และของหวาน

5.4 ผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) ทำหน้าที่ช่วยงานประกอบอาหารในความดูแลของพ่อครัวแต่ผู้ช่วยพ่อครัวจะมีทักษะในการประกอบอาหารมากน้อยต่างกันตามประสบการณ์และระยะเวลาการฝึกหัด

#### 6. แผนกดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ (Steward)

แผนกดูแลรักษามีหน้าที่ดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ อย่างถูกวิธี บันทึกและรายงานจำนวนอุปกรณ์เครื่องใช้ที่แตกหักหรือสูญหาย และดูแลเรื่องขยะและเศษอาหารผู้ปฏิบัติงานคือ พนักงานดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์ โดยมีหัวหน้าพนักงานดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์เป็นผู้ควบคุมดูแล

จากข้างต้น เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งในงานวิจัยผู้วิจัยได้ทำงานศึกษาเฉพาะตำแหน่งงานในฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานต้อนรับในห้องอาหาร บริกร ผู้ช่วยพนักงานบริการ พนักงานบาร์หรือพนักงานจัดเตรียมเครื่องดื่ม

### 4. ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

การเดินทางจากบ้านไปยังสถานที่อื่นๆ ถ้าระยะไกลก็จำเป็นต้องหยุดพักค้างคืน การพักแรมในระยะแรกเริ่มของการเดินทาง ก็คงพักแรมในบริเวณพื้นที่เดินทางผ่านบ้านญาติ วัด หรือสถานที่อื่นๆ ซึ่งคิดว่าปลอดภัย เมื่อเส้นทางใดมีการเดินทางผ่านมากขึ้นและเหมาะสมเป็นจุดแวะพักหรือเป็นเมืองซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอาหารและความจำเป็นอื่นๆ หรือเมืองใดเป็นจุดหมายของการเดินทาง สถานที่ดังกล่าวก็ได้จัดสร้างที่พักแรมสำหรับนักเดินทางขึ้น เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ที่พักแรมดังกล่าวก็คือ โรงแรมสำหรับคนเดินทาง ในโรงแรมมิได้จัดที่พักให้กับคนเดินทางอย่างเดียว แต่ต้องจัดอาหาร เครื่องดื่มหรือบริการอื่นๆ ให้แก่คนเดินทางเพื่ออำนวยความสะดวกสบายและความเพลิดเพลิน (ธีวาลีกันแก้ว, 2555 [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.l3nr.org/posts/505000> 11 มิถุนายน 2558)

#### 1.1 ความหมายของธุรกิจโรงแรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของธุรกิจโรงแรมไว้ ดังนี้

นิศา ชัชกุล (2557: 142) โรงแรม หมายถึง คฤหาสน์ อาคารขนาดใหญ่ บ้านพักขนาดใหญ่ บ้านพักของคนรวย

พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย พ.ศ. 2547 มาตรา 4 (อ้างถึงใน อรรถิกา พังงา, 2553: 5) ได้ให้คำจำกัดความว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน



ธารีทิพย์ ทากิ (2549: 13) ได้ให้คำจำกัดความว่า โรงแรม หมายถึง สถานประกอบการที่เน้นบริการด้านห้องพักเป็นหลักและประกอบด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีจุดประสงค์ที่จะมุ่งให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความสะอาดสบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และพึงพอใจในที่สุด

จากการศึกษาความหมายของธุรกิจโรงแรม สามารถสรุปได้ว่า โรงแรม หมายถึง อาคารขนาดใหญ่ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่บุคคลที่หาที่พักชั่วคราว อาหารการกินและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ที่มาพักหรือที่เรียกว่า “แขก” โดยมีค่าตอบแทน

## 1.2 ลำดับวิวัฒนาการด้านโรงแรม

ค.ศ. 1834 แอสเตอร์ (Astor) เป็นผู้ริเริ่มนำระบบท่อประปามาใช้ในอาคาร ทำให้ห้องพักสามารถสร้างห้องน้ำไว้ได้ในตัวห้อง จากแต่เดิมต้องไปใช้ห้องน้ำรวม

ค.ศ. 1853 มีการใช้ลิฟต์พลังงานไอน้ำในโรงแรมเป็นครั้งแรก

ค.ศ. 1875 โรงแรมพาเลซ ซานฟรานซิสโก สร้างด้วยเงิน 5 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มีห้องพัก 800 ห้อง ถือเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่มากในขณะนั้น

ค.ศ. 1894 เนเธอร์แลนด์โฮเทลที่นครนิวยอร์ก เป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีโทรศัพท์ใช้ในห้องพัก (<https://th.wikipedia.org/wiki.com>, 9 เมษายน 2559)

ธุรกิจโรงแรมเกิดจากความต้องการเดินทางท่องเที่ยวของมนุษย์และมีการเอื้อเฟื้อที่พักให้ เริ่มต้นที่ยุโรป ต่อมามีการทำเป็นการค้า มีการบริการที่พักและบริการอื่น มีการพัฒนาด้านการออกแบบอาคาร ตกแต่งแยกส่วนที่พักจากการขายอาหารและเครื่องดื่มจึงเรียกว่า “Hotel” การโรงแรมในอเมริกามีการพัฒนาทั้งด้านอาคาร ทำเลที่ตั้งและการรวมตัวกันตั้งเป็นสมาคม The American Hotel and Motel Association ซึ่งมีบทบาทอย่างมากต่อโรงแรมระดับนานาชาติ รวมทั้งประเทศไทย ซึ่งการดำเนินงานก็จัดอยู่ในระดับสากล

การโรงแรมในประเทศไทยเริ่มมีแห่งแรกในสมัยรัชกาลที่ 4 และได้มีการพัฒนาการเสนอบริการให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ตลอดจนมีการดำเนินงานตามรูปแบบของมาตรฐานนานาชาติ จนกระทั่งในปัจจุบันนี้ โรงแรมไทยได้รับคัดเลือกเป็นโรงแรมที่ดีที่สุดในโลกหลายปีติดต่อกัน ได้แก่ โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ซึ่งเป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นในยุคแรก ๆ ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้รวมตัวตั้งขึ้นเป็นสมาคมโรงแรมไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ตลอดจนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สไบทิพย์ มงคลนิมิตร, 2554: 8-10)

### 1.3 ประเภทของโรงแรม

การแบ่งประเภทของที่พักหรือโรงแรมมีความแตกต่างกันออกไปตามเกณฑ์การจัดแบ่งแล้วแต่จะเป็นการจัดจำพวกเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่น เพื่อนโยบายในการลงทุน เพื่อเก็บรวบรวมสถิติ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวบางประเภท เป็นต้น (นิศา ชัชกุล, 2557: 173)

ประเภทของโรงแรม (นงคันธ์ ศรีธนาอนันต์, 2550: 29-35)

1. โรงแรมสามารถระบุประเภทได้ตามทำเลที่ตั้ง วิธีบอกประเภทโรงแรมตามสถานที่ตั้งนี้มีความสำคัญต่อการตลาด เพราะที่ตั้งของกิจการจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มลูกค้าที่โรงแรมคาดว่าจะมาใช้บริการ และที่ตั้งยังสามารถบอกวิธีการติดต่อและเข้าถึงที่พักแห่งนั้น ๆ

การจัดกลุ่มโรงแรมตามที่ตั้งโดยทั่วไปแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1.1 โรงแรมในเมือง มักจะต้องมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการติดต่อธุรกิจและการจัดประชุม ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คือ นักธุรกิจเป็นหลัก และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อาจมาตามฤดูกาลในช่วงวันหยุด หรือในโอกาสเทศกาลงานสำคัญต่าง ๆ

1.2 โรงแรมตากอากาศ ตั้งอยู่ใกล้หรือในแหล่งที่มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวหรือมีพื้นที่ในบริเวณจัดกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลายและดึงดูดใจให้มีผู้มาพัก

1.3 โรงแรมท่าอากาศยาน หรือโรงแรมสนามบิน

1.4 โรงแรมนอกเมือง หรือโรงแรมชานเมือง มีอยู่เป็นจำนวนมากทั่วโลก ได้แก่โรงแรมที่ไม่จัดอยู่ในทั้ง 3 ประเภทที่กล่าวมาแล้ว มีลักษณะเป็นที่พักค้างแรมระหว่างการเดินทางของผู้พัก มีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงจำกัด เช่น โรงแรมริมทางหลวง และกลุ่มโรงแรมที่มีตลาดหลักเป็นหมู่คณะนักท่องเที่ยว

2. โรงแรมที่แบ่งตามขนาด การจัดแบ่งประเภทโรงแรมตามขนาด สามารถพิจารณาจากจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการในแต่ละแห่งแล้วจึงมาจัดแบ่งเป็นกลุ่ม หากในทางปฏิบัติ ยังไม่มีข้อตกลงที่เป็นแนวทางสากล เพื่อระบุขนาดที่แน่นอน เช่น ควรจะมีจำนวนห้องพักมากเท่าใดจึงจัดเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ เนื่องจากในแต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละประเทศย่อมมีสถานการณ์อุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างกัน ตัวอย่างหนึ่งของการจำแนกกลุ่มโรงแรมตามขนาดอาจจัดเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ (1) ต่ำกว่า 150 ห้อง (2) 150 – 299 ห้อง (3) 300 – 600 ห้อง และ (4) มากกว่า 600 ห้อง เป็นต้น

3. โรงแรมที่แบ่งตามจุดประสงค์ที่มาพัก/ใช้บริการ ผู้เข้าพักในโรงแรมอาจเดินทางมาด้วยเหตุผลแตกต่างกัน เมื่อระบบสังคมเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง ทำให้มีผู้คนเดินทางมาพักโรงแรมมากขึ้น ด้วยจุดประสงค์ที่คล้ายคลึงกัน จนกลายเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญของโรงแรม ผู้ประกอบการโรงแรมจึงได้พัฒนา

กิจการให้มีรูปแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มมากขึ้น กลายเป็นประเภทโรงแรม เช่น โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ โรงแรมเพื่อการประชุม โรงแรมเพื่อการพักผ่อนตากอากาศ โรงแรมสำหรับเล่นเกมพนัน โรงแรมสำหรับแวะพักช่วงสั้น ๆ ระหว่างการเดินทาง และโรงแรมสำหรับการเข้าพักระยะยาว ซึ่งอาจทำสัญญาเช่าอาศัยเป็นเดือนหรือเป็นปี

การจัดประเภทโรงแรมตามจุดประสงค์ในการพักนี้ จึงสามารถแสดงถึงกลุ่มผู้พักที่เป็นลูกค้าเป้าหมายทางการตลาดของโรงแรมนั้น ๆ และบอกถึงลักษณะบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้พัก ซึ่งมีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน การจัดกลุ่มโรงแรมโดยพิจารณาจากจุดประสงค์ในการพักของแขกส่วนใหญ่นี้ จะมีลักษณะเดียวกับการจำแนกโรงแรมตามประเภทผู้พักในทางการตลาด ซึ่งช่วยให้โรงแรมสามารถดำเนินกิจกรรมการตลาดได้เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมายตลาด

4. โรงแรมที่แบ่งตามระดับของการบริการ การจัดกลุ่มโรงแรมวิธีนี้จะพิจารณาจากลักษณะการบริการโดยรวมของโรงแรม ซึ่งสามารถแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ โดยคำนึงถึงคุณภาพและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ความหลากหลายของการให้บริการ การออกแบบและประดับตกแต่งอาคาร รวมถึงห้องพัก การจัดหาและดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ ระเบียบแบบแผนการทำงาน มารยาทและทักษะของพนักงาน การกำหนดอัตราราคา และบ้างก็รวมไปถึงลักษณะของแขกผู้พักส่วนใหญ่ด้วย

ตัวอย่างเช่น การจำแนกกิจการเป็นโรงแรมชั้นหรูหรา โรงแรมชั้นหนึ่ง ชั้นสองและชั้นสาม โรงแรมชั้นประหยัด โรงแรมชั้นนักท่องเที่ยว เป็นต้น

5. โรงแรมที่แบ่งตามอัตราราคาห้องพัก การแบ่งกลุ่มโรงแรมโดยพิจารณาจากอัตราราคาคิดค่าห้องพักที่โรงแรมกำหนดนี้ แม้จะไม่สามารถแสดงถึงลักษณะกิจการได้อย่างถูกต้องเสมอไป แต่ในความจริงอัตราราคาย่อมมีความสัมพันธ์กับปริมาณและคุณภาพของการบริการที่ต้องอาศัยเงินลงทุนสูง จึงกล่าวได้ว่า การแสดงอัตราราคาตามที่โรงแรมประกาศใช้ สามารถบ่งบอกได้ในระดับหนึ่งถึงคุณภาพบริการในโรงแรม และกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะจ่ายค่าบริการได้ รวมทั้งยังสามารถสร้างความคาดหวังแก่ผู้ใช้บริการได้อีกด้วย ดังนั้น การให้ข้อมูลประเภทโรงแรมโดยแบ่งตามอัตราราคาเพื่อบริการนักท่องเที่ยว จึงควรจำกัดอยู่ในท้องถิ่นที่มีสภาพเศรษฐกิจคล้ายคลึงกัน

6. โรงแรมที่แบ่งตามการใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงระดับโรงแรม การใช้สัญลักษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่แสดงความพยายามในการจัดประเภทที่เป็นระบบมากขึ้น และได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนสัญลักษณ์ที่ใช้จะแสดงมาตรฐานการบริการในโรงแรมระดับต่าง ๆ ตัวอย่างสัญลักษณ์ที่รู้จักกันแพร่หลายคือรูป “ดาว” โดยใช้จำนวนตั้งแต่ 1 - 5 ดวง และ

กำหนดให้ 5 ดาว มีความหมายแทนประเภทกิจการที่มีมาตรฐานบริการในระดับหรูหราที่สุด การใช้เครื่องหมายแสดงการลำดับชั้นโดยปกติควรมีการตรวจสอบทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนี้ การจัดประเภทโรงแรมยังอาจแบ่งตามลักษณะความเป็นเจ้าของกิจการ และการเข้าร่วมกลุ่มหรือเครือข่ายด้วยลักษณะสัญญาข้อตกลงที่ต่างกัน เช่น การให้สิทธิทางการตลาดแบบแฟรนไชส์ การว่าจ้างบริหารตามสัญญาจัดการ หรือการเข้ากลุ่มร่วมมือทางการตลาด และในทางปฏิบัติ เจ้าของหรือผู้บริหารโรงแรมอาจเรียกกิจการของตนว่าเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งโดยใช้เกณฑ์ต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของโรงแรมว่าต้องการสื่อสารข้อมูลอะไรให้บุคคลภายนอกได้ทราบ โรงแรมแห่งหนึ่งก็อาจมีลักษณะกิจการที่สามารถจัดอยู่ในสองประเภทได้ ซึ่งเป็นการเสริมข้อมูลให้เห็นภาพกิจการชัดเจนขึ้น เช่น โรงแรมตากอากาศชายทะเลขนาดใหญ่ เป็นต้น

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปิ่นนัท กัลยาและคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจำแนกคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกบุคคล จำนวน 112 ตัวอย่าง โดยผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์ต่อพนักงาน ในด้านพุทธิพิสัย คือ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านจิตพิสัย คือ ความสามารถทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้เหมือนกันทุกแผนก ส่วนด้านทักษะพิสัย คือ งานส่วนหน้ามุ่งเน้นในความสามารถในการทำงานร่วมกัน

ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝีกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งสิ้น 510 คน โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มและด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน พบว่า ด้านความรู้ด้านวิชาชีพพื้นฐาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

พิณเทพย์ สุขซ์แสงสุวัฒน์ (2553) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาความพร้อมด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มก่อนการเรียนร่วมสถานประกอบการ กรณีศึกษา : นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงเรียนพณิชยการเทคโนโลยีและบริหารธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อประเมินความพร้อมด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของนักศึกษา 2) เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาก่อนการเรียนร่วมกับสถานประกอบการ ซึ่งตำแหน่งที่ทุกสถานประกอบการทุกแห่งต้องการเป็นจำนวนมากคือ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานเลี้ยง แม่บ้าน เป็นต้น ดังนั้นสาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงเรียนพณิชยการเทคโนโลยีและบริหารธุรกิจ มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้กับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมในการเรียนร่วมกับสถานประกอบการของนักศึกษาในแต่ละคน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมและพัฒนาบุคลากรเข้าสู่ระบบตลาดธุรกิจบริการในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป

รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์ (2547) ศึกษาเรื่อง การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรมไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการกำหนดมาตรฐานอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยพัฒนาจากมาตรฐานอาชีพแห่งชาติของประเทศอังกฤษ และสกอตแลนด์ ฝ่ายต้อนรับ ซึ่งเริ่มต้นขั้นตอนแรกด้วยการศึกษาและเข้าร่วมสัมมนากับผู้เชี่ยวชาญจากประเทศอังกฤษเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพฯ จนได้กรอบแนวคิดในการพัฒนามาตรฐานอาชีพโรงแรมไทย จนได้มาตรฐานอาชีพโรงแรม ระดับ 1, 2 และ 3 ที่เน้นการบริหารตามแบบวัฒนธรรมไทย และสอดคล้องกับการบริการแบบสากล ตามกรอบคุณวุฒิ ซึ่งแต่ละระดับจะประกอบด้วย หน้าที่หลัก หน่วยสมรรถนะ สมรรถนะย่อย และแต่ละสมรรถนะย่อยมี 4 องค์ประกอบหลัก คือ เกณฑ์ปฏิบัติงาน ขอบเขตสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมในการปฏิบัติงานจน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม

ซึ่งการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนด วิธีดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจาก ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม 4 ดาว และ 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 457 แห่ง

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจากประชากรของโรงแรมระดับ 4 ดาวและ 5 ดาว จำนวน 457 แห่ง ผู้วิจัยดำเนินการโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (อัศวิน แสงพิบูล, 2556: 155) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่น่าสนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 210 แห่ง แห่งละ 2 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 420 คน

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลโรงแรมระดับ 4 ดาวและ 5 ดาว จังหวัดภูเก็ตจำนวนโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง 210 แห่ง

ประเภทโรงแรม	จำนวนโรงแรม	สัดส่วนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โรงแรมละ 2 ตำแหน่ง (คน)
ระดับ 4 ดาว	302	66.0	139 แห่ง	278
ระดับ 5 ดาว	155	34.0	71 แห่ง	142
<b>รวม</b>	<b>457</b>	<b>100.0</b>	<b>210 แห่ง</b>	<b>420</b>

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 278 คน

พื้นที่	จำนวนโรงแรม	สัดส่วนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หาดป่าตอง	71	24.0	65
หาดกะรน	39	13.0	36
หาดราไวย์	38	13.0	35
หาดบางเทา	33	11.0	30
หาดกะตะ	30	10.0	28
หาดกมลา	16	5.0	15
หาดพันวา	13	4.0	12
หาดในหาน	13	4.0	12
ไม้ขาว	13	4.0	12
เมืองภูเก็ต	10	3.0	9
หาดสุรินทร์	9	3.0	8
ฉลอง	17	6.0	16
<b>รวม</b>	<b>302</b>	<b>100.0</b>	<b>278</b>



ตารางที่ 3.3 ข้อมูลโรงแรมระดับ 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 142 คน

พื้นที่	จำนวนโรงแรม	สัดส่วนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หาดป่าตอง	16	10.0	14
หาดกะรน	9	6.0	9
หาดราไวย์	15	10.0	14
หาดบางเทา	25	16.0	23
หาดกะตะ	12	8.0	11
หาดกมลา	20	13.0	18
หาดพันวา	8	5.0	7
หาดในหาน	18	12.0	17
ไม้ขาว	10	6.0	9
เมืองภูเก็ต	5	3.0	4
หาดสุรินทร์	11	7.0	10
บ้านบางคู	6	4.0	6
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>100.0</b>	<b>142</b>

ที่มา : โรงแรมประเภท 4 ดาวและ 5 ดาว จังหวัดภูเก็ต (ออนไลน์, 2559)

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่

### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

1.2 อายุ ได้แก่ อายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

1.3 ประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี และมีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับโรงแรมที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ระดับ 1 – 3 ดาว ระดับ 4 ดาว ระดับ 5 ดาว ระดับ 6 ดาว และอื่น ๆ

2. ตัวแปรตาม คือ มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 และมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับโรงแรม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ที่อยู่ในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาชีพที่อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน มีด้วยกันทั้งหมด 3 ชั้น โดยเกณฑ์มาตรฐานเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพในระดับมาก
- 3 หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพในระดับน้อย
- 1 หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน	การแปลความหมาย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – end – Form)

#### 4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามและการหาคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการศึกษา และสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการศึกษา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าภาคเอกสารมาประมวลและกำหนดเป็นข้อคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดและขอบเขตในการวิจัย

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปนำเสนอที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบโครงสร้างและความถูกต้องและความเหมาะสมเชิงเนื้อหา (Content validity) รูปแบบ และภาษาที่ใช้

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้เพื่อการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

4.1 ประเด็นทางด้านความตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC: Index of item objective congruence) และความถูกต้องด้านภาษาและเนื้อหา ได้ค่า IOC แต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.72 – 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ และนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาษามาแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากที่ปรึกษางานวิจัยไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) (สินธวา คามดิษฐ์, 2550 อ้างถึงใน อัสวิน แสงพิบูล, 2556) ได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94

#### 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.1 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากโรงแรมระดับ 4 ดาวและ 5 ดาว จากพื้นที่ต่าง ๆ ทั้ง 13 แห่ง ได้แก่ หาดป่าตอง หาดกะรน หาดราไวย์ หาดบางเทา หาดกะตะ หาดกมลา หาดพันวา หาดในหาน ไม้ขาว เมื่องภูเก็ต หาดสุรินทร์ บ้านบางคูและฉลอง ซึ่งจะเก็บข้อมูลตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ โดยการออกหนังสือจากหน่วยงานสังกัด พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการขอเก็บข้อมูล และเดินทางเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

5.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

### 5.3 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการวิจัย โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

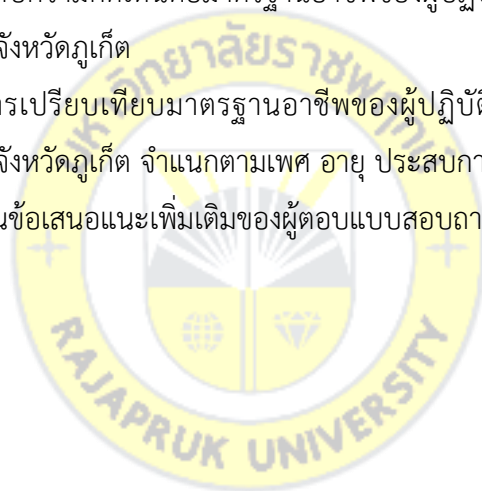
1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (Percentages)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต แบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)
3. เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม วิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test
4. การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม 4 ดาว และ 5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 420 คน รายละเอียดในวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต
- 4.3 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม
- 4.4 ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม



#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลสถานภาพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรม

(n=420)

ข้อมูลสถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	178	42.38
หญิง	242	57.62
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	196	46.67
31 – 40 ปี	164	39.05
41 – 50 ปี	54	12.85
50 ปีขึ้นไป	6	1.43
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>		
1- 5 ปี	226	53.81
6 – 10 ปี	118	28.10
11 – 15 ปี	60	14.28
16 ปีขึ้นไป	16	3.82
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับโรงแรมที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน</b>		
ระดับ 4 ดาว	278	66.19
ระดับ 5 ดาว	142	33.81
<b>รวม</b>	<b>420</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1. เพศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 57.62 ส่วนเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 42.38

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 39.05 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.85 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 5 ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 53.81 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ประสบการณ์ทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 และประสบการณ์ทำงาน 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.82

ระดับโรงแรมที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 66.19 ส่วนทำงานอยู่ในโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81

#### 4.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1	4.15	0.69	ดี
2. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2	4.06	0.74	ดี
3. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3	4.10	0.73	ดี
โดยรวม	4.10	0.72	ดี

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ประกอบไปด้วย 7 หน่วย</b>			
1. ความสามารถด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์	4.16	0.72	ดี
2. ทำตามระเบียบด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน	4.16	0.61	ดี
3. ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	4.01	0.74	ดี
4. ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้	4.22	0.66	ดี
5. ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้	4.19	0.71	ดี
6. ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารได้	4.16	0.69	ดี
7. ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการได้	4.13	0.70	ดี
<b>โดยรวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.69</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ทำตามระเบียบด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ความสามารถด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน  
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ประกอบไปด้วย 15 หน่วย</b>			
1. ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นได้	4.03	0.70	ดี
2. ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน	4.16	0.65	ดี
3. นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้าได้	4.10	0.75	ดี
4. ปฏิบัติงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป	4.10	0.70	ดี
5. อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำและแผนภาพที่ใช้ในการ ทำงานได้	4.09	0.70	ดี
6. โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษกับหัวหน้างานและลูกค้าได้	3.99	0.78	ดี
7. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไปได้	3.98	0.81	ดี
8. ปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ	4.01	0.81	ดี
9. สามารถสร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ ลูกค้า	4.17	0.81	ดี
10. เขียนข้อความสั้นๆ เป็นภาษาอังกฤษได้	3.93	0.69	ดี
11. พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและ เครื่องดื่มของโรงแรม	4.02	0.69	ดี
12. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและ เครื่องดื่มได้	4.07	0.74	ดี
13. ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	0.73	ดี
14. สามารถให้บริการอาหารในห้องพักของลูกค้าได้	4.01	0.75	ดี
15. สามารถให้บริการแบบเป็นทางการได้	4.10	0.77	ดี
<b>โดยรวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.74</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ เขียนข้อความสั้นๆ เป็นภาษาอังกฤษได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ประกอบไปด้วย 7 หน่วย</b>			
1. สามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้	4.03	0.74	ดี
2. นำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.14	0.69	ดี
3. ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้านได้	4.11	0.68	ดี
4. สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ได้	4.05	0.81	ดี
5. สามารถอ่านข้อมูลทั่วไปผ่านสื่อต่างๆ ได้	4.10	0.70	ดี
6. นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงาน ได้	4.20	0.65	ดี
7. ให้การบริการแบบรถเข็นอาหารได้	4.08	0.83	ดี
<b>โดยรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.73</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ นำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ สามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนก บริการอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรม	เพศ		t	Sig.		
	ชาย	หญิง				
	$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.
1. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1	4.16	0.62	4.17	0.62	.024	.876
2. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2	4.06	0.65	4.07	0.59	.881	.348
3. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3	4.15	0.67	4.10	0.60	6.203	.013*
โดยรวม	4.09	0.61	4.12	0.58	.070	.792

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.7** การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรม	อายุ								F	Sig.
	20 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1	4.14	0.62	4.17	0.62	4.29	0.60	4.00	0.89	1.006	.390
2. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2	3.97	0.64	4.12	0.55	4.22	0.69	4.33	0.51	3.296	.021*
3. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3	4.05	0.66	4.14	0.52	4.33	0.72	4.33	1.03	3.181	.024*
<b>โดยรวม</b>	4.03	0.58	4.14	0.56	4.26	0.66	4.33	1.03	2.869	.036*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 และมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.8** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2

อายุ	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
20 – 30 ปี	--	-.142*	-.242*	-.353
31 – 40 ปี		--	-.100	-.211
41 – 50 ปี			--	-.111
50 ปีขึ้นไป				--

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .142 และ .242 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3

อายุ	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
20 – 30 ปี	--	-.095	-.282*	-.282
31 – 40 ปี		--	-.186	-.186
41 – 50 ปี			--	.000
50 ปีขึ้นไป				--

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .282

**ตารางที่ 4.10** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุโดยรวม

อายุ	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปีขึ้นไป
20 – 30 ปี	--	-.115	-.238*	-.302
31 – 40 ปี		--	-.122	-.186
41 – 50 ปี			--	-.064
50 ปีขึ้นไป				--

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .238

**ตารางที่ 4.11** การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

มาตรฐานอาชีพของ ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการ อาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรม	ประสบการณ์ทำงาน								F	Sig.
	1- 5 ปี		6 – 10 ปี		11-15 ปี		16 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1	4.13	0.63	4.20	0.63	4.20	0.54	4.37	0.71	.999	.393
2. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2	3.96	0.62	4.16	0.58	4.23	0.56	4.25	0.68	5.218	.002*
3. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3	4.04	0.67	4.20	0.54	4.26	0.57	4.25	0.68	3.095	.027*
<b>โดยรวม</b>	4.02	0.60	4.20	0.57	4.20	0.55	4.25	0.68	3.246	.022*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 และมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.12** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2

ประสบการณ์ทำงาน	1- 5 ปี	6 – 10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1- 5 ปี	--	-.204*	-.268*	-.285
6 – 10 ปี		--	-.063	-.080
11-15 ปี			--	-.016
16 ปีขึ้นไป				--

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 5 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 5 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .204 และ .268 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3

ประสบการณ์ทำงาน	1- 5 ปี	6 – 10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1- 5 ปี	--	-.159*	-.222*	-.205
6 – 10 ปี		--	-.063	-.046
11-15 ปี			--	.016
16 ปีขึ้นไป				--

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 5 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 5 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มี



ประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .159 และ .222 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยรวม

ประสบการณ์ทำงาน	1- 5 ปี	6 – 10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
1- 5 ปี	--	-.176*	-.180*	-.223
6 – 10 ปี		--	-.003	-.046
11-15 ปี			--	-.043
16 ปีขึ้นไป				--

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 5 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 5 ปี มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตโดยรวม น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .176 และ .180 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.15** การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับโรงแรมที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนก บริการอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรม	ระดับโรงแรมที่ทำงาน				T	Sig.
	ระดับ 4 ดาว		ระดับ 5 ดาว			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1	4.16	0.64	4.19	0.59	.672	.413
2. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2	4.02	0.67	4.15	0.46	7.698	.006*
3. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3	4.11	0.66	4.16	0.55	4.624	.032*
<b>โดยรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.64</b>	<b>4.16</b>	<b>0.48</b>	<b>7.132</b>	<b>.008*</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีระดับโรงแรมที่ทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 และมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4.4 ผลการศึกษาด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ การทำงานด้านบริการ (ธุรกิจโรงแรม) ต้องมี Service mind เป็นพื้นฐาน รักในงานบริการ และฝึกฝนทักษะภาษาทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานและระดับโรงแรม ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 420 คน แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือทางการวิจัย คือ แบบสอบถามแล้วนำมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance or One way ANOVA) และใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างแบบกลุ่มประชากรเดียว (One Sample t-test)

#### 1. สรุปผลการวิจัย

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

2. ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 รองลงมาคือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ตามลำดับ

3. ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับโรงแรมที่ทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ การทำงานด้านบริการ (ธุรกิจโรงแรม) ต้องมี Service mind เป็นพื้นฐาน รักในงานบริการ และฝึกฝนทักษะภาษาทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับโรงแรม ผลการเปรียบเทียบเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า

2.1 มาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

1) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 2 โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 3 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 มาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

1) ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ขั้นที่ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



## 2. อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องนี้มีข้อค้นพบที่เด่น ๆ เห็นควรนำมาอภิปรายโดยใช้หลักตรรกวิทยาและอภิปรายผลการวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยทุกข้อทุกประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 มากที่สุด โดยเฉพาะมาตรฐานอาชีพในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ ทำตามระเบียบด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารได้ ความสามารถด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ และการปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด

2. ความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า 3 อันดับแรกของมาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต คือ สามารถสร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน และให้บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ส่วนมาตรฐานอาชีพที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ ความสามารถด้านการเขียนข้อความสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณสมบัติของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของ ชลธษา บุณนาค (2553: 37-38) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องให้การต้อนรับแขกด้วยไมตรีจิตทันทีที่แขกมาถึง และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา

3. ความคิดเห็นต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า 3 อันดับแรกของมาตรฐานอาชีพผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต คือ นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงานได้ นำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ในการปฏิบัติงาน และดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้านได้ ตามลำดับ ส่วนมาตรฐานอาชีพที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ สามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ปิ่นนัทท์ กัลยา และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์ต่อพนักงาน ในด้านพุทธิพิสัย คือ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน

### 3. ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการวิจัยและการอภิปรายผลมีข้อเสนอแนะที่ควรนำไปใช้ ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านการปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มได้มีทักษะในด้านดังกล่าวเพิ่มขึ้น อันจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของตน
2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านการใช้ภาษา เพราะผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับแขกโดยตรง จำเป็นที่จะต้องให้ภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นภาษาสากล ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
3. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านความสามารถในการเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สมิต สัจฉกร (2556: 34-43) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการ ต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะให้บริการ โดยการใช้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจง เป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับ

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน แผนกอื่น ๆ ด้วย อาทิ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน เป็นต้น เนื่องจากแผนกดังกล่าวมีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมเช่นเดียวกัน

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบันเริ่มมีการขยายตัวมากขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และตรงตามมาตรฐานอาชีพ





## บรรณานุกรม

- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). **การบริการลูกค้า**. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิ่ง.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. (2555). **การโรงแรม**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- \_\_\_\_\_. (2555). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลธิชา บุญนาค. (2553). **การบริการอาหารและเครื่องดื่ม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). **การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิราลี กันแก้ว. (2555). **ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก [http:// www.l3nr.org/posts/505000](http://www.l3nr.org/posts/505000) ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2558.
- ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์. (2555). **การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://ejournals.swu.ac.th>. ค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2559.
- นิคม จารุมรี. (2544). **การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮาส์.
- นนุช ศรีธนาอนันต์. (2548). **การโรงแรมเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- \_\_\_\_\_. (2550). **การโรงแรมเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิตา ชัชกุล. (2557). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และ วรพล วัฒนเหลือองอรุณ. (2547). **การบริหารและการจัดการงานโรงแรม**. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). **การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว** นนทบุรี: เพียร์น ข้าหลวงพริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ปณิตทัต กัลยาและคณะ. (2558). **“คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2558”**. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, ปีที่ 8 (ฉบับที่ 2), หน้า 42.

- พินเทพพ์ สุขษ์แสงสุวัฒน์. (2553). การพัฒนาความพร้อมด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มก่อนการเรียนร่วมสถานประกอบการ กรณีศึกษา : นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 สาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรม ท่ อ ง เ ที ย ว โรงเรียนพ่ายเทคโนโลยีและบริหารธุรกิจ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://payaptechno.ac.th>. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2560.
- มานิจ คุ่มแคว้น. (2552). การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์. (2547). การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรมไทย. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://gits.kmutnb.ac.th>. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2560.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2557). มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ 2557. กรุงเทพฯ: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน).
- สำนักงานสถิติจังหวัดภูเก็ต. (2558). รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์จังหวัดภูเก็ต 2558. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก [Phuket.nso.go.th](http://Phuket.nso.go.th) ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2559.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิต. (2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมิต สัจฉกร. (2556). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อัศวิน แสงพิบูล. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม. ก ร ง เ ท พ ฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- <https://th.wikipedia.org/wiki.com>. ค้นเมื่อ 9 เมษายน 2559.
- <http://www.booking.com/region/th/phuket.th.html?aid=318615>. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2559.
- <http://www.l3nr.org/posts/505000>. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2559.
- [http://www.holidaytours.in.th/thai/hotel\\_5star.html](http://www.holidaytours.in.th/thai/hotel_5star.html)
- <http://www.journey-trip-review.blogspot.com/2009/10/4.html>



ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย



## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมใน  
จังหวัดภูเก็ต

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ด้วยความตั้งใจและครบถ้วนทุกข้อ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่านหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20 – 30 ปี  2) 31 – 40 ปี  
 3) 41 – 50 ปี  4) 50 ปีขึ้นไป  
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ประสบการณ์ทำงาน

- 1) 1- 5 ปี  2) 6 – 10 ปี  
 3) 11 – 15 ปี  4) 16 ปีขึ้นไป  
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับโรงแรมที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน

- 1) ระดับ 1 - 3 ดาว  2) ระดับ 4 ดาว  
 3) ระดับ 5 ดาว  4) ระดับ 6 ดาว  
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมใน  
จังหวัดภูเก็ต

5 = มากที่สุด      4 = มาก      3 = ปานกลาง      2 = น้อย      1 = น้อยที่สุด

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน	การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ประกอบไปด้วย 7 หน่วย</b>					
1.1 ความสามารถด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์					
1.2 ทำตามระเบียบด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน					
1.3 ปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้					
1.4 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้					
1.5 ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้					
1.6 ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารได้					
1.7 ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการได้					
<b>2. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ประกอบไปด้วย 15 หน่วย</b>					
2.1 ศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นได้					
2.2 ดูแลรักษาการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน					
2.3 นำเสนอและส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้าได้					
2.4 ปฏิบัติงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารงานทั่วไป					

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน	การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.5 อ่านและเข้าใจคำสั่งพื้นฐาน คำแนะนำ และแผนภาพที่ใช้ในการทำงานได้					
2.6 โต้ตอบโดยใช้ภาษาอังกฤษกับหัวหน้างาน และลูกค้าได้					

**ส่วนที่ 2** มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน	การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.7 สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานทั่วไปได้					
2.8 ปฏิบัติตามคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.9 สามารถสร้างบทสนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
2.10 เขียนข้อความสั้นๆ เป็นภาษาอังกฤษได้					
2.11 พัฒนาและรักษาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม					
2.12 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มได้					

มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน	การปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.13 ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.14 สามารถให้บริการอาหารในห้องพักของลูกค้าได้					
2.15 สามารถให้บริการแบบเป็นทางการได้					
<b>3. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ประกอบไปด้วย 7 หน่วย</b>					
3.1 สามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้					
3.2 นำระเบียบปฏิบัติด้านอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
3.3 ดำเนินงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้านได้					
3.4 สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์ได้					
3.5 สามารถอ่านข้อมูลทั่วไปผ่านสื่อต่างๆ ได้					
3.6 นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงานได้					
3.7 ให้การบริการแบบรถเข็นอาหารได้					

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**3.1 ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1**

.....

.....

.....



3.2 ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2

.....

.....

.....

3.3 ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล	นางสาวราตรีญา ขาวกลีบ
ที่อยู่ปัจจุบัน	219/1 ถ.ปฎัก ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	
2559 – ปัจจุบัน	อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต
2552 – 2558	อาจารย์สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต
2548 – 2551	ผู้ช่วยเลขานุการ โรงแรมนอดีคอลล อินน์ จ.ชลบุรี
2544 – 2547	พนักงานบัญชี บริษัท ยูนิเวอร์สการบัญชีและทนายความ จำกัด