

**ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน
แผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่**
**Consumers Attitude Towards Professional Standards of Hotel Staff
in Food and Beverage Department in Hotel Business, Krabi Province**

ปณิตา ปัญญาพิชัย*

มัสครณ์ กิจบำรุง

ณัฐนรี สมิต

สาขาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร

*e-mail: panita-kae@hotmail.com

Received: November 2, 2018

Revised: November 26, 2018

Accepted: December 6, 2018

Panita Panyapijai

Matsorn Kitbumrung

Natnaree Smith

Major of Hotel and Restaurant Management, Faculty of Business Administration

Dusit Thani College, Bangkok

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ (2) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ (3) ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ และ (4) แนวทางการพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากธุรกิจโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว จังหวัดกระบี่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (2) พฤติกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ใช้เวลาท่องเที่ยว 2-3 วัน โดยพึงพอใจในการต้อนรับ และการให้บริการ ในด้านพนักงานให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี คำนึงถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ในด้านความสะอาด ความปลอดภัย อากาศถ่ายเทสะดวก ภายในห้องอาหาร ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง คือ 500-1,000 บาท และคำนึงถึงระบบการจัดการด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพ (3) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติต่อมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.14$) และผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ (4) แนวทางการพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ พบว่า ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยพนักงานบริการ พนักงานเดินอาหาร ด้านสามารถทำตามระเบียบสุขลักษณะในโรงแรมภายในพื้นที่ให้บริการ การดูแลความสะอาดภายในห้องอาหาร อุปกรณ์การให้บริการจะต้องมีความสะอาด ปลอดภัย และมีความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุเล็กน้อยกับผู้ใช้บริการ ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง บริกร พนักงานเสิร์ฟ พนักงานรับคำสั่ง

ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และหัวหน้างานชาวต่างประเทศได้ โดยทางสถานประกอบการโรงแรมควรจัดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และควรเสริมการเรียนรู้เพิ่มเติมในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาที่ 3 เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับในห้องอาหาร หัวหน้าพนักงานบริการ นำมาตรฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงานได้ และอุปกรณ์ที่ให้บริการภายในห้องอาหารต้องมีความพร้อมและความปลอดภัยสูงสุดก่อนให้บริการกับผู้ใช้บริการห้องอาหารภายในโรงแรม

คำสำคัญ: ทักษะการสื่อสาร, ผู้ใช้บริการ, มาตรฐานอาชีพ, ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

Abstract

This research attempted to (1) examine demographic information of hotel consumers in Krabi (2) study their food and beverage consumption behaviors, (3) explore their attitudes towards the hotel staff professional standards in food and beverage department, and (4) propose supportive guidelines for development hotel staff in food and beverage department in hotels located in Krabi Province. The questionnaire was quantitative research by collecting data from the 1-5 stars hotel business in Krabi Province were employed and a sample of 400 Thai tourists who consumed food and beverage was chosen by means of purposive sampling. The collected data were analyzed by statistical analysis including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

Results showed that (1) the consumers were females aged between 21-30 years old, married, with Bachelor's Degrees. They are company employees, and their average monthly income is between 10,001 -20,000 Thai baht. (2) Most of these visitors spent 2-3 days in Krabi. They were satisfied with very friendly and welcoming staffs in food and beverage department. They consider cleanliness and pleasant atmosphere in the dining rooms. The average cost of food and beverage spent is 500-1,000 Thai baht. They also considered effective service management system in food and beverage department. (3) Their attitudes towards the third level professional qualification was at the highest level ($\bar{X} = 4.21$), followed by their attitudes towards the first and the second levels of professional qualification which were rated as high ($\bar{X} = 4.14$ and 4.13) respectively. (4) It was suggested that the first level professional standards at operational level should meet the hygienic standards in the hotel area, cleanliness in the dining room and equipment. They must be able to provide first aid treatment for consumers who have minor accidents. As for the professional standards in the second level includes waiters, waitress and a foreign supervisor who can use of English with customers. The hotels should provide English language training. It should be supplemented with additional learning to use the 3rd language communication skills for the low season tourist group. The professional standards of the third level staff in the positions of hostess and service manager can apply safety standards at work. The tools used in the restaurant must be at the highest level of safety and security before serving customers.

Keywords: Attitudes, Consumers, Professional Standards, Staff in Food and Beverage.

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก เนื่องจากประกอบด้วยหน่วยธุรกิจหลากหลายประเภท หนึ่งในธุรกิจที่มีบทบาทอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) จากอดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง คือ การพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากสถิติในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวไทย และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 370,992.52 ล้านบาท (Ministry of Tourism and Sports, 2016) ธุรกิจโรงแรมได้มีการพัฒนาอย่างหลากหลาย ทั้งด้านห้องพักแขก (Guest Room) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น (Phung-nga, 2010) ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยว (Tourist Destination) ที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วโลก จากข้อมูลสถิติพบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น 8.91% ในปี พ.ศ. 2558 ประมาณ 29.9 ล้านคน และในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 32.5 ล้านคน (Department of Tourism, 2017) ก่อให้เกิดรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก และเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย รายได้หลักที่มาจากการท่องเที่ยว อันดับแรก คือ ธุรกิจที่พัก รองลงมา คือ การใช้จ่ายใช้สอย และ อันดับสาม คือ ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม รายได้จากที่พักส่งผลเชิงบวกต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ท้องถิ่น และยังส่งผลไปถึงความต้องการว่าจ้างแรงงานที่มีมาตรฐานอาชีพในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแบบสากล ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พักให้มีมาตรฐานอาชีพสูงขึ้นจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับธุรกิจที่พักทั้งในระดับประเทศและระดับโลกได้ (Smittikrai, 2009)

จังหวัดกระบี่ เป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งได้รับความนิยม และเป็นจุดหมายที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจมากขึ้น เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทรัพยากรท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงติดอันดับโลกที่ได้รับความนิยมระดับนานาชาติ และเป็นเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยวชี้ให้เห็นว่ารายได้จากผู้เยี่ยมเยือนของจังหวัดกระบี่ มีรายได้มากเป็นอันดับสอง รองจากจังหวัดภูเก็ต และมีแนวโน้มรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี (Department of Tourism, 2017) อย่างไรก็ตามธุรกิจที่พักในจังหวัดกระบี่ มีลักษณะแตกต่างจากจังหวัดภูเก็ตในด้านขนาดและระบบบริหารงาน กล่าวคือ ในจังหวัดภูเก็ตโรงแรมส่วนใหญ่ออกแบบกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวที่มีความสามารถในการใช้จ่ายค่อนข้างสูง โดยเฉพาะโรงแรมระดับ 4-5 ดาว การบริหาร

งานเป็นลักษณะมืออาชีพมีโรงแรมเครือใหญ่มารับบริหาร ในขณะที่โรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดกระบี่ อยู่ในระดับ 1-3 ดาว การบริหารจะเป็นลักษณะเจ้าของบริหารเอง ซึ่งจะมีลักษณะการบริการที่แตกต่างกันออกไปตามมาตรฐานการบริการของแต่ละโรงแรมกำหนด ซึ่งอาจจะพบข้อร้องเรียนบ่อยครั้งในเรื่องมาตรฐานการบริการ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การพัฒนาบุคลากรในการบริการในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดกระบี่เป็นเรื่องสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับจังหวัดกระบี่ (Dueraman, et al., 2017)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเป็นหน่วยงานหลักที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรมเป็นอันดับสองรองจากห้องพัก เนื่องจากเป็นแผนกที่สามารถขายสินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มให้กับผู้ใช้บริการที่มาพัก ตลอดจนบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เช่น การประชุม สัมมนา กิจกรรมนันทนาการ เป็นต้น จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องมีความรู้ในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และเกิดแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการอีก ซึ่งฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม จะต้องมีการฝึกอบรม และพัฒนาทักษะทางด้านการบริการให้กับผู้ปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานการบริการ เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าเป็นหลัก และเพื่อสร้างรายได้ที่ดีให้กับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ของธุรกิจโรงแรมต่อไป (Khaoklib, 2017)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานอาชีพสำหรับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีทั้งหมด 6 ชั้น ประกอบด้วย มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานบริการ (Bus Boy) พนักงานเดินอาหาร (Runner) มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งบริกร (Waiter) พนักงานเสิร์ฟ (Server) พนักงานรับคำสั่ง (Order Taker) มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในห้องอาหาร (Hostess) หัวหน้าบริกร (Captain) มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 4 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในระดับหัวหน้างาน ประกอบด้วย ตำแหน่ง หัวหน้าห้องอาหาร (Restaurant Supervisor) หัวหน้าฝ่ายจัดเลี้ยง (Banquet Supervisor) หัวหน้าฝ่ายบริการอาหารในห้องพัก (Room Service Supervisor) มาตรฐาน

อาชีพชั้นที่ 5 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในระดับหัวหน้างาน ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง (Banquet Manager) ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารในห้องพัก (Room Service Manager) และมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 6 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในระดับบริหาร ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director) ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) โดยแบ่งระดับปฏิบัติงานอยู่ในมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 1-3 และระดับหัวหน้างานฝ่ายบริหาร อยู่ในมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 4-6 ซึ่งในการศึกษานี้ต้องการศึกษาในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 1 มาตรฐานอาชีพชั้นที่ 2 และมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 3 เนื่องด้วยผู้ปฏิบัติงานในระดับที่กล่าวมาข้างต้นเป็นหน่วยงานส่วนที่มีหน้าที่ให้บริการกับผู้ให้บริการโดยตรง มักพบปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากการให้บริการภายในห้องอาหาร (Thailand Professional Qualification Institute, 2014)

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมระดับ 1-5 ดาว จังหวัดกระบี่ เพื่อหาแนวทางการพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมีการศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีทัศนคติอย่างไรต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ในด้านมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 1 มาตรฐานอาชีพชั้นที่ 2 และมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 3 เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และกลุ่มผู้ให้บริการ เตรียมความพร้อมในการรองรับการให้บริการให้ได้มาตรฐานตามสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดไว้ และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้ในการวางแผนทางกลยุทธ์ การตลาด และปรับนโยบายทางการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น และการพัฒนาตามหลักการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่

วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมระดับ 1-5 ดาว จังหวัดกระบี่ โดยการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ จำนวน 2,176,948 คน (Ministry of Tourism and Sport, 2016) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยอ้างอิงจากตารางกลุ่มตัวอย่าง Yamane (1967) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแหล่งข้อมูล 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยได้แบ่งแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ตอนที่ 3 ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ โดยมีลักษณะของข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่สร้างขึ้นจากมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในระดับปฏิบัติการ มาตรฐานอาชีพชั้นที่ 1 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานบริการ พนักงานเดินอาหาร มาตรฐานอาชีพชั้นที่ 2 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งบริกร พนักงานเสิร์ฟ พนักงานรับคำสั่ง และมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 3 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในห้องอาหาร หัวหน้าบริกร ตามมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพและวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (IOC) และปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ นำแบบสอบถามไปทดสอบด้วยการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรจำนวน 30 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครบจำนวน 30 ตัวอย่าง จึงหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1951) และได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .912

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและลงพื้นที่จังหวัดกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ ได้แก่ อ่าวนาง เกาะพีพี และอำเภอเกาะลันตา ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ให้ความนิยมไปท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลกรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ พ.ศ. 2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวไทยท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ 4,737.51 คน ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ในระหว่างวันที่ 21-28 พฤษภาคม และ 18-25 มิถุนายน 2561 ได้แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง (ร้อยละ 100)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปเป็นลำดับตามลักษณะการให้ความสำคัญของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.20 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 36.0 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 48.0 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 44.0 อาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 34.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 37.2

2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม พบว่า ผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ จำนวน 2-3 วัน ร้อยละ 54.8 โดยพึงพอใจในการต้อนรับ และการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในด้านพนักงานให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีมากที่สุด ร้อยละ 94.8 โดยคำนึงถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการห้องอาหารภายในโรงแรม ในด้านความสะอาด ความปลอดภัย โปร่งอากาศถ่ายเทสะดวก ภายในห้องอาหารมากที่สุด ร้อยละ 93.0 ผู้ใช้บริการมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มต่อครั้ง คือ 500-1,000 บาท ร้อยละ 49.5 และผู้บริการคำนึงถึงระบบการบริหารจัดการด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ร้อยละ 100

3. ผลการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจ

โรงแรมจังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$, $S.D.=.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, $S.D.=.65$) ในด้านสามารถนำมาตราฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงานได้ รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.14$, $S.D.=.65$) ในด้านสามารถทำตามระเบียบสุขลักษณะในโรงแรมภายในพื้นที่บริการได้ และด้านสามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ในกรณีเกิดอุบัติเหตุเล็กน้อยกับผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.13$, $S.D.=.68$) ในด้านทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับผู้ใช้บริการ และหัวหน้างานชาวต่างประเทศได้

4. แนวทางการพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ พบว่า ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานบริการ พนักงานเดินอาหาร ด้านสามารถทำตามระเบียบสุขลักษณะในโรงแรมภายในพื้นที่ให้บริการ การดูแลความสะอาดภายในห้องอาหาร อุปกรณ์การให้บริการภายในห้องอาหาร ต้องมีความสะอาดปลอดภัย พร้อมให้บริการกับผู้ที่มาใช้บริการภายในห้องอาหาร และความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุเล็กน้อยกับผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง บริกร พนักงานเสิร์ฟ พนักงานรับคำสั่ง ในด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และหัวหน้างานกับชาวต่างประเทศได้ และด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในห้องอาหาร หัวหน้าพนักงานบริการ สามารถนำมาตราฐานความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงานได้ และอุปกรณ์ที่ให้บริการภายในห้องอาหารต้องมีความพร้อมและปลอดภัยสูงสุดก่อนให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ดังนั้นทางผู้ประกอบการโรงแรมควรจัดรูปแบบการให้บริการในรูปแบบอื่น ๆ เช่น สำหรับคู่รัก หรือคู่สมรสครบรอบแต่งงาน ในอัตราพิเศษสำหรับคนไทย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งสนับสนุนการท่องเที่ยว สำหรับคู่ฮันนีมูนเป็นแพคเกจ โดยมีค่าห้องพัก อาหารมื้อค่ำ และสปา เป็นต้น

2. ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ 2-3 วัน โดยพึงพอใจการต้อนรับและการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีมากที่สุด และผู้บริการคำนึงถึงระบบการบริหารจัดการด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดให้มีการฝึกอบรม และเน้นทักษะด้านการบริการตามลำดับขั้นตอนของการบริการ (Service Sequence) และเน้นรูปแบบการบริการแบบ “จิตบริการแบบไทย” (Thai Hospitality Services) ภายใต้รูปแบบการบริการ คือ อยู่แบบไทย กินแบบไทย เที่ยวแบบไทย ที่จังหวัดกระบี่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Saeho, 2017) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของนักท่องเที่ยวชาวไทยวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวด้านประสบการณ์และความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ภาพลักษณ์คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองของลูกค้า และค่านิยมในการท่องเที่ยวส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่านิยมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในวัยทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ด้านการจดจำ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม และภาพลักษณ์คุณภาพบริการ ด้านความสามารถในการบริการที่สัมผัสได้

3. ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานบริการและพนักงานเดินอาหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$) มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพ โดยเฉพาะในด้าน การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บริการได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ ความสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ ได้ตอบหรือให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้บริการได้ และการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการได้ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งบริการ พนักงานเสิร์ฟ และพนักงานรับคำสั่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดย

มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$) โดยมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพ โดยเฉพาะในด้านสามารถอ่าน และเข้าใจคำสั่งของผู้ใช้บริการได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถให้บริการกับผู้บริการได้ตรงตามมาตรฐานการบริการของทางโรงแรมกำหนดได้ และสามารถพูดบทสนทนาเพื่อพัฒนา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริการได้ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในห้องอาหาร และหัวหน้าบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.21$) สามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพ โดยเฉพาะในด้านสามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายได้ และสามารถอ่านข้อมูลทั่วไปผ่านสื่อต่าง ๆ ภายในโรงแรมได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Na Ayuthya & Pimonsompong (2017) กล่าวว่า การพัฒนามาตรฐานอาชีพของพนักงานโรงแรมไทยเป็นสิ่งจำเป็น และเร่งด่วนมากที่สุด โดยการสร้างมาตรฐานอาชีพ ตามขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการยกระดับพนักงานโรงแรมไทยให้มีสมรรถนะขั้นสูงในการปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในเครือข่ายระดับมาตรฐานสากล ที่ประกอบการอยู่ในประเทศไทย และการสร้างเส้นทางอาชีพของพนักงานโรงแรมให้มีความก้าวหน้ามั่นคง เพื่อลดปัญหาการลาออกของพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะกิจ ตลอดจนพิจารณาปรับปรุงกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจ ทั้งการทำงาน และการส่งเสริมการลงทุนในภาคธุรกิจโรงแรม ให้ยังคงเป็นแหล่งรายได้หลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป

สรุป

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม ได้มาจากการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวไทย มีทัศนคติต่อมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริการได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการสื่อสารทางโทรศัพท์ โดยได้ตอบหรือให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้บริการได้ และสามารถประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการได้ ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 สามารถอ่าน และเข้าใจคำสั่งของผู้บริการได้ ให้บริการกับผู้บริการได้

ตรงตามมาตรฐานการบริการของทางโรงแรมกำหนดได้ และพบปะสนทนาเพื่อพัฒนา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการได้ ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 สามารถเข้าถึงและเรียกดูข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ได้ ดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายได้ และอ่านข้อมูลทั่วไปผ่านสื่อต่าง ๆ ภายในโรงแรมได้ แต่มีสิ่งที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น คือ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร รวมถึงการฝึกอบรมการใช้ทักษะภาษาที่ 3 ในการสื่อสาร และทักษะทางด้านความปลอดภัยด้านอาหารเบื้องต้น ก่อนส่งมอบอาหารให้กับผู้ใช้บริการ จากข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม หรือจังหวัดอื่น ๆ ที่สนใจที่จะพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้ได้มาตรฐานอาชีพตรงตามมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานบริการ และพนักงานเดินอาหาร โดยทางสถานประกอบการ ควรมีการฝึกทักษะการทำตามระเบียบสุขลักษณะในโรงแรมภายในพื้นที่บริการ การดูแลความสะอาด อุปกรณ์ที่ใช้ภายในห้องอาหาร และสามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุเล็กน้อยกับผู้ใช้บริการ

2. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งบริกร พนักงานเสิร์ฟ และพนักงานรับคำสั่ง โดยทางสถานประกอบการควรจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งทางด้านทักษะการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน และควรเสริมการเรียนรู้เพิ่มเติม ในการฝึกใช้ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน เป็นต้น เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวจีน ซึ่งจะเป็กลุ่มลูกค้าหลักในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว (Low Season)

3. มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 คือ ผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในห้องอาหาร และหัวหน้าบริกร ควรมีการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการจัดการอาหารมาปรับใช้ในงานได้ จัดให้มีการจัดการฝึกอบรมในด้านความปลอดภัยในการจัดการอาหารให้พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีทักษะทางด้านความปลอดภัยด้านอาหารเบื้องต้น เช่น สถานที่เตรียมอาหารและเครื่องดื่ม ต้องสะอาดเป็นระเบียบ และถูกสุขลักษณะ การ

จัดเตรียมวัตถุดิบสำหรับทำเครื่องดื่มต้องล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บ แยกเป็นสัดส่วน และอุปกรณ์ที่ใช้บริการภายในห้องอาหารทุกชนิด จะต้องมีความปลอดภัยก่อนให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการห้องอาหาร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานภาครัฐ รัฐบาล กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรสนับสนุน และส่งเสริมด้านการจัดฝึกอบรมคุณภาพการบริการตามมาตรฐานอาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ให้กับผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในระดับปฏิบัติการ ซึ่งได้แก่มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 1 มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 2 และมาตรฐานอาชีพขั้นที่ 3 ซึ่งเป็นหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการโดยตรง มักพบปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากการให้บริการภายในห้องอาหารจากผู้ใช้บริการ

2. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดกระบี่ ควรมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวกลุ่มฮันนีมูนและแต่งงาน (Honeymoon & Wedding) สำหรับกลุ่มตลาดเฉพาะ เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรม และทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเป็นแนวทางประกอบการจัดทำการตลาด และแผนการดำเนินงานเพื่อรองรับการแข่งขันในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ ในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ผู้สนใจวิจัยควรศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานในด้านธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น มัคคุเทศก์ พนักงานสายการบิน ธุรกิจนำเที่ยว และตัวแทนท่องเที่ยว พนักงานเรือสำราญ พนักงานสปา เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีทักษะการปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้กำหนดไว้

2. ผู้สนใจวิจัยควรศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดโรงแรมในปัจจุบัน โดยศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ของธุรกิจการบริการโรงแรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน และออกแบบรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง เช่น กระแสนิยมการท่องเที่ยว รูปแบบลักษณะการพักโรงแรม และความนิยมในการรับประทานอาหารในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษามาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานในแผนกอื่น ๆ ภายในโรงแรม อาทิ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในระดับหัวหน้างานและบริหาร ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 4 คือ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง หัวหน้าห้องอาหาร (Restaurant Supervisor) หัวหน้าฝ่ายจัดเลี้ยง (Banquet Supervisor) หัวหน้าฝ่ายบริการอาหารในห้องพัก (Room Service Supervisor) มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 5 คือ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง (Banquet Manager) ผู้จัดการฝ่ายบริการอาหารในห้องพัก (Room Service Manager) มาตรฐานอาชีพขั้นที่ 6 คือ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director) ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager)

2. ควรศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ ในกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการขอรับบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรม และนำความต้องการของผู้ใช้บริการ นำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ตรงตามความต้องการ เพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ และสร้างรายได้ให้กับธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่ ต่อไป

References

- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Department of Tourism. (2017). Statistics of Foreign Tourists Entering Thailand in 2016. Retrieve August 30, 2017, from <http://tourism2.tourism.go.th/home/details/11/221/25516>. [in Thai]
- Dueraman, B., Petkit, J., Kholaon, C., Danvanakit, J., Ariyawongpanit, K., & Panyapijai, P. (2017). Developing competency of 1-3 star-rated hotels personnel in Krabi, Thailand, *Journal of Southern Technology*, 10(2), 240-242. [in Thai]
- Khaoklib, R. (2017). Occupational Standards of Food Service Workers Hotel business in Phuket Province. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University* 4(2), 3-4. [in Thai]
- Ministry of Tourism and Sports. (2016). Tourism Development Plan 2015-2017. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. Retrieved January 14, 2016, from <http://www.mots.go.th> [in Thai]
- Na Ayuthya, P.P., & Pimonsompong, C. (2017). The development of professional standards for hotel employees in Thailand, Faculty of Business, Economics and Communications. *Journal of Southern Technology*, 10(2), 6-8. [in Thai]
- Phung-nga, A. (2010). *Front office Management and Operation*. (2nd ed.). Bangkok: Odeon Store. [in Thai]
- Saeho, K. (2017). *Tourism Image, Service Quality Image, and Tourism Values Affecting Sustainable Tourism Attitudes: Case Study of Natural Based Tourism of Thai Working-aged Tourists in Bangkok*. M.B.A. Thesis, Bangkok University. [in Thai]
- Smithikrai, C. (2009). *Selection and Evaluation of Personnel Performance*. Bangkok: V. Print. [in Thai]
- Thailand Professional Qualification Institute. (2014). Professional standards and professional qualifications in tourism, hotels and restaurants: Food & Beverage Staff. Retrieved January 12, 2014, from <http://www.tpqi-net.tpqi.go.th> [in Thai]
- Yamane, T. (1967). *Statistics: an Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.