

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหาร และเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร

The Study of Desirable Characteristics of Operational Staffs in the Food and Beverage Services of Capella Bangkok Hotel

จักรวาล โสพิพันธ์¹ เบลูจามากรณ์ อินทรพิมาย² วรวิษฐา ไชยเย็น³ และพิศสมัย บุญยโสภณ⁴

Chakkrawat Sophiphan¹ Benjamaporn Intarapimai² Woravisada Jaiyen³ and Phitsomai Bunyasophon⁴

¹⁻⁴ สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยพาณิชยการเชตุพน สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร

Hospitality Department, Chetupon Commercial College, Bangkok Vocational Education Institute

² Corresponding Author: E-mail: chetupon2500@gmail.com, 02-427-3399

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมคาเพลลา จำนวน 70 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติทดสอบ t-test และสถิติทดสอบ F-test วิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-ANOVA) กรณีพบความแปรปรวนมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญที่สถิติ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า

1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

2) ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและ เครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษาและเพศ แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านอายุ ตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม มาตรฐานการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the desirable characteristics of operational staffs in the food and beverage services of Capella Bangkok Hotel and 2) compare the desirable characteristics of operational staffs in the food and beverage services of Capella Bangkok Hotel based on their demographic information. The sample group consisted of 70 staffs in the food and beverage services of Capella Bangkok Hotel. The data collection was conducted through questionnaires and analyzed by frequency, percentage, mean, SD, t-test, f-test, and One-way ANOVA. In the case of statistical variation test, multiple Scheffé's method comparison was employed at the statistically significant difference of 0.05. The results were as follows.

1. The desirable characteristics of the operational staffs in the food and beverage services of Capella Bangkok Hotel were overall at the high level. When considering on each aspect, it was found that the aspects with the high level included work attitude, personality development for performance, knowledge in operation, occupational health in operation, work skills, English communication skills and human relations in operation.

2. The comparison of desirable characteristics of the operational staffs in the food and beverage services of Capella Bangkok Hotel classified by their demographic information showed that there was no differences in educational levels and gender. However, there was a statistical significant difference at the 0.05 level in terms of age, job position, and length of services.

Keywords: desirable characteristics, food and beverage services, performance standardization

1. บทนำ

ธุรกิจโรงแรมของไทยที่เติบโตอย่างรวดเร็วและสร้างรายได้ให้กับประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมากต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ผลกระทบในครั้งนี้นับรุนแรงและมีแนวโน้มจะยาวนาน การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมในช่วงเปลี่ยนผ่าน ตลอดจนวิเคราะห้ภูมิทัศน์ของการท่องเที่ยวในอนาคตช่วงหลังวิกฤตโรคระบาด ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมสามารถปรับตัวได้ทันกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ทำให้ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ ในมิติของการดำเนินธุรกิจในเรื่องของยอดขาย ลดลงเนื่องจากโดยลูกค้ามีความกลัวโรคระบาดไม่กล้ามาใช้บริการ รวมทั้งมาตรการที่รัฐบาลประกาศใช้เพื่อจำกัดพื้นที่การแพร่ระบาดของเชื้อโรค และบางแห่งถูกสั่งปิดจากมาตรการของรัฐเนื่องเกิดการติดเชื้อเกิดขึ้น รวมถึงมาตรการล็อกดาวน์เมือง จังหวัด และประเทศ โดยธุรกิจ

โรงแรมขนาดเล็กจะประสบปัญหารุนแรงกว่า โรงแรมขนาดกลาง และโรงแรมขนาดใหญ่ ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แต่ขาดรายได้จนบางแห่งต้อง ตัดสินใจเลิกกิจการไปในที่สุด [1] โรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่บนถนนเจริญกรุง แขวงยานนาวา เขตสาทร เป็นโรงแรมระดับห้าดาวแบบบูติก ลักซ์วรี รีสอร์ท ใจกลางเมืองบนพื้นที่กว่า 35 ไร่ ทอดยาวตามแนวริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ให้บริการห้องพักในรูปแบบวิลล่าและห้องสวีท รวมทั้งสิ้น 101 ห้อง เป็นโรงแรมหนึ่งในอีกหลาย ๆ แห่งที่ได้รับผลกระทบ ไม่แตกต่างกันจากปัญหาการขาดรายได้ ไม่มีลูกค้าลงทะเบียนเข้าพัก ผู้บริหาร ต่างคิดค้นกลยุทธ์ และยุทธวิธีในรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อประกอบกิจการ และรักษาพนักงานของทุกคนของ โรงแรม ไว้อย่างเต็มความสามารถ โดยพันธกิจหลักที่สำคัญของโรงแรมมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับมาตรฐานการให้บริการลูกค้าอย่างเกินความคาดหมาย เกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะ ในการปฏิบัติงาน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะที่ดีในการปฏิบัติ

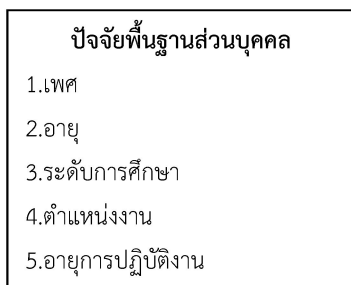
การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการปฏิบัติงาน อาชีวนามัยในการปฏิบัติงาน และมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดย [2, 3, 4] โดยลูกค้าที่เข้ามา ใช้บริการต่างมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการมาตรฐานที่โรงแรมกำหนด ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการซ้ำและมีการบอกเล่าปากต่อปากในสื่อสังคมของลูกค้าทั้ง Online และ Offline เป็นการสร้างโอกาสในการแข่งขันที่มีการลงทุนน้อยที่สุด แต่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุดต่อธุรกิจโรงแรม

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนฝึกอบรมพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้ ทำให้ลูกค้า พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับและกลับมาใช้บริการ

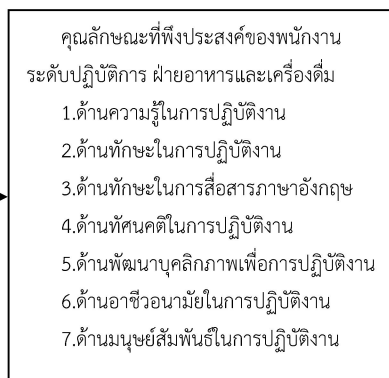
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับ

ระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ปฏิบัติการในส่วนของบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเจาะจงใช้ประชากรจำนวน 70 คน สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล [5]

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะของเครื่องมือแบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร

บทความวิจัย

ส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรม ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ [6]

4.3 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ดำเนินการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่า ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Concurrence : IOC) เกณฑ์การยอมรับ ค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปได้ การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.75 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลมาทำ การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้วิธีการของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รวมได้เท่ากับ 0.87

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอนด้วยตนเอง ภายใน 30 วัน สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบถ้วน จำนวน 70 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม ลงรหัสจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์

ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงานใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) [6]

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) [6] การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและ เครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ใช้สถิติทดสอบ t-test และ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กรณีพบว่าความแปรปรวนมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 [6]

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ โรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร โดยรวม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	(μ)	(σ)	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.24	0.52	มาก	3
2. ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน	4.13	1.12	มาก	5
3. ด้านทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	3.97	0.66	มาก	6
4. ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน	4.31	0.51	มาก	1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร โดยรวม (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม	(μ)	(σ)	แปลผล	ลำดับที่
5. ด้านพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการปฏิบัติงาน	4.27	0.56	มาก	2
6. ด้านชีวนามัยในการปฏิบัติงาน	4.16	0.44	มาก	4
7. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน	3.92	0.72	มาก	7
รวม	4.14	0.38	มาก	7

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานด้านชีวนามัยในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ

ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

5.2. ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและ เครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แสดงดังตารางที่ 2 และ ตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกเพศ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ชาย		หญิง		t	p
	(μ)	(σ)	(μ)	(σ)		
เพศ	4.16	0.39	4.13	0.37	0.39	0.69

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน เพศ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังนี้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.072	2	.536	3.866	0.02*
	ภายในกลุ่ม	9.292	67	.139		
	รวม	10.365	69			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.159	3	.053	.343	0.79
	ภายในกลุ่ม	10.205	66	.155		
	รวม	10.365	69			

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร

บทความวิจัย

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงานปรากฏผลดังนี้ (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.427	6	.571	5.186	0.00*
	ภายในกลุ่ม	6.938	63	.110		
	รวม	10.365	69			
อายุการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.0.89	2	.544	3.932	0.02*
	ภายในกลุ่ม	9.276	67	.138		
	รวม	10.365	69			

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าจำแนกตามอายุ ตำแหน่งงานและอายุการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

ในศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ที่สำคัญที่สุด คือด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่า ไม่แตกต่างกัน ในด้านเพศและระดับการศึกษา แต่พบว่า ด้านอายุ ด้านตำแหน่งงานและด้านอายุการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

6.2 การอภิปรายผล

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตาม

มาตรฐาน การปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.30 ส่วนใหญ่มี อายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.10 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.00 ตำแหน่งพนักงานบริการ (Waiter/Waitress) คิดเป็นร้อยละ 32.90 อายุการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1-5 ปี คิด เป็นร้อยละ 52.90 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มาก ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มาก ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับที่มาก ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มาก ด้านการพัฒนา บุคลิกภาพเพื่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มาก ด้านอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มาก และด้าน มนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มาก ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของโรงแรมคาเพลลา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับ การศึกษา ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าจำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ รัตริญา ขาวกลีบ [7] ที่ได้ศึกษาเรื่อง มาตรฐาน อาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหาร

และเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่ามาตรฐาน อาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความสำคัญอยู่ใน ระดับมากที่สุด คือ ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และยังสอดคล้องมากกับผลงานวิจัยของ ภราดร สุขพันธ์ [8] ที่ได้ศึกษาเรื่องการสร้างเจตคติเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ พบว่า การสร้างเจตคติเชิงบวกมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ด้านความรู้โครงสร้างทางไวยากรณ์คำศัพท์ อยู่ในระดับที่มาก

6.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้ประกอบการโรงแรมควรจะทำให้มีการฝึกอบรมในด้านความรู้และด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานเฉพาะทางเกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมากขึ้น
2. ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้ประกอบการโรงแรมควรจะทำให้มีการฝึกอบรมในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
3. ด้านทัศนคติในการปฏิบัติ ผู้ประกอบการโรงแรม ควรจะทำให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานหรือจัดกิจกรรมพูดคุยเปิดใจแลกเปลี่ยนเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการคิดเชิงบวกของพนักงานในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการปฏิบัติงาน
4. ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการโรงแรม ควรจะทำให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรแต่งหน้า หลักสูตรการเคลื่อนไหวร่างกายอย่างสง่างาม
5. ด้านอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการโรงแรม ควรจะทำให้มีการฝึกอบรมในด้าน การปฏิบัติกรปฐมพยาบาลเบื้องต้น

6. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการโรงแรม ควรจะทำให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรเรียนรู้ลักษณะคนแต่ละบุคคล หลักสูตรการอ่านคนเป็น

7. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายบริการอาหาร และเครื่องดื่มตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รับแรงบันดาลใจ ความรู้แนวคิด คำแนะนำจาก อาจารย์พิศมัย บุญยโสภณ อาจารย์เบญจมาภรณ์ อินทรพิมายและอาจารย์รัชวิภา ใจเย็น พร้อมทั้ง คณะครู อาจารย์วิทยาลัยพาณิชยการเซตุนทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการศึกษา รวมถึงคุณวรัญญู มรรคผล ผู้บังคับบัญชาที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือสนับสนุนในงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- [1] พุทธชาด ลุนคา และ ธนัญญ์ เลียงจันทร์. (2564). [ออนไลน์]. ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19. [สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2564]. จาก <https://www.krungsri.com/th/research/research>
- [2] ศตวรรษ สัตถาผล. (2563). [ออนไลน์]. ทักษะการลงมือทำงาน. [สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2564]. จาก <https://nachuakpit.ac.th/publish/cert/1>
- [3] สมิต สัจฉกร. (2556). การติดต่อสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [4] สุราษฎร์ พรหมจันทร์. (2554). [ออนไลน์]. ยุทธวิธี การเรียนการสอนวิชาเทคนิค. [สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2564]. จาก <http://fte.kmutnb.ac.th/>
- [5] อัศวิน แสงพิกุล. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [6] ธาณินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี: เอส.อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.

- [7] ราตรีญา ขาวกลีบ. (2558). มาตรฐานอาชีพของ
ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต. *Journal of
Humanities and Social Sciences, Rajapruk
University*, ปีที่ 4 ฉบับที่ 2. หน้า 104-114.
- [8] ภราดร สุขพันธ์. (2561). แนวทางการพัฒนาทักษะ
การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้ รูปแบบ
กลวิธีการสื่อสาร. วารสารวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน.
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ปีที่ 2
ฉบับที่ 2. หน้า 91.