

กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม

The Strategies for Bartender Skills Development in Hotel

ลัคณา ชูใจ¹

Lakkana Choojai

Received: 23 March 2022 Revised: 11 June 2022 Accepted: 20 June 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาคุณภาพในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูลจาก คั่นคว้าข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานผสมเครื่องดื่มของโรงแรม โดยคัดเลือกตัวอย่าง จำนวน 14 คน จาก 7 โรงแรม ที่ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัติ โรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัย ทัศนคติในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม พบว่า มุ่งเน้นส่งเสริมให้พนักงาน ได้คิด ได้พูด และปฏิบัติต่อกันในเชิงบวก เน้นทำงานร่วมกันแบบครอบครัว การปรับเปลี่ยนตัวเอง สามารถ ควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก มีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความภาคภูมิใจในอาชีพ และมีจรรยาบรรณ ในงาน คุณภาพในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม พบว่า 1) รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 2) ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ให้บริการที่เป็นไปตามที่เสนอไว้ 4) การให้บริการที่หลากหลาย 5) เสนอ บริการที่เกินความคาดหวัง 6) มุ่งเน้นการให้บริการอย่างดีเลิศในทุกช่วงการบริการ 7) ใส่ใจสร้างสรรค์เมนู เครื่องดื่มเสมอ แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม พบว่า มี 8 กลยุทธ์ ดังนี้ 1) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพเชิงรุก 2) กลยุทธ์การปรับเปลี่ยน 3) กลยุทธ์ผลักดัน 4) กลยุทธ์การมุ่งเน้นการทำงานในระดับราก 5) กลยุทธ์การมุ่งเน้นคุณค่าในงาน 6) กลยุทธ์การมุ่งเน้นการบริหารความสุข 7) กลยุทธ์การเพิ่มพูนทักษะทางภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีและเรียนรู้วัฒนธรรมร่วม และ 8) กลยุทธ์เพิ่มพูนทักษะเฉพาะ ทางด้านเครื่องดื่ม

คำสำคัญ: กลยุทธ์, พนักงานผสมเครื่องดื่ม, คุณภาพการบริการ, การพัฒนาศักยภาพ

¹อาจารย์ ดร., สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Abstract

The purposes of this research were to; 1) study the service attitude of hotel Bartenders in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan provinces 2) study the service quality of hotel Bartenders in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan provinces 3) study the hotel Bartender skills development approach in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan provinces. The research was shown in qualitative research. The data were collected from documentary and In-depth interviews with the 14 key informants from the 7 hotels, registered under the Hotel Act in Phetchaburi and Prachuap Khiri Khan provinces.

The research results in terms of the service attitude of hotel Bartenders revealed that the hotels encourage speak-up, work-family culture, adaptability skills, emotional control, handling of uncomfortable situations, pride, and work ethics. The research results in terms of service quality of hotel Bartenders were consisting of, 1) Listening to suggestions from service recipients and 2) Providing reliable, dependable service. 3) Provide services as promised 4) A wide range of services 5) Offer a service that exceeds expectations 6) Focus on providing excellent service in every service period 7) Always pay attention to creating a drink menu. The research results in terms of the hotel Bartender skills development approach were revealed that Bartender skills development consisted of 1) Proactive personnel development strategy, 2) Adaptation strategy, 3) Push strategy, 4) Flat organization strategy, 5) Value strategy, 6) Happiness strategy, 7) Enhance language skill strategy, information technology skill strategy, cross-cultural skill, and 8) Enhance specific bartender skills.

Keywords: strategy, bartender, service quality, skills development

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว โรงแรมและร้านอาหารยังมีการเติบโตเร็วขึ้นอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย แต่ในความเป็นจริงแล้ว ประเทศไทยยังคงต้องพัฒนาบุคลากรในสายอาชีพเฉพาะทางให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาชีพพนักงานผสมเครื่องดื่ม ผู้ที่ทำงานด้านบาร์และเครื่องดื่มจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะความเชี่ยวชาญ มีศักยภาพด้านการปฏิบัติงานในอาชีพสูง หมายรวมถึง ทักษะที่ดีในการทำงาน ตลอดจนต้องรักษามาตรฐานการทำงานอีกด้วย เมื่อพิจารณาถึงอาชีพการผสมเครื่องดื่ม หรือบาร์เทนเดอร์ (Bartender) พบว่า อาชีพด้านการผสมเครื่องดื่ม ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ เป็นความต้องการทางด้านการตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมบริการในพื้นที่ ดังจะเห็นได้จากสถิติ ความต้องการแรงงานด้านอาชีพพนักงานผสมเครื่องดื่มมีแนวโน้มที่สูงขึ้น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในเรื่องการศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทย ช่วงระหว่างปี 60-64 พบว่า อาชีพที่มีอัตราการเปลี่ยนแปลงของความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณาอัตราการเปลี่ยนแปลงของความต้องการแรงงานของอาชีพในอนาคต 5 ปี ช่วงปี 60-64 เปรียบเทียบกับ ปี 2559 จากสถิติ พบว่า อาชีพที่มีแนวโน้มความต้องการแรงงานมากที่สุด คือ พนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานผสมเครื่องดื่ม (บาร์เทนเดอร์) เพิ่มขึ้นร้อยละ 68.34 (จาก 3.48 แสนคน เป็น 5.86 แสนคน) ช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560) ในขณะที่อาชีพพนักงานผสมเครื่องดื่มโดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงแรม ร้านอาหาร ร้านบาร์ร้านเครื่องดื่มต่างๆ ในจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ยังขาดพนักงานผู้มีทักษะด้านเครื่องดื่ม และพนักงานผู้มีประสบการณ์เฉพาะทาง และมีความเชี่ยวชาญในการผสมเครื่องดื่ม (จินดาภรณ์ อรจันทร์, 2563, สัมภาษณ์) นอกจากนี้ นายกสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันตก (จังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) ได้เล็งเห็นความสำคัญ และความจำเป็นในเรื่องการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สถาบันวิชาชีพด้านอาหารและเครื่องดื่มในระดับประเทศ และระดับอาเซียน และระดับสากล โดยมุ่งเน้นเรื่องมาตรฐานทักษะเฉพาะทางด้านเครื่องดื่มและด้านการบริการที่ดีมีคุณภาพ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมและก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงแรมต่าง ๆ ของพื้นที่ในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์อีกด้วย (วสันต์ กิตติกุล, 2563, สัมภาษณ์)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ที่ทำงานในด้านการผสมเครื่องดื่มในโรงแรม ร้านเครื่องดื่มต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของตนเอง เพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญในอาชีพเฉพาะด้านนี้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพให้ผู้ประกอบอาชีพการผสมเครื่องดื่มในโรงแรม ร้านบาร์และเครื่องดื่มในประเทศไทย ได้นำมาปรับใช้เพื่อจะได้เปรียบทางการแข่งขัน นำสู่มาตรฐานสากล ดังนั้น จากเหตุผลสำคัญและความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นประเด็นสำคัญ นำมาสู่การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้จัดการแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานผสมเครื่องดื่มที่ทำงานในโรงแรมของจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกตัวอย่าง จำนวน 14 คน จาก 7 โรงแรม ประกอบด้วย 1) โรงแรมโซโซพิเทล หัวหิน 2) โรงแรมเชอราตัน 3) โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน 4) โรงแรมวีรันดา รีสอร์ท แอนด์ สปา 5) โรงแรมเรดิสัน บลู รีสอร์ท หัวหิน 6) โรงแรมอนันตราหัวหิน รีสอร์ทแอนด์สปา และ 7) โรงแรมอมารีหัวหิน ซึ่งโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม เป็นโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากนั้นทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล จำนวน 14 คน ซึ่งเป็นการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่เพียงพอต่อการวิจัยครั้งนี้ เพราะการเลือกตัวอย่างหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงในครั้งแรกตามการระบุเรื่องคุณสมบัติผู้ให้ข้อมูล และต่อมาใช้วิธีการเลือกแบบก้อนหิมะหรือแบบลูกโซ่ (Snowball or Chain Sampling) โดยการแนะนำจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนแรก แนะนำคนให้ข้อมูลสำคัญคนต่อไป ซึ่งข้อมูลที่ได้ จะเพิ่มพูนจนกระทั่งข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว (Data Saturation) โดยหลักการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหรือการสัมภาษณ์ระดับลึกนั้น มีหลักการอยู่ที่ 5-30 คน ตามเกณฑ์การเลือกตัวอย่างในวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (ประไพพิมพ์ สุธีวินนันท และประสพชัย พสุนนท์.2559).

จากการวิจัยในครั้งนี้ มีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) การคัดเลือกผู้จัดการแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติ คือ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่ทำงานในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 7 คน
- 2) การคัดเลือกพนักงานผสมเครื่องดื่ม โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติ คือ ดำรงตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม ที่ทำงานในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบาร์และเครื่องดื่มตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน

โดยพื้นที่ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ โรงแรมที่ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) โรงแรมโซโซพิเทล หัวหิน 2) โรงแรมเชอราตัน 3) โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน 4) โรงแรมวีรันดา รีสอร์ท แอนด์ สปา 5) โรงแรมเรดิสัน บลู รีสอร์ท หัวหิน 6) โรงแรมอนันตราหัวหิน รีสอร์ท แอนด์สปา และ 7) โรงแรมอมารีหัวหิน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) เป็นการสัมภาษณ์ที่ใช้ประเด็นคำถามที่มีกรอบกว้างๆ โดยการใช้อำนาจคำถามเปิดในการซักถาม ในประเด็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม และมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถามที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

การรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ด้วยวิธีการค้นคว้า ศึกษาจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงาน การวิจัย บทความวิจัย บทความวิชาการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่ม

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) เกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม

ขั้นตอนที่ 3 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) ซึ่งมี 2 กลุ่ม คือ ผู้จัดการแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานผสมเครื่องดื่ม จำนวน 14 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติตัวอย่าง คือ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่ทำงานในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 7 คน และพนักงานผสมเครื่องดื่ม โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติตัวอย่าง คือ ดำรงตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม ที่ทำงานในโรงแรมจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านบาร์และเครื่องดื่ม ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน

ขั้นตอนที่ 4 การติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานผสมเครื่องดื่ม หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านบาร์และเครื่องดื่มโรงแรม ในจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

1) ติดต่อทางโรงแรมเพื่อเข้าสัมภาษณ์

2) จัดทำหนังสือขออนุญาตส่งไปที่สถานประกอบการโรงแรม โดยวิธีการ นัดวัน เวลา เพื่อการสัมภาษณ์โดยตรงรายบุคคลในลักษณะการสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมทั้งขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการบันทึกวีดิโอ บันทึกเสียง แล้วถอดวีดิโอและถอดเสียงเป็นข้อมูลเชิงบรรยาย ทบทวนจากการฟังซ้ำ

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์แล้วนำมาวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 6 สรุปผลข้อมูล การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการวิจัยเพื่อให้การวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยมีหมวดหมู่ด้านทัศนคติในการทำงานบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผสมเครื่องดื่ม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ มีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลในเชิงคุณภาพ ดังนี้

- 1) จากแหล่งที่มาของข้อมูล มีทั้งแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ
- 2) มุมมองความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้จัดการแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานผสมเครื่องดื่ม
- 3) ใช้เทคนิคการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และตรงประเด็น
- 4) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่หลากหลาย เพื่อใช้เป็นทิศทางในการอธิบายข้อมูลด้านได้อย่างลุ่มลึก ถ่องแท้มากขึ้น

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาทัศนคติในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่ม ในโรงแรม พบว่า

โรงแรมโซ โซฟิเทล หัวหิน ในมุมมองของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า บุคลากรทุกคนที่ทำงานในโรงแรม มีทัศนคติเชิงบวกด้านการบริการ การปรับเปลี่ยนใจที่อยู่ในเชิงบวก และความก้าวหน้าเสมอ การพูดดี คิดดี ปฏิบัติที่ดี เป็นแรงกระตุ้นในการทำงาน ทำงานร่วมกันเป็นครอบครัว มีการอาศัยซึ่งกันและกัน ความมีน้ำใจร่วมกัน สู่การทำงานเป็นทีมได้อย่างครบถ้วน การที่มีทัศนคติที่ดีของบุคลากร ย่อมทำให้การก่อให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด หรือ ปัญหาด้านการงานนั้นจะไม่เกิดขึ้น การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ ยินดีบริการจากใจ ฟังลูกค้าอย่างตั้งใจ เป็นการแสดงถึงความใส่ใจ และพร้อมที่จะเข้าไปช่วยแก้ปัญหา การพูดคุยถึงความต้องการของลูกค้าได้ และเป็นการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า ในระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานบาร์เทนเดอร์ทุกคน ต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพ เพราะในการบริการเครื่องดื่มให้กับลูกค้า ในฐานะที่เป็นพนักงานผสมเครื่องดื่ม ต้องผสมเครื่องดื่มต่าง ๆ ตามสูตรมาตรฐาน และพนักงานผสมเครื่องดื่มก็ต้องสามารถผสมเครื่องดื่มเชิงสร้างสรรค์อื่นๆ ตามที่ลูกค้าต้องการได้อีกด้วย โดยเต็มใจที่จะให้บริการ หากไม่ขัดต่อนโยบายของโรงแรม นอกจากนี้ สิ่งสำคัญ คือ ทัศนคติ ทัศนคติต่อตนเอง ต่อลูกค้า ต่ออาชีพในเชิงบวก

โรงแรมเซอราดัน หัวหิน ในมุมมองของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ทัศนคติเชิงบวกด้านการบริการ กล่าวคือ Be long Sheraton Family คือ การทำงานแบบครอบครัว เราสามารถร่วมมือร่วม

ใจซึ่งกันและกัน ทำงานกันเป็นทีม อาศัยซึ่งกันและกัน ความมีน้ำใจร่วมมือ นั่นคือ เป็นทัศนคติเชิงบวกที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในแผนกต่าง ๆ ได้ สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า ข้อดีของการทำงานบาร์เทนเดอร์ในโรงแรมเครือข่าย เป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อตนเองในการทำงาน โดยมุ่งเน้นทัศนคติที่ดีต่อกันและกัน ความเป็นครอบครัวในทีมงาน และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า ขณะเข้ามาให้บริการแล้วมีความประทับใจต่อการให้บริการของโรงแรมได้ในทีมงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงข้อดีด้านการตลาด ซึ่งจะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์เชิงบวกในภาพลักษณ์ของโรงแรมอีกด้วย

โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ในมุมมองของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานทุกคนมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการ และมีใจพร้อมที่จะมองลูกค้าทุกคนมีคุณค่าอย่างเท่าเทียมกัน การเห็นคุณค่า ภูมิใจในตนเอง และภูมิใจในการให้บริการลูกค้า คือ หัวใจสำคัญ พนักงานผสมเครื่องดื่มทุกคนต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ต้องมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่อลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความจริงใจต่อลูกค้าทุกคน เป็นผู้ที่มีความรักในการบริการลูกค้า และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ความเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเอง มีความเข้าใจผู้อื่น เปิดใจรับฟังข้อบกพร่องของตนเอง ใช้เหตุผลในการทำงาน สำหรับมุมมองพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า ทัศนคติเชิงบวกในการทำงานวิชาชีพนี้ คือ มีความสามารถ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงตัวเองได้ สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก เข้าใจว่าการทำงาน หรือสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ยินดีเผชิญปัญหา และหาวิธีการแก้ไขปัญหา และการคิดและตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้ดี สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์จริง รวดเร็ว รับผิดชอบ มีวินัย มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ความสะอาดเรียบร้อยงานใหม่ ๆ สร้างสรรค์เสมอ และมีความสุขสนุกสนานในการบริการลูกค้า ตลอดจนเน้นจุดสำคัญในขณะทำงานนั้น ทุกสิ่งคือการเรียนรู้ ไม่มีความล้าหลัง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ หล่อหลอมให้พนักงานบาร์เทนเดอร์ทุกคนมีความภาคภูมิใจในอาชีพ

โรงแรมวีริณา รีสอร์ท แอนด์ สปา ในมุมมองของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ หนึ่งในส่วนที่ทำงาน ต้องมีบริการที่ดี รักในงานบริการพยายามทำสิ่งที่สามารถช่วยให้ตนเองทำงานได้ดี และมุ่งมั่นสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้อย่างภาคภูมิใจ สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า ทัศนคติที่ดีของพนักงานบาร์เทนเดอร์ คือ เป็นผู้ที่มีความเข้าใจคนอื่น สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ โดยมุ่งใช้จิตวิทยาบริการในเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อลูกค้า ถ้าพนักงานบาร์เทนเดอร์ในโรงแรมนั้น มีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงานย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะสร้างสรรค์สิ่งที่ดี ๆ ให้กับโรงแรม และจะพยายามที่จะแสดงศักยภาพภายในตัวเองออกมา ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด คือเป้าหมายสำคัญที่โรงแรมคาดหวังอีกด้วย

โรงแรมเรดิสสัน บลู รีสอร์ท หัวหิน ในมุมมองของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า เรื่องของทัศนคติในการบริการ เป็นความจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ เพราะการทำงานด้านการบริการเครื่องดื่มไม่ใช่เพียงหน้าที่ แต่เป็นใจที่รักในการบริการ มีความเชื่อในเชิงบวก เป็นสิ่งสะท้อนถึงแนวโน้มในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้าอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ ความน่าเชื่อถือ เกิดเป็นความเข้าใจ สะท้อนให้เห็น

ความคิดและความเชื่อใจในบริการที่มีคุณภาพได้ สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า ทักษะคติในการบริการที่ดี จะแสดงถึงแนวโน้มหรือความน่าจะเป็นที่จะมีการแสดงออกของผู้บริโภคด้วยทัศนคติในการทำงานบริการเป็นการสร้างความสุขที่แท้จริงและยั่งยืน โดยไม่ใช้อารมณ์เหนือกว่าสติ พัฒนาความคิดด้วยการเรียนรู้ หุยมองคนอื่นแต่หันมามองที่ตัวเอง

โรงแรมมารี หัวหิน ในมุมมองของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า เรื่องทัศนคติการบริการของผู้ให้บริการ เป็นการแสดงออกว่าพนักงานมีทัศนคติการบริการลูกค้าที่ยอดเยียนั้น ถือเป็นเรื่องที่ทำให้เกิดความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า และสามารถตอบสนองให้เหนือกว่าความต้องการนั้น รวมไปถึงการเป็นผู้สนับสนุนที่ดีให้กับลูกค้าด้วย การแสดงพฤติกรรมที่พร้อมช่วยเหลือ มีความสนใจ และเคารพ สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าได้ โดยการเปลี่ยนลูกค้าจากไม่สนใจให้กลายเป็นลูกค้าที่ภักดีต่อโรงแรมได้ สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า ทักษะคติในงานบริการ คือ การที่มองเรื่องราวที่เกิดขึ้นในแง่ดี ทำให้มีชีวิตที่ดีขึ้นและมีความสุข ถ้าพนักงานในโรงแรมมีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงาน พนักงานจะเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะสร้างสรรค์สิ่งที่ดี ๆ ให้กับโรงแรม และจะพยายามที่จะแสดงศักยภาพภายในตัวเองออกมาเพื่อการบริการที่ดีได้

โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ในมุมมองของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า เรื่องทัศนคติการบริการของผู้ให้บริการนั้น มีลักษณะคล้ายกันในภาพรวม คือ การมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน เพราะสิ่งนี้จะส่งผลกระทบต่อเชิงบวกนี้ที่สามารถเรียกว่า ความผูกพันทางจิตใจ และได้มาจากความสุขทางอารมณ์ของพนักงานบริการที่ได้ทำงานกับโรงแรมที่พนักงานมีความสุข ที่สำคัญจะส่งผลต่อการทำงานโดยภาพรวมก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดด้านการบริการอีกด้วย ซึ่งสิ่งนี้สำคัญมาก ๆ ที่โรงแรมพึงตระหนักและให้ความสำคัญ ต่อการดำเนินงานด้านบุคลากรของโรงแรม สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า ทักษะคติในการบริการที่ดี คือ เป็นการฝึกฝนทางด้านจิตใจให้มีลักษณะที่ดี มีความอดทน มั่นคง การมีความสุขในการทำงาน โดยพื้นฐานความคิดเชิงบวก และการปรับเปลี่ยน Mind Set เกี่ยวกับการบริการ ในขณะที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ดีด้วยการควบคุมอารมณ์ได้และด้วยท่าทีที่เหมาะสมและอ่อนสุภาพต่อลูกค้า

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม พบว่า

โรงแรมโซ โซพิเทล หัวหิน ในมุมมองของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการบริการ เป็นการบริการที่ดี มีความสม่ำเสมอ และรวดเร็ว มีประสิทธิภาพทุกขั้นตอน ทั้งนี้ เพราะการบริการที่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลต่อรายได้โรงแรมที่สูงขึ้น เช่น ในกรณีการจัดอีเวนต์ พนักงานผสมเครื่องดื่มต้องจัดเตรียมมาตรฐาน บาร์เทนเดอร์ ในฐานะฝ่ายบริการเครื่องดื่ม จะต้องดูในส่วนของฟังก์ชันว่าลูกค้าจำนวนกี่คน และจะต้องรับรู้และเข้าใจเป็นอย่างดี รู้รายละเอียดงานต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนจบทุกขั้นตอนของงาน สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการบริการ เป็นรูปแบบการบริการที่ดี ต้องดูแลลูกค้าตลอดเวลาที่แขกอยู่ในพื้นที่การบริการของพนักงานบริการนั้น ๆ ในแผนกของการบริการเครื่องดื่ม ในกรณีเมื่อพบ

กับลูกค้าที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จนหนัก ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ ในฐานะที่เราเป็นพนักงานบาร์เทนเดอร์ เราจะต้องมีปฏิภาณไหวพริบ มีการสังเกตที่ดี มีการประเมินล่วงหน้าว่าจะต้องทำอะไรกับลูกค้าอย่างเร่งด่วน ด้วยความถูกต้องในจรรยาบรรณวิชาชีพอีกด้วย

โรงแรมเชอราตันหัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า โรงแรมมีนโยบายที่มุ่งเน้นคุณภาพ และความเป็นเลิศในการบริการ โดดเด่นด้านการบริการด้านเครื่องดื่ม โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างถูกต้อง และมีมาตรฐานตามหลักสากล การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพและบริการได้ตามที่เสนอลูกค้าไว้ และให้มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า โรงแรมตระหนักถึงคุณภาพของเครื่องดื่มที่นำเสนอต่อลูกค้า ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่เบ็ดเสร็จ รวมไปถึงการฝึกเพิ่มพูนทักษะของตนเองสม่ำเสมอ คัดสูตร คัดวิธีการนำเสนอเครื่องดื่มเชิงสร้างสรรค์แปลกใหม่ มีเอกลักษณ์ โดยต้องใส่ใจในรายละเอียดงานอย่างครอบคลุม ในส่วนการจัดระบบการบริหารงานในบาร์ การจัดเตรียมบาร์ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ เริ่มจากการวางแผนสำหรับพื้นที่ใช้งานภายในบาร์ ให้ถูกต้องและง่ายสะดวกต่อการทำงาน และต้องมีพื้นที่เพื่อประโยชน์ในการใช้งานเพื่อให้งานสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ต้องมีการตรวจสอบเช็คคุณภาพของสินค้า และบริการตลอดเวลา มีการตรวจนับจำนวนสินค้าทุกเดือน และตรวจสอบการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ทุกอย่างก่อนเริ่มปฏิบัติงานในแต่ละวัน

โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า การให้บริการที่ดีนั้นเป็นการบริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่เราสามารถดูแลเขาได้ ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจมากที่สุด เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับบริการไปเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นการบริการแบบเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรม คือ ในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย บริการด้วยความมั่นใจ สามารถแนะนำและตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ทันที โดยที่ลูกค้าไม่ได้ร้องขอ

โรงแรมวีริณา รีสอร์ท แอนด์ สปา ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า การบริการไม่ว่าจะเป็นบริการลูกค้าหรือจะบริการพนักงานด้วยกันเอง หรือไม่ว่าจะไปบริการฝ่ายไหน หรือบริการให้กับใคร สิ่งแรกที่ต้องทำคือ การยิ้ม รอยยิ้มที่เต็มใจ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ปรับตัวเองเสมอ และมีความอ่อนน้อม สุภาพ ต้องรู้จักหาข้อมูลต่าง ๆ พร้อมเสมอที่จะบริการตลอดเวลาและให้เป็นไปอย่างราบรื่น สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานผสมเครื่องดื่ม ต้องรักษามาตรฐานความถูกต้องของสูตร และมีความรู้เรื่องการผสมเครื่องดื่มการใช้อุปกรณ์และวิธีการเป็นอย่างดี เช่น การทำฟรุตพังก์ (Fruit Punch) ไม่สามารถนำกล้วยมาผสมได้ ต้องเป็นผลไม้ที่มีรสเปรี้ยว อาจจะใช้สับปะรด ส้ม เชอร์รี่ และอาจต้องมีความรู้ในเรื่องของราคาเครื่องดื่มด้วย เช่น การตั้งราคาของเครื่องดื่มแต่ละเมนู และราคาต้องไม่สูงจนเกินไป

โรงแรมเรดิสัน บลู รีสอร์ท หัวหิน ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า อีกหนึ่งคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ จรรยาบรรณวิชาชีพของพนักงานบาร์เทนเดอร์ และความไว้วางใจได้ ต้องมีความซื่อสัตย์

ชื่อตรงต่อลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความจริงใจ เรื่องการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานที่ผสมเครื่องดื่ม ต้องมีความรู้ มีทักษะ เรียนรู้ตลอดเวลา ความสามารถในการทำการเครื่องดื่มได้ตรงตามสูตรมาตรฐาน และตามความต้องการของลูกค้า และยังสามารถแนะนำลูกค้าได้เสมอ ถือเป็นผู้ที่สร้างสรรค์เครื่องดื่มให้เข้ากับอาหารแต่ละชนิดได้ และสร้างบรรยากาศต่างๆ ให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าคุ้มค่าและน่าจดจำ

โรงแรมอมารี หัวหิน ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการบริการมุ่งเน้นความสำคัญของการมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างดี ทำให้ลูกค้ามีความทรงจำที่ดี และบอกต่อลูกค้าอื่นๆ ให้มาใช้บริการกับเรากครั้ง สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการบริการ คือการสร้างสรรค์ของเครื่องดื่ม ใส่ใจทุกรายละเอียดตลอดการบริการ รวมถึงเมนูเครื่องดื่มในการนำเสนอ การจัดทำเครื่องดื่มประจำเดือน จัดทำกิจกรรมสุดสัปดาห์ เช่น มีการจัดทำการแสดงโชว์การผสมเครื่องดื่มประกอบลีลา

โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการบริการ เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า มีหลากหลายวิธีการ เช่น การต้อนรับอันอบอุ่น กล่าวทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยเหลือลูกค้าทุกครั้งที่ลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ให้บริการลูกค้าด้วยใจ บริการด้วยความมั่นใจ สามารถแนะนำและตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า คุณภาพการบริการ เป็นการรักษามาตรฐาน การพัฒนาความรู้อยู่ตลอดเวลา ตลอดจนการทำงานที่ผิดพลาดน้อยที่สุด หรือไม่ควรผิดพลาด โดยเน้นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม พบว่า

โรงแรมโซ โซฟิเทล หัวหิน ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า การพัฒนาศักยภาพและทักษะต่างๆ ของพนักงานผสมเครื่องดื่ม เป็นหนึ่งในอาชีพงานฝีมือที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ และฝึกฝนจนกลายเป็นทักษะ รวมถึงการมีไหวพริบและสติปัญญา เช่น ความรู้เกี่ยวกับไวน์ ความรู้เกี่ยวกับการทำค็อกเทล มีศักยภาพในการทำงานสูง การพัฒนาศักยภาพและทักษะต่างๆ ในส่วนทำให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีขึ้น มีความรับผิดชอบที่สูง แก้ปัญหาได้ วางแผนป้องกันปัญหาได้และมองไกล เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา หัวใจแห่งการบริการ และการสร้างสรรค์เมนู เครื่องดื่มใหม่ๆ อยู่เสมอ สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า การพัฒนาศักยภาพพนักงานบาร์เทนเดอร์ พนักงานผสมเครื่องดื่มทุกคน ต้องเข้าอบรมพัฒนาเรียนรู้ สร้างสรรค์เครื่องดื่มใหม่ ๆ เสมอ กับหน่วยงานที่มีการจัดอบรมทักษะบาร์ อีกทั้งสามารถนำความรู้และความสามารถจากการทำงานเกี่ยวกับเครื่องดื่ม เพื่อที่จะเป็นอาชีพเสริมให้กับตนเองในช่วงว่างเวลาจากงานที่โรงแรม หรือประกอบร้านบาร์เป็นของตนเองในอนาคตได้

โรงแรมเชอราตัน หัวหิน ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า การพัฒนาศักยภาพและทักษะต่าง ๆ ของพนักงานบาร์เทนเดอร์ของทางโรงแรมนั้น มุ่งเน้นเป็นการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่มทั้งภายในและภายนอกแบบเฉพาะทาง เป็นการเทรนนิ่งในเรื่องของเครื่องดื่ม เช่น ความรู้เกี่ยวกับไวน์ สำหรับในมุมมองของ

พนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า ศักยภาพของพนักงานบาร์เทนเดอร์นั้น เป็นความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ อีกทั้ง ยังต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านบริการ และวิธีการในการทำงานที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะทำให้ตนเองนั้น มีโอกาสที่สูงในอนาคตต่อไป

โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า จะมุ่งเน้นการอบรมภายในระหว่างการทำงาน (On the job training) เป็นการสอนงานซึ่งกันและกัน โดยมีวิธีการสอนการทำงานภายใต้การควบคุมของผู้ฝึกอบรม และการเรียนรู้งานโดยการสังเกตการทำงานของพนักงานที่มีความชำนาญและลงมือปฏิบัติจริงในแต่ละงานด้านเครื่องดื่มที่โรงแรมจัดให้ สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่าการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถมากขึ้น มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้น ต้องใช้ความอดทนในการฝึกและฝึกหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ต้องใช้เวลาในการพัฒนาทักษะ โดยความชำนาญในการทำงานก็จะมีเพิ่มขึ้นตามมาด้วย

โรงแรมวีริณา รีสอร์ท แอนด์ สปา ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า มุ่งเน้นคุณค่าในงานใช้วิธีการแสวงหา และสนับสนุน ส่งเสริมบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มที่มีคุณค่ามากกว่าบุคลากรที่มีความสามารถ นั่นก็คือ จิตวิญญาณของบาร์เทนเดอร์แท้จริง สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า หากมีการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงาน เพื่อที่จะได้ยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเอง และภาพลักษณ์มาตรฐานของโรงแรมอีกด้วย

โรงแรมเรดิสัน บลู รีสอร์ท หัวหิน ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า มุ่งเน้นความสำคัญของพนักงานเครื่องดื่มในการพัฒนาตนเอง เพราะสามารถทำให้เรามีโอกาสที่จะได้รับสิ่งดี ๆ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการของตนเองและเป้าหมายองค์กรอีกด้วย สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า อาชีพบาร์เทนเดอร์อยู่ในส่วนของการบริการเครื่องดื่มให้กับลูกค้า การได้รับการพัฒนาทักษะ ทำให้เกิดความมั่นใจ ภูมิใจ และเป็นแผนกที่ถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยการสร้างรายได้และเพิ่มยอดขายให้กับโรงแรมอีกด้วย

โรงแรมอมารี หัวหิน ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า การพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้านผสมเครื่องดื่มด้านความคิดสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็น การคิดเมนูเครื่องดื่มใหม่ๆ และเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนได้เสมอ ที่สำคัญมีเวทีในการประกวด หรือแข่งขันการผสมเครื่องดื่ม เพื่อแรงจูงใจในการพัฒนามากขึ้น สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า ในการทำงานด้านการบริการจะต้องพบเจอกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ในด้านศักยภาพในการทำงานบริการจำเป็นต้องพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ด้านภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่จะต้องใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งพนักงานสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้อีก นอกจากภาษาอังกฤษ ก็เป็นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือมีเงินเดือนมากขึ้น อีกทั้งการมีศักยภาพในการทำงานสูง ไม่ว่าจะเป็น การให้บริการลูกค้าเกินความคาดหวังของลูกค้า ก็เป็นสิ่งที่ดีในการสร้างความพึงพอใจอันสูงสุดกับลูกค้าตามไปด้วย

โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท แอนด์ สปา ในมุมมองผู้จัดการแผนกผสมเครื่องดื่ม พบว่า การพัฒนาทักษะศักยภาพของพนักงานผสมเครื่องดื่ม ได้กำหนดให้พนักงานทุกคน มีใบรับรองผลการสอบด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานด้านเครื่องดื่ม และจัดส่งพนักงานสอบวัดระดับความเชี่ยวชาญในอาชีพ เพื่อเป็นเครื่องวัด

มาตรฐานในทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับในมุมมองของพนักงานผสมเครื่องดื่ม พบว่า หากเราพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ได้มีการฝึกอบรม สร้างประสบการณ์ให้กับตนเอง สร้างแรงบันดาลใจในการผสมเครื่องดื่ม ด้วยการเชิญบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญมาอบรมให้พนักงานผสมเครื่องดื่มของโรงแรม ถือเป็นโอกาสมากขึ้นในด้านหน้าที่การงาน โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นหรือเงินเดือนเพิ่มขึ้นจากเดิม

สรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานการผสมเครื่องดื่มของโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรมได้ ดังนี้

1) กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรเชิงรุก

โรงแรมมุ่งพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการผสมเครื่องดื่ม ให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถประจำตำแหน่งงานด้านบาร์และเครื่องดื่ม การจัดอบรมทั้งภายใน และการเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือวิทยากรจากภายนอกเข้ามาอบรมในโรงแรม ตลอดจนควรมีการประเมินความสามารถของผู้อบรม โดยการประเมินผลควรเป็นไปตามตัวชี้วัดที่โรงแรมกำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรอย่างแท้จริงในระยะยาว โดยการอบรมมี 2 รูปแบบ ได้แก่

การอบรมภายในระหว่างการทำงาน (On the job training) เป็นการสอนงานซึ่งกันและกัน โดยมีวิธีการสอนการทำงานภายใต้การควบคุมของผู้ฝึกอบรม และการเรียนรู้งานโดยการสังเกตการทำงาน of พนักงานที่มีความชำนาญและลงมือปฏิบัติจริงในแต่ละงานด้านเครื่องดื่มที่โรงแรมจัดให้ เช่น อบรมความรู้และทักษะด้านการบริการไวน์และเครื่องดื่ม เริ่มจากพนักงานระดับหัวหน้า ซึ่งผู้ที่เข้าอบรมจะนำความรู้ที่ได้กลับมาอบรมให้กับพนักงานทุกคนในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในระดับปฏิบัติการอีกครั้ง

การจัดส่งพนักงานในแผนกบาร์เพื่อเข้าอบรมตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอก เช่น การอบรม Global Cocktail การอบรมบุคลิกภาพและจิตวิทยาในการให้บริการ และการอบรมความรู้และพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสาร ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ โดยจะมีการทดสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานจริงหลังเข้ารับการอบรม ทั้งนี้ นโยบายของโรงแรมได้กำหนดให้พนักงานทุกคน มีใบรับรองผลการสอบด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกของโรงแรม จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และจัดส่งพนักงานสอบวัดระดับความเชี่ยวชาญในอาชีพจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อเป็นเครื่องวัดมาตรฐานในทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แท้จริง

2) กลยุทธ์การปรับเปลี่ยน

โรงแรมดำเนินการจ้างพนักงานงานผสมเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ สามารถเทียบเคียงความสามารถเพื่อเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ โดยจูงใจด้วยผลตอบแทนในภาพรวมของชีวิต ไม่เพียงผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่สูงเพียงด้านเดียว และยังคงพัฒนาพนักงานที่เก่งและเป็นคนดี ให้สามารถสร้างคุณค่าให้กับตนเองและโรงแรมด้วย

3) กลยุทธ์ผลักดัน

โรงแรมเริ่มจากกระบวนการ การประเมินความต้องการจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาพนักงานผสมเครื่องดื่ม การวางแผนงาน การออกแบบกิจกรรม การนำไปปรับใช้ และการประเมินงานตามแผนพัฒนาที่วางไว้

4) กลยุทธ์การมุ่งเน้นการทำงานในระดับราบ

โรงแรมมุ่งเน้นการทำงาน ทีมงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และกับทุกแผนกของโรงแรม ในลักษณะเพื่อนร่วมงานมากกว่าเจ้านายกับลูกน้อง

5) กลยุทธ์การมุ่งเน้นคุณค่าในงาน

โรงแรมมีการกำหนดการทำงานตามความรับผิดชอบ มุ่งเน้นคุณค่าในงาน ที่ส่งผลต่อเป้าหมายของ โรงแรมมากกว่าการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับโดยไร้แรงจูงใจ ใช้วิธีการการแสวงหาและสนับสนุน ส่งเสริม บุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มที่มีคุณค่ามากกว่าบุคลากรที่มีความสามารถ

6) กลยุทธ์การมุ่งเน้นการบริหารความสุข

โรงแรมมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจ และสนับสนุนความสามารถทั่วไปด้าน เรื่องดื่ม และความถนัดเฉพาะทางด้านการผสมเครื่องดื่ม รวมถึงโรงแรมให้ความสนใจในความถนัดของแต่ละ บุคคลเพื่อพัฒนาต่อยอดในสิ่งนั้นๆ ได้ ซึ่งสนับสนุนแต่ละคนอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้พนักงานผสมเครื่องดื่มเกิด ความจงรักภักดีต่อโรงแรม และเกิดความผูกพันทางจิตใจต่อเพื่อนร่วมงานต่อโรงแรมอีกด้วย

7) กลยุทธ์การเพิ่มพูนทักษะทางภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยี และเรียนรู้วัฒนธรรมร่วม

โรงแรมได้ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ให้เรียนภาษาอังกฤษ และ ภาษาอื่นๆ ที่ใช้งานได้จริงอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้การให้บริการที่ดี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการ ติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดอบรมเกี่ยวกับการเรียนรู้ทางด้านวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เพื่อให้ บุคลากรสามารถบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ก่อให้เกิดความประทับใจมากที่สุด เช่น การอบรม ในหัวข้อเรื่องการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรม การอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางเทคโนโลยีในการ จัดการอุปกรณ์และเครื่องดื่ม เป็นต้น นอกจากนี้ ทางโรงแรมได้ดำเนินการรับพนักงานหรือบุคลากรที่เป็น ชาวต่างชาติในกลุ่มประเทศอาเซียน เข้ามาปฏิบัติงานในโรงแรม การสั่งงานทุกแผนกในโรงแรมโดยใช้ระบบ 2 ภาษา ระบบภาษาไทยร่วมกับระบบภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานผสมเครื่องดื่มคนไทย ได้พัฒนาทักษะการ ใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบงาน และวัฒนธรรมที่มี ความหลากหลายมากขึ้น

8) กลยุทธ์เพิ่มพูนทักษะเฉพาะทางด้านเครื่องดื่ม

โรงแรมได้จัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องดื่ม มาฝึกทักษะด้านการผสมเครื่องดื่ม การเป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านไวน์ แก่พนักงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม และมีการจัดส่งไปฝึกทักษะเพิ่มเติม ภายนอกโรงแรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลหลังจากที่ส่งไปอบรม หรือ ฝึกทักษะในงานนั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาทัศนคติในการบริการของพนักงานผสม เครื่องดื่มในโรงแรม พบว่า ทัศนคติในการบริการของพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม โรงแรมส่งเสริมให้พนักงาน

ได้คิด ได้พูด ปฏิบัติต่อกันในเชิงบวก มุ่งเน้นทำงานร่วมกันแบบครอบครัว การปรับเปลี่ยนตัวเอง สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก มีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความภาคภูมิใจในอาชีพ และมีจรรยาบรรณในงานเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะนโยบายโดยรวมของโรงแรมที่มุ่งเน้นการคิด การปฏิบัติ และการทำงานร่วมกันในเชิงบวกนั่นเอง โดยผลการวิจัยเป็นไปในทำนองเดียวกับงานวิจัยของ Gao Lili (2012, p.8) ที่สรุปในงานวิจัยไว้ว่า การสร้างความแตกต่าง มุ่งเน้นคุณค่า และการมีส่วนร่วม การมีทัศนคติเชิงบวก มุ่งเน้นสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้ลูกค้า เป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ และนำสู่การพัฒนาที่แตกต่างในลักษณะที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Raymond, A. (2019) ที่พบว่า ด้านการทำงานบริการที่ดีจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพและทัศนคติในเชิงบวก ตลอดจนการให้บริการ ประกอบกับต้องรัก และเห็นคุณค่าในงานที่ได้ทำ รวมถึงแนวคิดของสถาบันฝึกอบรมเอ็นเทรนนิ่ง (2564, ย่อหน้า 3) ที่อธิบายว่า เทคนิคการสร้างทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ ประกอบด้วย ทัศนคติเป็นทางเลือก ทัศนคติในการฝึกฝน ในการค้นหา และเลือกมุมมองในแง่ดี หมั่นเติมเต็ม ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการบริการนั้นๆ และให้กำลังใจตัวเองให้เป็น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสนับสนุนข้อค้นพบของ วีราภรณ์ บุตรทองดี (2559, หน้า 95) ที่พบว่า ทัศนคติต่อการทำงานด้านลักษณะงาน โดยเฉพาะด้านความถนัดของงานที่ได้ ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความเหมาะสม มีความรู้สามารถในการปฏิบัติงานตามความเชี่ยวชาญ จะสามารถทำให้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ และรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองนั้นมีคุณค่า สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นด้วย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพในการบริการของพนักงานผสมเครื่องต้มในโรงแรม พบว่า คุณภาพในการบริการของพนักงานผสมเครื่องต้มในโรงแรม ประกอบด้วย 1) ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 2) ให้บริการที่นำเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) บริการที่เป็นไปตามที่เสนอไว้ 4) การให้บริการที่หลากหลาย 5) เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ 6) บุคลากรด้านแผนกเครื่องต้มต้องพร้อมในทุกขณะระหว่างการทำงานเสมอ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างดีเลิศในทุกช่วงการบริการ และ 7) ใส่ใจสร้างสรรค์เมนูเครื่องต้มเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพราะการมุ่งเน้นคุณภาพการบริการในโรงแรมสู่ความเป็นเลิศ ตลอดจนการพัฒนาการบริการสู่มาตรฐานสากลเป็นสิ่งที่สำคัญ ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการของลูกค้าอีกด้วย โดยผลการวิจัยเป็นไปในทำนองเดียวกับงานวิจัยของ Countryman and Jang (2006, p.534) ที่พบว่า การบริการมุ่งเน้นที่สภาพแวดล้อมด้านลูกค้า เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่ให้บริการกับลูกค้า และแนวคิดในงานวิจัยของ Chen and Chang (2005, p.79-87) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการถือเป็นภาพรวมประสิทธิผลความประทับใจในองค์กรและการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับบริบทความต้องการของลูกค้า เป็นความหลากหลายด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Owolabi (2010) ที่อธิบายว่า การมุ่งเน้นที่คุณค่าของลูกค้า ซึ่งส่งผลโดยตรง ไม่เพียงแต่ลูกค้าจะได้รับประโยชน์ บุคลากร ผู้ให้บริการ คู่ค้ารวมถึงภาพรวมองค์กรเกี่ยวกับผล

การดำเนินงานด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสนับสนุนข้อค้นพบของ Lehtinen (2007) ที่แสดงให้เห็นว่า การเพิ่มคุณค่าในการให้บริการ เป็นการเพิ่มคุณค่าในการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในระยะยาว ด้วยการใส่ใจในรายละเอียด เช่น การจดจำลูกค้าได้สามารถตอบสนองได้ถูกต้องและเหมาะสม

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผสมเครื่องในโรงแรม พบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานผสมเครื่องในโรงแรม มี 8 กลยุทธ์ ดังนี้ 1) กลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพเชิงรุก 2) กลยุทธ์การปรับเปลี่ยน 3) กลยุทธ์ผลักดัน 4) กลยุทธ์การมุ่งเน้นการทำงานในระดับราก 5) กลยุทธ์การมุ่งเน้นคุณค่าในงาน 6) กลยุทธ์การมุ่งเน้นการบริหารความสุข 7) กลยุทธ์การเพิ่มพูนทักษะทางภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีและเรียนรู้วัฒนธรรมร่วม และ 8) กลยุทธ์เพิ่มพูนทักษะเฉพาะทางด้านเครื่องดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื่องจากการพัฒนาศักยภาพในโรงแรมนั้น ต้องมุ่งเน้นการพัฒนาเชิงรุก ต้องปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ รวมถึงผลักดัน กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้น เห็นคุณค่าในตนเองและงาน การทำงานที่ใช้ทักษะเฉพาะทาง ตลอดจนการพัฒนาด้านภาษา การสื่อสาร และการเรียนรู้ร่วมวัฒนธรรมที่หลากหลายอีกด้วย โดยผลการวิจัยเป็นไปในทำนองเดียวกับงานวิจัยของ ธัญพร จารุไพศาล (2564, ย่อหน้า 2) ที่กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคคลนั้น มุ่งเน้นรักในงานที่ทำและองค์กรที่ทำงานอยู่ ทุกคนมีศักยภาพ ทุกคนทำดีที่สุดภายใต้ทรัพยากรที่มีในขณะนั้น คนเราสามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ และทุกเรื่องในชีวิต คือ การเรียนรู้ ไม่มีความล้มเหลว และแนวคิดของจิระ หงส์ดลธรรม (2555, หน้า 5) ซึ่งอธิบายว่า การบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบคือ การมีตัวอย่างหรือแม่แบบที่เก่ง การมีโอกาสได้เรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์ รวมถึงการจัดการด้านการศึกษา การพัฒนา การฝึกอบรม และการสร้างบรรยากาศ ในการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ ตลอดจนควรประเมินผลการให้รางวัล ในสิ่งที่พนักงานได้แสดงความสามารถและผลงานเพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจในทางบวกด้วย รวมถึงแนวคิดของ Ping Yu Wang (2006, p.52-53) ที่เชื่อว่า การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับคน หรือทรัพยากรมนุษย์มากกว่าแผนกอื่นขององค์กร โดยการฝึกอบรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานและทักษะ เพื่อการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสนับสนุนข้อค้นพบของ สุรีย์ เข้มทอง (2561, หน้า 39-53) ที่อธิบายว่า การพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับทักษะ 5 ด้าน คือ การจัดการบริการด้วยไมตรีจิต การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม และภาษาต่างประเทศ ผู้เข้ารับการอบรมได้ประเมินว่าตนเองมีความรู้ และทักษะเพิ่มขึ้นหลังได้รับการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำแนวทางการดำเนินการในแต่ละกลยุทธ์ ในผลการการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ในเชิงธุรกิจ เป็นแนวทางในการ

ปรับเปลี่ยนนโยบายและการดำเนินการในโรงแรมที่นำสู่การปฏิบัติจริงได้ โดยมีแนวทางการพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานการผสมเครื่องดื่มของโรงแรมได้ ดังนี้

1) กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรเชิงรุก

โรงแรมควรมุ่งพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการผสมเครื่องดื่ม ให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถประจำตำแหน่งงานด้านบาร์และเครื่องดื่ม การจัดอบรมทั้งภายใน และการเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือวิทยากรจากภายนอกเข้ามาอบรมในโรงแรม ตลอดจนควรมีการประเมินความสามารถของผู้อบรม โดยการประเมินผลควรเป็นไปตามตัวชี้วัดที่โรงแรมกำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม

2) กลยุทธ์การปรับเปลี่ยน

โรงแรมควรดำเนินการจ้างพนักงานงานผสมเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ สามารถเทียบเคียงความสามารถเพื่อเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ โดยมุ่งใจด้วยผลตอบแทนในภาพรวมของชีวิต ให้สามารถสร้างคุณค่าให้กับตนเองและโรงแรม

3) กลยุทธ์ผลักดัน

โรงแรมควรเริ่มจากกระบวนการ การประเมินความต้องการจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาพนักงานผสมเครื่องดื่ม การวางแผนงาน การออกแบบกิจกรรม การนำไปปรับใช้ และการประเมินงานตามแผนพัฒนาที่วางไว้

4) กลยุทธ์การมุ่งเน้นการทำงานในระดับราบ

โรงแรมควรมุ่งเน้นการทำงาน ทีมงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และกับทุกแผนกของโรงแรมในลักษณะเพื่อนร่วมงานมากกว่าเจ้านายกับลูกน้อง

5) กลยุทธ์การมุ่งเน้นคุณค่าในงาน

โรงแรมควรมีการกำหนดการทำงานตามความรับผิดชอบ มุ่งเน้นคุณค่าในงาน ที่ส่งผลต่อเป้าหมายของโรงแรม มากกว่าการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับโดยไร้แรงจูงใจ

6) กลยุทธ์การมุ่งเน้นการบริหารความสุข

โรงแรมควรมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจ และสนับสนุนความสามารถและความถนัดเฉพาะทางให้แต่ละคนอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้พนักงานผสมเครื่องดื่มเกิดความจงรักภักดีต่อโรงแรม และเกิดความผูกพันทางจิตใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโรงแรม

7) กลยุทธ์การเพิ่มพูนทักษะทางภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยี และเรียนรู้วัฒนธรรมร่วม

โรงแรมควรส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มด้านภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ ที่ใช้งานได้จริงอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้การให้บริการที่ดี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบงาน และวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย

8) กลยุทธ์เพิ่มพูนทักษะเฉพาะทางด้านเครื่องดื่ม

โรงแรมควรได้จัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องดื่ม ด้านไวน์ เพื่อมาฝึกทักษะด้านการผสมเครื่องดื่มให้กับพนักงานผสมเครื่องดื่มในเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น

2. สำหรับสมาคมโรงแรมไทยและสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวไทยในภาคตะวันตก สามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนแนวทางการพัฒนาบุคลากรของด้านอุตสาหกรรมบริการในภูมิภาค โดยนำเสนอสู่การปรับเปลี่ยน ปรับปรุงนโยบายด้านบุคลากรของธุรกิจที่พักแรมสู่แผนแม่บทด้านอุตสาหกรรมบริการได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องตัวแปรอื่นๆ ที่ใช้วัดกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ เรื่องการพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่มในธุรกิจบริการอื่นๆ เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยในบางบริบทที่ครอบคลุมในแต่ละพื้นที่และในเชิงประจักษ์ โดยขยายพื้นที่สู่ภาคอื่นๆ ของประเทศไทย
3. ควรมีการนำกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพสำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่มในโรงแรม เพื่อทดลองใช้ในการปฏิบัติจริงในโรงแรม และพัฒนาสู่ธุรกิจร้านบาร์ และธุรกิจเครื่องดื่มอื่นๆ รวมถึงควรมีประเมินผลกลยุทธ์การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินการของโรงแรม ตลอดจนธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จินดาภรณ์ อรจันทร์. (2563, สิงหาคม, 10). ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่มโรงแรมเชอราตัน หัวหิน. สัมภาษณ์.
- จิระ หงส์ดารมภ์. (2555). 8k's + 5k's: ทูมมนุษย์ของคนไทยรองรับประชาคมอาเซียน. (ม.ป.ท), กรุงเทพฯ: จีระอคาเดมี่.
- ฉันทพร จารุไพศาล. (2564). **ทัศนคติที่สำคัญในการทำงาน**. สืบค้น ตุลาคม 28, 2564, จาก [www.workwithpassion training.com](http://www.workwithpassiontraining.com)
- ประไพพิมพ์ สุธีวินนทน์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. วารสารปริชาต. มหาวิทยาลัยทักษิณ. 29 (2), 31-48.
- วสันต์ กิตติกุล. (2563, กรกฎาคม, 2). นายกสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันตก (จังหวัดเพชรบุรี และ ประจวบคีรีขันธ์) สัมภาษณ์.
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2559). **การศึกษาทัศนคติต่อการทำงานขององค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สถาบันฝึกอบรมเอ็นเทรนนิ่ง. (2564). **ทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการ**. สืบค้น สิงหาคม 10, 2564, จาก <http://www.entraining.net>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). **การศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทย ช่วงระหว่างปี 60-64**. สืบค้น มกราคม 20, 2565, จาก http://eng.rmuts.ac.th/file/AC/2562_7.pdf
- สุรีย์ เข้มทอง. (2561, มกราคม – มิถุนายน). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 7 ,1: 39-53.
- Chen, F. Y. and Chang, Y. H. (2005, September). Examining airline service quality from a process perspective. *Journal of air transport management*, 11(2), 79-87.
- Countryman, C. and Jang, S . (2006, March). The effects of atmospheric elements on customer impression : The case of hotel lobbies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 18(7), 534-545.
- Gao, L. (2012). **An exploratory Study of the Boutique hotel experience: Research On experience economy and designed customer experience**. Master of Science Thesis Purdue University.

- Lehtinen, J. and Lehtinen, R. (2007). **Service quality: a study of quality dimensions**. unpublished working paper: Service Management Institute, Helsinki.
- Owolabi, W. C. (2010). **Marketing process of hotel services case: transcorp hilton hotel,nigeria**. Lahti University of Applied Sciences Faculty of Business Studies. The Degree Program in International Business Bachelor's Thesis.
- Ping, Y. W. (2006, August). **Human resource management plays a new role in learning organizations**. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4(11), 52-53.
- Raymond, A. (2019). **Employee Training and Development**. New York: Mc Graw Hill Companies, Inc.,The Prohibition Partners.